



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 30. november 1994

JOURNAL NR: 1994-05-062-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit 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 OMSTENDIGHEDER:

Klagerne ejer en ejendom, som er belånt af det indklagede realkreditinstitut.

Klagerne anmodede den 21. januar 1994 indklagede om lån, hvoraf en del skulle anvendes til omlægning af et i ejendommen indestående lån til indklagede.

Indklagede fremsendte den 10. februar 1994 tilbud på omlægning af det omhandlede lån. Lånetilbudet vedrørte et kontantlån på 319.000 kr., baseret på salg af 5 pct. obligationer. Kursen var i tilbudet skønnet til 82,45.

Klagerne rettede herefter henvendelse til indklagede og efterlyste det ansøgte tillægslån.

Efter at have henvendt sig flere gange telefonisk til indklagede indgav klagerne den 10. april 1994 en klage til indklagedes direktion.

Den 18. april 1994 beklagede indklagede over for klagerne forløbet af ekspeditionen og tilbød klagerne at frafalde tilbudsgebyret på 1.000 kr.

Den 27. april 1994 stillede klagerne over for indklagede krav om omgående fremsendelse af korrekt tilbud med en fast kurs baseret på afvikling pr. 10. marts 1994. Dette krav blev afvist af indklagede den 11. maj 1994.

Efter anmodning fra klagerne udfærdigede indklagede den 10. maj 1994 nyt lånetilbud på et kontantlån på 351.000 kr., baseret på salg af 6 pct. obligationer til en skønnet kurs på 80,45.

Klagerne indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

Det tilbudte lån på 351.000 kr. blev udbetalt den 23. juni 1994 på grundlag af salg af 6 pct. obligationer til kurs 76,85.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet har begået ansvarspådragende fejl ved ekspeditionen af deres lånesag, og at instituttet som følge heraf er forpligtet til fuldt ud at erstatte dem det kurstab, der kan beregnes på grundlag af kursen medio februar og den kurs, der lå til grund for låneudbetalingen.



Indklagede påstår principalt frifindelse, subsidiært at instituttet ikke kan gøres ansvarlig for det eventuelle tab, der er opstået efter den 8. april 1994.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klagerne henviser til deres brev af 10. april 1994 til indklagedes direktion, hvoraf det fremgår, at de i brev af 21. januar 1994 anmodede indklagede om omlægning af lån/nyt lån.

Den 3. februar 1994 kontaktede de Buffergruppen, som meddelte, at sagen var tilsendt Tåstrup-kontoret, da ejendommen skulle vurderes grundet anmodningen om tillægslån.

En medarbejder på Tåstrup-kontoret bekræftede i telefonsamtale samme dag, at ejendommen var vurderet, og at sagen blev indsendt til hovedkontoret for udarbejdelse af tilbud.

Den 14. februar 1994 modtog de indklagedes tilbud dateret 10. februar 1994. De kontaktede omgående indklagede og forespurgte, hvorfor der ikke var tilbudt tillægslån. Indklagede fortalte dem, at det var Tåstrup-kontoret, der ikke havde oplyst, at de ønskede tillægslån. Efter en telefonsamtale med Tåstrup-kontoret blev det aftalt, at der omgående skulle udarbejdes nyt tilbud indeholdende tillægslån - alt baseret på 6 pct. kontantlån over 30 år.

Efter flere telefonsamtaler de efterfølgende uger med indklagedes Tåstrup-kontor og en medarbejder fra Buffergruppen kontaktede de tirsdag den 5. april 1994 indklagede og forespurgte, om sagen var forsvundet. Indklagede meddelte dem så, at Buffergruppen aldrig var blevet anmodet om at udarbejde nyt tilbud. Da de meddelte medarbejderen, at de ville forelægge sagen for direktionen, var hendes svar på deres spørgsmål "ingen kommentarer".

De kontaktede derefter en medarbejder hos indklagede i Tåstrup, som meddelte, at medarbejderen ville lade en kollega se på sagen, hvorefter de ville blive kontaktet.

