



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 29. januar 1996

JOURNAL NR: 1995-08-055-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Behandling af nødlidende engagement

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 17. januar 1996

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:
Hugo Wendler Pedersen (formand)
Ole Just
Bent Olufsen
Keld Christiansen
Leif Mogensen



SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Med overtagelsesdag den 1. oktober 1992 overtog klageren den omhandlede ejendom. Ejendommen blev overtaget for en samlet pris på 520.000 kr., som blev berigtiget ved optagelse af et ejerskiftelån på 415.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut, udstedelse af sælgerpantebrev på 65.000 kr. og erlæggelse af en kontant udbetaling på 40.000 kr. Handlen blev formidlet af ejendomsmægler 1, som er autoriseret låneformidler for indklagede.

Klageren rettede den 30. november 1994 skriftlig henvendelse til indklagede med en klage over ejendomsmægler 1. Klageren anførte i den forbindelse, at ejendommen var blevet omprioriteret til den fulde vurderingssum, uagtet at ejendomsmægler 1 vidste, at ejendommen ikke var så meget værd. Klageren undrede sig over, at indklagede ikke havde undersøgt, om der var belæg for en omprioritering ud fra denne værdi. Klageren redegjorde for en række fejl og mangler ved ejendommen og oplyste, at der den 6. december 1994 ville blive afsagt dom i en sag, som han havde anlagt mod sælgeren vedrørende manglerne ved ejendommen. Klageren stillede endvidere spørgsmål ved, om ejendomsmægler 1 havde kunnet varetage såvel sine egne, sælgerens som indklagedes interesser. Klageren anførte endvidere, at de økonomiske forudsætninger ved købet af ejendommen ikke længere var til stede, og at han ikke havde økonomisk mulighed for at afholde de løbende omkostninger til den type vedligeholdelsesarbejder, som der var tale om, og samtidig betale terminsydelse.

Der blev den 6. december 1994 afsagt dom i den af klageren anlagte sag mod sælgeren. Klageren havde principalt påstået handlen hævet, subsidiært et forholdsmæssigt afslag i købesummen. Klageren fik af retten tilkendt et afslag i købesummen på 51.900 kr., eksklusiv moms, hvilket svarede til ca. 25 pct. af det af klageren påståede forholdsmæssige afslag.

Indklagede redegjorde ved brev af 15. december 1994 for belåningen i forbindelse med klagerens køb af ejendommen. Herunder oplyste indklagede, at ejendomsmægler 1 i sin egenskab af autoriseret låneformidler for indklagede forud for belåningen havde foretaget en vejledende vurdering af ejendommen til brug for den endelige værdiansættelse hos indklagede. Det forhold, at ejendomsmægler 1 derved varetog såvel sælgerens som indklagedes interesser, fandt instituttet ikke kunne give anledning til bemærkninger, idet indklagede ved låneudmålingen også havde taget hensyn til sit eget erfaringsgrundlag. Derudover henviste indklagede til, at det som hovedregel må forudsættes, at den aftalte handelspris er et udtryk for ejendommens reelle markeds-



pris, når der er tale om en handel, som er indgået mellem to uafhængige parter.

Klageren fremsendte herefter kopi til indklagede af dommen af 6. december 1994. Klageren bemærkede i den forbindelse, at han fandt det belastende for indklagede, at ejendomsmægler 1 under retssagen havde udtalt, at ejendommen fremstod som en gang "klyt og klamp". Så store fejl og mangler, som der ud fra syns- og skønsrapporten var tale om, burde ejendomsmægler 1 ifølge klageren have kunnet vurdere med baggrund i den uddannelse, som indklagede hævder at give sine vurderingsfolk. Klageren anførte, at ejendommen med de omkostninger, der på daværende tidspunkt var og fremover måtte komme, lå langt uden for, hvad han økonomisk kunne præstere ved siden af den daværende terminsydelse - medmindre det var muligt at ændre prisen til ejendommens reelle værdi, hvorom klageren bad om at høre nærmere. Klageren oplyste, at han ikke havde betalt terminsydelse pr. 10. januar 1995.

Indklagede fremsendte den 16. januar 1995 erindringskrivelse til klageren vedrørende terminsydelsen for december termin 1994. Erindringskrivelsen var gebyrlagt med 200 kr. Af erindringskrivelsen fremgår blandt andet følgende:

"Har vi ikke hørt fra Dem inden den 20.01.1995, bliver vi nødt til at bede vor advokat om at inddrive terminsydelsen. Det er ubehageligt og dyrt...

