



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 28. november 1994

JOURNAL NR: 1994-07-074-U

KLAGER:

INSTITUT: Unikredit A/S

KLAGEEMNE: Ekspeditionstid - lånetilbud

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 22. november 1994

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Søren Geckler

Peter Møgelvang-Hansen

Flemming Borreskov

Torben Gjede



SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne ejer en ejendom, hvori der indestår realkreditlån.

Klagerne overvejede at foretage omlægning af det indestående realkreditlån og aftalte i december 1993 med deres pengeinstitut at indlede en omprioritering gennem indklagede, som er koncernforbundet med pengeinstitutttet.

Ejendommen blev den 13. januar 1994 vurderet af en ejendomsmægler på vegne af indklagede.

Klagerne underskrev henholdsvis den 5. og den 7. februar 1994 låneansøgning til indklagede med ønske om størst muligt omlægningslån.

Ved brev af 11. februar 1994 meddelte indklagede klagerne, at mæglervurderingen af deres ejendom var udtaget til stikprøvekontrol, og at klagerne i den forbindelse ville blive kontaktet af en af indklagedes vurderingsinspektører.

Ejendommen blev besigtiget af indklagedes vurderingsinspektør den 23. februar 1994.

Indklagede afgav den 2. marts 1994 et lånetilbud, som den 4. marts sammen med udkast til pantebrev blev fremsendt til klagerne via pengeinstitutttet. Af lånetilbudet fremgår det, at det er beregnet på grundlag af en skønnet kurs på 87,9.

Den 6. marts 1994 rettede klagerne skriftlig henvendelse til indklagedes direktion. Klagerne gjorde rede for sagsforløbet og tilkendegav, at de fandt, at ekspeditionstiden havde været uacceptabel lang. Klagerne anmodede i den anledning indklagede om at svare på en række spørgsmål, herunder i relation til værdiansættelsen af ejendommen, tidspunktet for kurssikring, og hvorvidt deres lånesag adskilte sig fra øvrige med hensyn til ekspeditionstid. Klagerne henviste i den forbindelse til, at det var pengeinstitutttet, der havde kontaktet klagerne for at tilbyde lån gennem indklagede.

Der afholdtes den 14. marts 1994 et møde i pengeinstitutttet, hvor pengeinstitutttet tilbød at gennemføre omprioriteringen uden gebyr.

Efter fornyet henvendelse fra klagerne meddelte pengeinstitutttet den 4. juli 1994 klagerne, at man var uforstående over for, at klagerne på ny havde bragt sagen frem. Pengeinstitutttet henviste til, at omprioriteringssagen var startet op i en periode, hvor der var et unaturligt stort pres på denne type sager, hvilket havde betydet, at ikke alle omprioriteringssager havde kunnet ekspederes med samme hast som ønskeligt. Pengein-



stituttet havde derfor prioriteret sagerne og ekspederet disse i den rækkefølge, de var tilgået pengeinstituttet. På den baggrund havde pengeinstituttet tidligere bevilget, at omprioriteringssagen blev gennemført gebyrfrit.

Klagerne indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

Under klagesagsbehandlingen oplyste indklagede, at det tilbudte lån endnu ikke var udbetalt.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at sagsbehandlingstiden har været overordentlig lang, og at indklagede som følge heraf er forpligtet til at gennemføre låneomlægningen til den kurs, der ville være gældende efter en normal tilbudsfrist.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klagerne oplyser, at de i forbindelse med rentefaldet og muligheden for at konvertere lånene i ejendommen med lavere forrentede obligationer planlagde at omprioritere ejendommen i januar 1994. Da de i december 1993 var inde i deres pengeinstitut, kom samtalen ind på omprioritering. Pengeinstituttets medarbejder spurgte, om ikke han via indklagede måtte give dem et lånetilbud.

Det blev aftalt, at pengeinstituttet/indklagede skulle udarbejde et lånetilbud.

Idet den 1. vurderingssagkyndige ikke dukkede op, før de atter havde kontakt til pengeinstituttet den 10. januar 1994, og idet der ikke til dem blev oplyst en alternativ vurderingsmand, mener de, at den eventuelle aftale, der er indgået med den vurderingssagkyndige, ikke lever op til de forventninger, man kan stille til et professionelt pengeinstitut. Besigtigelsen burde have været foretaget tidligere. Låneansøgningen blev af dem afleveret i pengeinstituttet 3. arbejdsdag efter modtagelsen.

Den 1. februar 1994 rykkede de pengeinstitutmedarbejderen for svar på vurderingen og lånesagen i øvrigt. Medarbejderen oplyste, at lånesagen var i orden, og at lånet kunne optages.