Fredag den 8. april 1994 ringede en medarbejder fra Tåstrup-kontoret dem op og meddelte, at han havde gennemgået sagen. Medarbejderen beklagede det passerede, men kunne ikke give dem en præcis forklaring på, hvorfor indklagede havde klumret så utroligt. De aftalte med medarbejderen, at de ville forelægge sagen for direktionen, hvorefter medarbejderen ville afvente sagens videre forløb inden udarbejdelse af nyt tilbud.

De stillede således ikke som anført af indklagede sagen i bero. Det må være tankevækkende for Realkreditankenævnet, at ind-



klagede ved modtagelsen af deres brev af 10. april 1994 ingen bemærkninger havde til deres udtalelse om, at indklagedes Tåstrup-kontor ville afvente sagens videre forløb inden udarbejdelse af nyt tilbud.

De skrev deres første brev til indklagedes direktion den 10. april 1994 og kontaktede indklagedes Tåstrup-kontor den 10. maj, efter at en underdirektør hos indklagede samme dag havde meddelt dem, at indklagede ikke agtede at betale for sin fejlagtige behandling af deres lånesag. Det lykkedes altså indklagede at trække sagen i endnu en måned uden at foretage sig andet end at beklage, at lånesagen havde været så længe undervejs.

At indklagede overhovedet fremsendte nyt tilbud skyldtes udelukkende deres henvendelse til Tåstrup-kontoret den 10. maj 1994.

Som det fremgår af hele sagen, har de ikke ligefrem været passive i denne sag, hvilket man beklageligvis ikke kan sige om indklagede.

Den eneste hos indklagede, der har vejledt dem, er den navngivne person, der meddelte dem, at det nok var nødvendigt at få udarbejdet nyt lånetilbud, da de ikke kunne forvente en afklaring af en klage til Realkreditankenævnet inden den 30. juni, hvor det opsagte lån skulle betales.

De må fastholde, at indklagede bærer det fulde ansvar for, at lånesagen ikke blev korrekt behandlet, og at instituttet som en følge af dette selvfølgelig må yde fuld økonomisk kompensation.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at instituttet den 24. januar 1994 modtog en anmodning om omlægning af et ældre lån/nyt lån baseret på 5 pct. obligationer med en løbetid på 30 år. I det medfølgende brev anførte klagerne, at det nye låns størrelse ønskedes afpasset således, at den årlige terminsydelse på lånet samt terminsydelsen på et lån, der ønskedes bibeholdt, tilsammen ikke måtte overstige 75.000 kr.

Den 10. februar 1994 fremsendte indklagede et lånetilbud til klager, der udelukkende indebar en omlægning af det gamle lån, og som medførte en årlig ydelse på 68.406 kr. Klagerne rettede umiddelbart derefter henvendelse til indklagede og gjorde opmærksom på, at han ønskede et tillægslån.

På grund af en misforståelse i forbindelse med sagsbehandlingen hos indklagede var et nyt lånetilbud endnu ikke afgivet den 8.



april 1994, på hvilket tidspunkt klagerne kontaktede indklagede, og hvor det aftaltes, at der ikke skulle udarbejdes et tilbud, idet klagerne ønskede at klage til indklagedes direktion. Inden da havde klagerne rykket for tilbud den 22. og den 28. marts 1994. Derefter klagede klagerne til direktionen hos indklagede.

Nogle uger senere rettede klagerne på ny henvendelse til indklagede og anmodede om et lånetilbud, og herefter afgav indklagede den 10. maj 1994 et lånetilbud vedrørende ydelsen af et kontantlån på 351.000 kr. Den 22. juni 1994 meddelte klagerne, at lånet ønskedes udbetalt straks, og udbetalingen af det nye lån og indfrielsen af det gamle lån blev herefter gennemført den 23. juni 1994.