Vidste De...

... at hver fjerde, der ikke betaler terminen til tiden, går til inkasso. Det medfører store omkostninger for låntager.

... at hver tiende, der ikke betaler terminen til tiden, får boligen solgt på tvangsauktion?

Det er store tal, som vi må gøre noget ved. Hverken inkasso eller tvangsauktion hører til det behageligste i denne verden. Det er dyrt, og en tvangsauktion kan i mange år fremover have økonomiske konsekvenser, der er helt uoverskuelige.

Derfor: Reager i tide: Er De bagud med terminen, og kan De ikke betale den i løbet af kort tid, så kontakt ...(indklagede)...

En af vores medarbejdere vil gerne hjælpe Dem med at gennemgå Deres økonomi, måske findes der en mulighed for at få betalt terminen...

At lade stå til er altid den dyreste løsning.

Det er bedre og billigere at få hjælp end at blive sendt til inkasso.

Derfor ring til "Aktion Bolighjælp!"



Klageren meddelte den 19. januar 1995 indklagede, at han - såfremt han ikke kunne få et afslag i prisen - ikke så anden udvej end at få solgt ejendommen så hurtigt som muligt. Klageren henviste til, at han den 18. januar 1995 telefonisk havde talt med en af indklagedes medarbejdere herom. Klageren meddelte, at han ville blive boende, indtil der var fundet en tilfredsstillende løsning.

Den 24. januar 1995 meddelte indklagede klageren, at man snarest ville vende tilbage med besvarelse af klagerens henvendelser.

Indklagede fremsendte den 1. februar 1995 en meddelelse til klageren om oversendelse af terminsydelsen til incassation. Meddelelsen indeholdt en beskrivelse af konsekvenserne af manglende betaling. Af meddelelsen fremgår endvidere blandt andet følgende:

"Reager i tide

Det er bedre og billigere at få hjælp til at undgå tvangsauktionen. Derfor ring til Advokat ...(indklagedes incassoadvokat)... på telefon..."

Incassoadvokaten fremsendte den 2. februar 1995 en incassations-skrivelse til klageren.

Den 13. februar 1995 besvarede indklagedes juridiske sekretariat klagerens henvendelse af 19. januar 1995. Indklagede afviste at nedskrive realkreditlånet, ligesom indklagede afviste at være erstatningsansvarlig. Såfremt klageren ønskede at sælge sin ejendom, anbefalede indklagede ham at betale terminsydelser i salgsperioden, således at han kunne undgå incasso, som blot ville medføre omkostninger for ham. Med hensyn til mulighederne for at få en betalingsordning henviste Juridisk Sekretariat til indklagedes afdeling for bolighjælp.

På baggrund af udlægsbegæring af 13. februar 1995 fra incassoadvokaten fremsendte civilretten den 14. februar 1995 indkaldelse til klageren.

Indklagede fremsendte den 20. februar 1995 en erindrings-skrivelse til klageren vedrørende gebyret på 200 kr. for erindrings-skrivelsen af 16. januar 1995 vedrørende terminsydelsen. Denne erindrings-skrivelse var gebyrlagt med 200 kr.

Med henvisning til aftale fremsendte indklagede den 1. marts 1995 til klageren et budgets-kema, som skulle udfyldes og underskrives og enten returneres eller afleveres til den ejendomsmægler, som skulle foretage en vurdering af ejendommen. Indklagede oplyste,



at man efter modtagelse af såvel budgetmateriale som vurdering ville vende tilbage med et eventuelt løsningsforslag.

Den 3. marts 1995 fremsendte ejendomsmægler 2, som tillige var autoriseret låneformidler for indklagede, forslag om foretagelse af en besigtigelse af ejendommen den 8. marts 1995.

Incassoadvokaten indgav den 14. marts 1995 auktionsbegæring til fogedretten og sendte samme dag kopi heraf til klageren.

Klageren blev den 16. marts 1995 af fogedretten indkaldt til vejledningssmøde og modtog den 22. marts 1995 et tilbud fra socialforvaltningen om rådgivning i anledning af tvangsauktions-sagen.

Fogedretten fremsendte den 30. marts 1995 meddelelse til klageren om tvangsauktionens berømmelse til den 1. juni 1995.

Indklagede fremsendte den 18. april 1995 en erindringsskrivelse til klageren vedrørende terminsydelsen for marts termin 1995. Erindringsskrivelsen indeholdt en opfordring til klageren til at rette henvendelse til indklagedes afdeling for bolighjælp.