Da de ikke efter rimelig tid blev kontaktet af den vurderingsinspektør, der skulle foretage kontrolbesigtigelsen, rykkede de den 11. februar 1994 pengeinstitutttet og indklagede. Hos indklagede talte de med en kollega til deres sagsbehandler, idet vedkommende ikke var til stede. Denne kollega mente, at de for at fremme sagen skulle ringe direkte til vurderingsinspektøren på hans mobiltelefon.

Efter nogle dage og gentagne opkald lykkedes det at få kontakt. I forsøg på at dokumentere et af de opkald, som de foretog på vurderingsinspektørens mobiltelefon, har de fået gennemført en undersøgelse hos Teledanmark Mobil. Da der med baggrund i registerloven ikke må opgives det fulde telefonnummer fra virksomheder og institutioner med flere medarbejdere, er de sidste fire cifre fjernet. Af det indhentede materiale fremgår det, at der er foretaget opkald til mobiltelefonen på følgende tidspunkter:

21. februar kl. 13.28
23. februar kl. 10.17
23. februar kl. 11.12

Der er endvidere foretaget opkald fra deres mobiltelefon, men der er endnu ikke tilgået dem dokumentation for disse opkald.

Ved første telefoniske kontakt med vurderingsinspektøren var han klar over, at de havde forsøgt at træffe en aftale for besigtigelse af ejendommen snarest muligt, idet han var bekendt med, at der fra deres side var taget kontakt direkte til indklagede. Besigtigelsen blev aftalt og foretaget på den dato, der blev foreslået af vurderingsinspektøren.

Lånetilbudet var til deres videre disposition lørdag den 5. marts 1994. De er utilfredse med denne lange ekspeditionstid, idet de i denne periode af pengeinstitutttet/indklagede - trods flere rykkere - blev afskåret fra at kurssikre lånet.

I brev af den 6. marts 1994 gjorde de både pengeinstitutttet og indklagede - ud over de telefoniske henvendelser - skriftligt opmærksom på, at de var utilfredse med sagsbehandlingstiden, inden der forelå et lånetilbud.

Dette resulterede i en telefonisk henvendelse fra privatkunde-
chefen i pengeinstitutttet, som foreslog, at de holdt et møde, hvilket skete den 14. marts 1994.

På mødet den 14. marts 1994 tilkendegav pengeinstitutmedarbejderen, at han ikke var af den opfattelse, at sagsbehandlingstiden var for lang, men tilbød at gennemføre låneomlægningen uden omkostninger for dem. De gjorde opmærksom på, at de ikke var tilfredse med sagsbehandlingstiden, og at det ikke var



rimeligt, at de skulle vente så længe, inden det var muligt at kurssikre lånet, samt at de ikke kunne acceptere låneomlægningen til daværende kurser. På mødet spurgte de om, hvad de skulle gøre for at kunne optage lånet, når kursen var acceptabel for dem. Hertil fik de oplyst, at de enten kunne stille sikkerhed via pengeinstituttet eller tinglyse lånet. Lånet blev tinglyst, og de fik en regning på 936 kr. Pantebrevet blev underskrevet og tinglyst, idet det ifølge pengeinstituttet var den måde, hvorpå man for laveste omkostninger senere kunne fastlåse kursen. Der foreligger ikke et referat af mødet den 14. marts 1994.

Efter mødet var de ikke tilfredse og spurgte naboer, venner og bekendte, hvordan deres sagsforløb ved låneomlægning havde været. De talte med en del personer, der havde fået omlagt deres lån, hvor sagsbehandlingstiden havde været væsentlig kortere. Derudover er det via pressen blevet oplyst, at de "nye" kreditforeninger er betydelig hurtigere end de "gamle". Det har de ikke mærket noget til, selv om de under sagsforløbet har rykket flere gange for svar. Det overbeviste dem om, at pengeinstituttet eller indklagede havde været usædvanlig lang tid om at få fremsendt lånetilbudet.

Det er ikke muligt for dem at se, om det er pengeinstituttet eller indklagede eller dem begge, der har en lang sagsbehandlingstid.

Hvis man på privatmarkedet udbyder en serviceydelse, der har indflydelse på kundernes privatøkonomi i de næste 30 år, er det uacceptabelt, at der går så lang tid inden lånetilbud gives. Derudover bør pengeinstituttet/indklagede som professionelle finansfolk anstændigvis tilpasse deres forretningsgang, så ekspeditionstiden afspejler den tid, vi lever i. Det mener de absolut ikke, at den gør. Derudover lægges enhver kursrisiko over på dem. Pengeinstituttet har ikke i denne sag påtaget sig at behandle dem som kunder, men har hele tiden henholdt sig til sine procedurer, selv om de gentagne gange har henvendt sig og forespurgt til lånetilbudet.