Indklagede er enig i, at sagsbehandlingen i nærværende sag på grund af interne misforståelser har strakt sig over en længere periode end normalt, men må afvise at have begået en ansvarspådragende fejl, der skulle indebære, at indklagede ifalder erstatningspligt. Subsidiært gøres gældende, at indklagede ikke kan gøres ansvarlig for et eventuelt tab, der måtte følge af, at sagen efter aftale med klagerne blev stillet i bero den 8. april 1994. Sagen ville kunne have været færdigbehandlet umiddelbart efter dette tidspunkt.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Indklagede har til brug for Ankenævnet givet kursoplysninger for de aktuelle henholdsvis 5 og 6 pct. obligationer. Ifølge kursoplysningerne var kurserne følgende på de nedenfor udvalgte datoer:

	5 pct.	6 pct.
Den 14. februar 1994	82,55	91,05
Den 15. februar 1994	82,40	90,50
Den 16. februar 1994	81,40	89,90
Den 17. februar 1994	81,30	90,00
Den 18. februar 1994	81,20	89,60
Den 21. februar 1994	80,75	89,50
Den 22. februar 1994	80,75	89,05
Den 23. februar 1994	81,00	89,30
Den 24. februar 1994	80,70	88,70
Den 25. februar 1994	79,40	87,55
Den 8. april 1994	77,95	86,00
Den 11. april 1994	77,70	85,85
Den 12. april 1994	77,90	86,00



ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

I betragtning af tidspunktet for afgivelsen af det første - ikke korrekte - lånetilbud finder Nævnet det overvejende sandsynligt, at et korrekt lånetilbud kunne have foreligget på et betydeligt tidligere tidspunkt end sket, hvis indklagede ikke havde begået fejl. Et korrekt tilbud ville dog antagelig være fremkommet lidt senere end den 10. februar 1994, hvor det første lånetilbud forelå, idet det senere korrekte lånetilbud indeholdt et tillægslån, der forudsatte en vurdering og besigtigelse af klagernes ejendom.

Nævnet finder, at forsinkelsen - som er erkendt af indklagede - må anses for ansvarspådragende for indklagede. Som sagen er oplyst, lægger Nævnet til grund, at klagerne kunne have fået et korrekt lånetilbud den 8. april 1994. Nævnet finder, at klagerne på dette tidspunkt eller umiddelbart herefter burde have begrænset deres tab enten ved at anmode om at få lånet udbetalt eller ved at indgå en aftale om kurssikring. Nævnet finder derfor, at indklagede alene skal yde klagerne erstatning for perioden frem til den 8. april 1994.

Ved erstatningsberegningen tager Nævnet udgangspunkt i en gennemsnitskurs for 6 pct. obligationer i perioden fra den 14. februar til den 25. februar 1994 (de sidste 2 børsuger i februar 1994), idet det må antages, at et korrekt lånetilbud kunne være fremkommet i denne periode, såfremt der ikke var opstået forsinkelser.

Gennemsnitskursen var i den pågældende periode 89,5, mens kursen den 8. april var 86,0.

Ved kurs 89,5 ville der for kontantlånet på 351.000 kr. have været solgt obligationer for $\frac{351.000 \times 100}{89,5} = 392.179$ kr.

Ved kurs 86,0 ville der i stedet have været solgt obligationer for $\frac{351.000 \times 100}{86,0} = 408.140$ kr.

Forskellen i obligationsbeløbet udgør 15.961 kr. (408.140 kr. - 392.179 kr.). Kontantværdien heraf (indfrielsesbeløbet) udgør ved kurs 74,2 (pr. 22. november 1994) 11.843 kr.

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Flemming Borreskov og Torben Gjede - udtaler herefter:

Vi finder som følge af det anførte, at indklagede bør udbetale klagerne et erstatningsbeløb afrundet til 12.000 kr. eller nedbringe obligationsrestgælden i overensstemmelse med ovennævnte beregninger.



2 medlemmer - Søren Geckler og Peter Møgelvang-Hansen - udtaler herefter:

Som ovenfor anført har Nævnet lagt til grund, at klagerne den 8. april 1994 kunne have begrænset deres tab ved foretagelse af rimelige og sædvanlige foranstaltninger, navnlig kurssikring. Den del af klagernes faktiske kurstab, der kunne være undgået herved, er ikke omfattet af indklagedes erstatningspligt, som således ikke omfatter klagernes fulde tab, men alene det tab, som klagerne ville have lidt, hvis de havde fastlåst kursen pr. 8. april 1994.