På tvangsauktionen den 1. juni 1995 blev ejendommen overtaget af en lysthavende for et bud på 400.000 kr. Indklagedes fordring, som var den eneste i ejendommen, udgjorde pr. auktionsdatoen i alt 432.347,91 kr.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet har handlet ansvarspådragende ved behandlingen af hans henvendelser til instituttet om hans økonomiske problemer, og at instituttet som følge heraf er erstatningsansvarlig for det tab, som klageren i den anledning har lidt.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at han den 30. november 1994 rettede en forespørgsel til indklagedes juridiske afdeling med hensyn til, hvordan han skulle forholde sig til den uheldige situation, som han var havnet i. Han fik at vide, at han skulle skrive til af-



delingen for bolighjælp, hvad han så gjorde. Resultatet må siges at være ret nedslående. På baggrund af brevvekslingen kan han ikke lade være at spørge, hvorfor man skal kontakte indklagede, når man kommer i klemme økonomisk, for det er overhovedet intet værd. Man kan ikke stole på indklagedes handlemåde.

Som han læser brevet af 30. november 1994, fremgår det meget klart og tydeligt, at han ikke kunne betale terminen ved siden af de øvrige udgifter på ejendommen, idet indtjeningen også var lavere (arbejdsløs). Hvis dette ikke er skrevet på dansk, så ved han ikke hvordan.

Man kan ved at læse brevene faktisk få indtryk af, at man hos indklagede ikke ønskede ordninger, idet man samtidig med brevvekslingen sendte sagen til incasso, hvorefter han så fik brev fra juridisk afdeling om at søge hjælp hos bolighjælp (hvilket han jo allerede havde gjort i november).

I en telefonsamtale med indklagedes medarbejder den 18. januar 1995 anmodede han om en tilkendegivelse af, at han kunne få lov at sælge ejendommen selv. Hans samtale med indklagedes medarbejder gik netop på at få indklagedes tilsagn om, at han kunne stille huset til salg via en ejendomsmægler. Dette er jo som sagt ikke gratis. Dette ville man undersøge og komme tilbage med et svar. Han ved ikke rigtig, hvor indklagede har sine luftkasteller fra, for indklagede skriver et, men mener noget andet.

Han hørte imidlertid ikke mere til sagen, ud over fra incassoadvokaten, som begærede tvangsauktion. Hvis dette er måden at hjælpe folk på, når de henvender sig for at få hjælp, ja så er der noget rivende galt.

Den 3. februar 1995 kontaktede han en sekretær fra advokatfirmaet for at høre, hvad dette nu var for noget, idet han jo i god tid havde kontaktet indklagede angående terminen. Dette var hun ikke klar over, men ville vende tilbage med et svar. Han modtog den 13. februar 1995 et brev fra indklagede, hvoraf det fremgik, at han - hvis han ønskede at undgå incasso - skulle betale terminen. (Han havde jo allerede den 30. november 1994 meddelt, at han ikke kunne betale terminen plus øvrige udgifter. Han havde dog betalt ca. 6.000 kr. for en ny styring til gasfyret.)

Efter en tur i fogedretten fik han så omsider et telefonopkald fra en medarbejder hos indklagede, som meget ubehagelig oplyste, at det kun var hende samt en veninde, som havde noget med den afdeling af gøre, og at den medarbejder, som han havde talt med tidligere, intet havde med afdelingen at gøre. Det svar kom meget belejligt den 1. marts 1995 - 3 måneder efter den første



henvendelse, hvori han havde fulgt indklagedes anvisninger om at kontakte bolighjælp for hjælp til denne sag. Aftalen blev, at en ejendomsmægler skulle komme og vurdere ejendommen med henblik på salg. Endvidere skulle han så udfærdige et budgetskema med henblik på samme. Ejendommen skulle vurderes af ejendomsmægler 2 og ikke ejendomsmægler 1, idet han fik at vide af indklagedes medarbejder, at ejendomsmægler 1 ikke var indklagedes mand eller mægler. Ejendomsmægler 2 skulle komme og vurdere ejendommen og etablere et salg heraf, hvilket ikke blev tilfældet. Ejendomsmægler 2 kom, men ikke for at vurdere ejendommen. Det var ham, som ejendomsmægleren var kommet for at vurdere.