De er klar over, at der fra Finanstilsynet er krav om stikprøvekontrol, men det fremgår vel ikke af loven hvor lang tid, instituttet skal være om at foretage denne kontrol. Det er alene indklagedes forretningsgang, der er bestemmende for tidsforbruget.

De har haft et tab som følge af, at sagsbehandlingstiden har været overordentlig lang og forventer derfor, at pengeinstituttet eller indklagede gennemfører låneomlægningen til den kurs, der ville være gældende efter en normal tilbudsfrist.



Da omprioriteringssagen startede i december måned, og de talte om kriterierne, spurgte de - idet de tidligere har optaget lån i realkreditinstitutter - pengeinstitutmedarbejderen om, hvor lang tid der ville gå med låneansøgningen. Pengeinstitutmedarbejderen svarede, at der ville gå ca. 14 dage. Der er ikke i lånesagen tilgået dem rettelser til dette, men de har oplevet noget andet.

Pengeinstitutmedarbejderen gav - forinden oplysningerne om kontrolbesigtigelse var tilgået dem - i en telefonsamtale oplysninger om lånebeløb, dagskurser m.v., og ud fra samtalen kunne de ikke forvente andet, end at lånet snarest ville være til deres disposition.

Med udgangspunkt i, at det var pengeinstitutmedarbejderen, der henvendte sig til dem for at "sælge dem et lån" hos indklagede, at ekspeditionstiden på dette tidspunkt blev oplyst til ca. to uger, at man ifølge artikel i dagspressen ved en telefonopringning kan låse kursen fast, og at ejendommen blev besigtiget af 1. vurderingssagkyndige den 13. januar 1994, mener de, at det vil være korrekt at anvende kursen på denne dato som grundlag for lånetilbudet - også set ud fra, at lånesagen på daværende tidspunkt var forsinket.

Som et kuriosum oplyser de, at de har været kunde i pengeinstituttet siden 1976. De oplevelser, som de har fået i forbindelse med lånetilbudet, kunne de godt have været foruden. De mener ikke, at man har gjort noget for, at de som kunder skulle opleve, at de havde med et professionelt penge- og realkreditinstitut i ryggen. Tværtimod har de oplevet, at de gentagne gange telefonisk måtte rykke for i det hele taget at få sagen til at skride. De har også oplevet træge forretningsgange - specielt med hensyn til såvel første som anden besigtigelse og vurdering af ejendommen.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede bekræfter, at klagerne i slutningen af december måned 1993 aftalte med pengeinstituttet at starte en omprioriteringssag.

Indklagede oplyser, at en fast procedure i forbindelse hermed er, at der skal foreligge en vurdering af ejendommen. Til dette benytttes en ekstern vurderingssagkyndig (en ejendomsmægler). Indklagede udtager dog efter krav fra Finanstilsynet et vist antal ejendomme til stikprøvekontrol af vurderingen.

Indklagede udtog ejendommen til stikprøvevis kontrol. Klagerne blev via pengeinstituttet orienteret herom.



Ejendommen blev besigtiget af indklagedes vurderingsinspektør den 23. februar 1994. Det skete således ikke den 22. februar 1994 som angivet af klagerne.

En ansøgning er en opfordring til indklagede til at fremkomme med et tilbud. Indklagede er ikke forpligtet til at fremkomme med et tilbud inden en bestemt tid. Indklagede har heller ikke tilsikret klagerne nogen bestemt sagsbehandlingstid af ansøgningen om lånetilbud.

Hvis klagerne var utilfredse med sagsbehandlingstiden, kunne de have indhentet et lånetilbud i et andet realkreditinstitut.

I relation til klagernes sagsfremstilling bestrider indklagede, at vurderingsinspektøren skulle have modtaget opkald på sin mobiltelefon, før han selv kontaktede klagerne den 22. februar 1994. Indklagede bestrider naturligvis ikke, at klagerne kan have foresøgt at opnå telefonisk kontakt til instituttets vurderingsinspektør. I øvrigt er det indklagedes opfattelse, at forholdet er uden betydning for sagen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Det forhold, at klagernes ansøgning om omlægningslån er sket efter tilskyndelse fra en pengeinstitutmedarbejder med tilknytning til indklagede, kan ikke i sig selv begrunde, at indklagede har været forpligtet til at afgive tilbud inden for en bestemt frist. Klagerne har ikke godtgjort, at de har fået løfte om et lånetilbud inden for den af dem anførte frist på 14 dage. Nævnet kan derfor ikke tage klagernes påstand til følge.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

Unikredit A/S frifindes.

Hugo Wendler Pedersen / Susanne Nielsen