Vi lægger desuden til grund, at de omkostninger, klagerne ville have haft ved begrænsning af deres tab gennem kurssikring, ville have været omfattet af indklagedes erstatningspligt.

Da omfanget af indklagedes erstatningspligt ikke bør være mindre end for det tilfælde, at klagerne havde foretaget kurssikring, finder vi herefter, at det opgjorte beløb på 12.000 kr. til dækning af kurstabet frem til den 8. april 1994 bør tillægges en skønnet udgift til kurssikring.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

Nykredit A/S tilpligtes efter klagernes valg at yde dem en erstatning på 12.000 kr. **eller** at nedbringe obligationsrestgælden på det omhandlede lån med 15.961 kr.


Hugo Wendler Pedersen


Susanne Nielsen



REALKREDITANKENÆVNET

B9405062

Ekspeditionstid som følge af fejl ved afgivelse af lånetilbud.

Klagerne anmodede den 21. januar 1994 det indklagede realkreditinstitut om dels omlægningslån dels tillægslån. Instituttet fremsendte den 10. februar 1994 låneomlægningsstilbud, baseret på 5 pct. obligationer til en skønnet kurs på 82,45. Klagerne efterlyste det ansøgte tillægslån, og efter flere telefoniske henvendelser til instituttet indgav de den 10. april 1994 en klage til instituttets direktion. Den 27. april 1994 krævede klagerne omgående fremsendelse af korrekt tilbud med fast kurs pr. 10. marts 1994, hvilket instituttet afviste. Den 10. maj 1994 udfærdigede instituttet et nyt lånetilbud, baseret på 6 pct. obligationer til en skønnet kurs på 80,45. Dette lån blev udbetalt den 23. juni 1994 til kurs 76,85.

Klagerne indbragte sagen for Nævnet med påstand om, at instituttet var forpligtet til at erstatte dem kurstabet fra medio februar frem til låneudbetalingen. Instituttet påstod principalt frifindelse, subsidiært at instituttet ikke kunne gøres ansvarlig for det tab, der var opstået efter den 8. april 1994.

Nævnet fandt det overvejende sandsynligt, at et korrekt lånetilbud havde foreligget på et betydeligt tidligere tidspunkt end sket, hvis instituttet ikke havde begået fejl, men at det dog antagelig ville være fremkommet lidt senere end den 10. februar 1994, idet tillægslånet forudsatte en vurdering og besigtigelse af klagernes ejendom. Nævnet fandt, at den af instituttet erkendte forsinkelse var ansvarspådragende. Nævnet lagde til grund, at klagerne kunne have fået et korrekt lånetilbud den 8. april 1994, og fandt, at klagerne på dette tidspunkt eller umiddelbart herefter burde have begrænset deres tab, hvorfor instituttet alene skulle yde dem erstatning frem til den 8. april 1994. Ved erstatningsberegningen tog Nævnet udgangspunkt i en gennemsnitskurs for 6 pct. obligationer i perioden fra den 14. februar til den 25. februar 1994 på 89,5 og kursen den 8. april 1993 på 86,0. Forskellen i obligationsbeløbet ved udbetaling af kontantlånet til disse kurser udgjorde 15.961 kr. Kontantværdien heraf (indfrielsesbeløbet) udgjorde ved kurs 74,2 (pr. 22. november 1994) 11.843 kr. Et flertal fandt, at instituttet burde udbetale klagerne et erstatningsbeløb afrundet til 12.000 kr. eller nedbringe obligationsrestgælden med 15.961 kr. Mindretallet fandt, at den af flertallet udmålte erstatning burde tillægges en skønnet udgift til kurssikring. Afgørelsen blev truffet efter stemme-flertallet, hvorfor realkreditinstituttet blev tilpligtet efter klagerne valg at yde dem en erstatning på 12.000 kr. eller at nedbringe obligationsrestgælden på det omhandlede lån med 15.961 kr.