Ejendomsmægler 2 ville med domsudskriften vide, om han ville betale nogle penge, som han ikke havde, samt om han havde udfyldt budgetskema. Dette mente han var en aftale, som han havde med indklagedes medarbejder, som åbenbart havde lavet en anden aftale med ejendomsmægleren. Ejendomsmægler 2 bad ham i øvrigt overhovedet ikke om en underskrift, idet denne ikke kom for at vurdere ejendommen, men udelukkende for at være bussemand for indklagedes dårlige samvittighed. Dette, at han ikke ville udfylde en aftale med ejendomsmægler 2 om salg, har ikke været på tale mellem mægleren og ham. En sådan ville han naturligvis have underskrevet, men blev som sagt ikke bedt om det.

Indklagede har anført, at der skulle være fremsendt en aftale til ham fra mægleren. Dette er direkte usandt, idet han aldrig har hørt fra vurderingsmanden, endsige modtaget noget papir overhovedet fra ham. (Alle de papirer, han har, er tilsendt Ankenævnet i kopi).

Han hørte ikke et ord mere i sagen, før den kom for retten. Dog talte han med sekretæren fra advokatfirmaet, som heller ikke rigtig forstod måden, det her blev kørt på, idet dette ikke var normalt.

Han mener, at ejendommen godt kunne have indbragt 450.000 kr., idet ejendommen jo ikke er solgt til liebhaver, som man så smukt kalder det, men er solgt til ejerne af gården på den anden side af gaden af frygt for, at en ny nabo skulle begynde at holde fritgående grise, idet der på gården var en meget fin avlsbesætning. Ejerne af gården har allerede erhvervet alle andre bygninger i og omkring denne.

Hvis ejendommen var blevet solgt for 450.000 kr., ville både han og indklagede være blevet holdt skadesløs og ikke som nu, hvor man har solgt under prisen - forholdene taget i betragtning. For havde man holdt aftalen om, at han kunne have prøvet at få ejendommen solgt via en ejendomsmægler, kunne han godt have solgt ejendommen, men den mulighed blev jo også frataget ham.



Han har - som det fremgår - fremhævet, at prisen, som han gav for ejendommen, var for høj, når det tages i betragtning, hvad der var af fejl og mangler, hvilket indklagede udmærket er klar over. Han modtog kopi af dommen ca. den 10. december 1994, hvorefter han den 15. december 1994 sendte en kopi til indklagede, som han havde lovet i sit brev af 30. november 1994. De omtalte fejl og mangler beløb sig til ca. 250.000 kr. Set ud fra den synsvinkel synes han, at prisen på de 520.000 kr. var alt for høj.

Indklagede undlader at bekræfte modtagelsen af kopien af dommen. Det er også meget betænkeligt, at man skal igennem så mange personer hos indklagede i en sag som denne, samt at der går så lang tid imellem besvarelsene. Man får indtryk af en kæmpeafdeling (bolighjælp), når man ser det persongalleri, han har været igennem blot ved at skrive bolighjælp på konvolutter. Man kunne godt ønske bare en lille smule mere samarbejde firmaet imellem end den, han har oplevet.

Det eneste forslag, han er kommet med, var at sælge huset, da han rent økonomisk ikke kunne tilbyde noget tilfredsstillende på grund af separation og arbejdsløshed. Dette fremgik allerede den 18. januar 1995 i telefonsamtalen med indklagedes medarbejder.

Han har gjort et stort arbejde i hele denne sag netop for at undgå al den ballade og smerte, han har måttet opleve. Han er ikke kontoruddannet til at kunne udforme fine breve, men har prøvet efter bedste evne at reagere, inden forfaldsdag oprandt, så der kunne opnås en for begge parter tilfredsstillende løsning. Men man kan ikke ligefrem påstås, at det er lykkedes - desværre.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede anfører, at rykkerskrivelsen til klageren den 16. januar 1995 automatisk blev udsendt, da klageren ikke i sine henvendelser af 30. november 1994 og 10. januar 1995 havde anmodet indklagede om henstand. Det fremgår af indklagedes notater i sagen, at klageren den 18. januar 1995 telefonisk kontaktede indklagede, idet han undrede sig over, at han havde modtaget en standarddrykker og ikke havde modtaget svar på sit brev af 9. januar 1995.

Klageren anfører, at han i telefonsamtalen med en medarbejder hos indklagede den 18. januar 1995 anmodede om en tilkendegivelse af, at han kunne få lov til at sælge ejendommen selv, og at indklagede ville vende tilbage med svar herpå senere. Af notat i indklagedes sag vedrørende telefonsamtalen den 18. januar 1995 med en medarbejder hos indklagede fremgår det, at klageren oplyste, at han ikke havde mulighed for at betale terminsud-



gifterne, hvorfor disse ikke ville blive indbetalt. Under telefonsamtalen blev muligheden for at sælge ejendommen også drøftet. Klageren blev under telefonsamtalen opfordret til at betale terminsydelserne og forsøge at sælge ejendommen. Endvidere blev han frarådet at fraflytte ejendommen inden et eventuelt salg. Det er vanskeligt at forestille sig, at indklagede skulle have været nødsaget til at overveje, hvorvidt klageren måtte sælge ejendommen. Dette ville formentlig have ført til det lykkeligste resultat for såvel klageren som indklagede.

Klagerens brev af 19. januar 1995 blev beklageligvis ikke besvaret, inden december terminen 1994 automatisk den 1. februar 1995 blev sendt til incasso.

Den 28. februar 1995 kontaktede indklagede klageren telefonisk for at drøfte mulighederne for salg af ejendommen. Det aftales, at indklagede skulle sende en ejendomsmægler ud til klageren, og at indklagede skulle sende et budgetschema til klageren til brug for vurdering af mulige løsningsforslag, hvilket skete den 1. marts 1995.

Herefter besigtigede den af indklagede udsendte ejendomsmægler ejendommen den 8. marts 1995. Det fremgår af indklagedes sag, at indklagede den 14. marts 1995 talte med den pågældende ejendomsmægler. Mægleren meddelte, at klageren ikke ønskede at skrive under på noget og ikke forventede at skulle afvikle eventuel gæld til indklagede. Mægleren oplyste endvidere, at debitor ikke ønskede at udfylde budgetschemaet.

Klageren anfører, at han ikke fra den ejendomsmægler, der besigtigede ejendommen, modtog nogen kommissionsaftale. Det fremgår af sagens akter, at ejendomsmægleren efter besøget hos klageren skulle fremsende et udkast til kommissionsaftale. Indklagede har i første omgang været af den opfattelse, at ejendomsmægleren herefter alligevel fremsendte opstilling og kommissionsaftale til klageren. Indklagede har efterfølgende haft lejlighed til at drøfte spørgsmålet med ejendomsmægleren, og denne oplyser, at der ikke blev fremsendt nogen kommissionsaftale, idet klageren ifølge ejendomsmægleren ikke var til sinds at underskrive noget.

Den 10. april 1995 kontaktede indklagede sin advokat for at høre, om denne havde modtaget en reaktion fra klageren, og da hverken advokaten eller indklagede havde hørt noget fra klageren, fortsattes sagen.

Det er indklagedes opfattelse, at sagen er behandlet på en sådan måde, at klageren ikke kan gøre krav gældende mod indklagede. Klageren er på intet tidspunkt kommet med forslag til afvikling



af den opståede gæld, men har kun meddelt, at han ikke vil være i stand til at betale yderligere. Klageren har endvidere ikke selv taget initiativ til at sælge ejendommen, og da indklagede lod en ejendomsmægler se på ejendommen med henblik på eventuelt at få ejendommen solgt, ville klageren ikke udfylde nogen kommissionsaftale. Klageren har ej heller udfyldt de af indklagede fremsendte budgetskemaer.

Indklagede har ingen forpligtelse til at sætte et incassoforløb i bero, når der ikke er bevilget henstand eller indgået anden aftale om, at sagen stilles i bero. Yderligere bemærkes, at klageren intet aktivt har foretaget sig med henblik på at løse de opståede problemer.

Hvad angår prisen på 400.000 kr., blev denne opnået ved salg til en Liebhaber på tvangsauktion. Klageren har intet aktivt gjort for selv at forsøge at sælge ejendommen i fri handel, hvilket muligvis kunne have indbragt en højere salgspris. Klageren har dog selv overfor indklagede fremført, at han mente, at den af ham betalte pris for ejendommen - 520.000 kr. - var alt for høj, idet der var store mangler på ejendommen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Selv om Nævnet finder, at indklagedes behandling af klagerens henvendelse om henstand og bistand har været uheldig og uhenigtsmæssig, finder Nævnet efter det oplyste ikke grundlag for at fastslå, at indklagede ved behandlingen af klagerens henvendelse om hans økonomiske problemer eller på anden måde har handlet ansvarspådragende i forhold til klageren. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

BRFkredit A/S frifindes.


Hugo Wendler Pedersen


Susanne Nielsen