

ÅRSBERETNING
FOR
REALKREDITANKENÆVNET

2015

INDHOLDSFORTEGNELSE:

1. Indledning	Side 3
2. Formandens beretning	Side 3
3. Generelt om Nævnet og Sekretariatet	Side 5
3.1 Oprettelse af Nævnet	Side 5
3.2 Nævnets kompetence	Side 5
3.3 Nævnets sammensætning	Side 6
3.4 Sekretariets bemanning	Side 7
3.5 Sagsbehandling ved Nævnet	Side 7
4 Statistiske oplysninger	Side 9
4.1 Sager behandlet af Nævnet	Side 10
4.2 Sager behandlet af Sekretariatet	Side 12
5 Sekretariatsnotat om Nye regler for forbrugerklager	Side 14
5.1 Indledning	
5.2 Regelgrundlaget	
5.2.1 EU-lovgivning	
5.2.2 Implementering af ATB-direktiv i dansk ret	
5.3 Ændringerne i oversigtsform	
5.3.1 ATB-direktivet og lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager	
5.3.2 ODR-forordningen (OTB-forordningen)	
5.4 Erfaringerne med og forventningen til de nye regler	
5.5 Afslutning.	
6 Resuméer af kendelser	Side 20
7 Andre aktiviteter	Side 77
7.1 Hjemmeside	Side 77
7.2 Internationalt samarbejde	Side 77
7.3 Foretagsvirksomhed	Side 77
8 Registre m.v.	Side 79
8.1 Oplysninger om anfægtede kendelser	Side 79
8.2 Oversigt over generelle emner, der er Behandlet i tidligere årsberetninger	Side 82
8.3 Register over afsagte kendelser	Side 83

1. Indledning.

Årsberetningen vedrører perioden fra 1. januar til 31. december 2015 og indeholder formandens beretning, oplysninger om Nævnet og Sekretariatet, statistiske oplysninger, et generelt afsnit udarbejdet af Sekretariatet med oplysninger om emner, der i det forløbne år har været særlig anledning til at tage op, resuméer af kendelser og en beskrivelse af udvalgte aktiviteter i Nævnet eller Nævnssekretariatet. Derudover indeholder årsberetningen registre over generelle emner, som har været behandlet i tidligere årsberetninger, samt oplysninger om anfægtede kendelser.

2. Formandens beretning.

Der var i 2015 en tilgang på 224 sager. Der er tale om et mindre fald i sagsantallet i forhold til 2014. Antallet af henvendelser til Sekretariatet i 2015 er til gengæld over niveauet for 2014.

I lighed med tidligere år er der grund til at fremhæve nogle af de behandlede sager.

- 1) Sager om bidragsforhøjelser og kursskæring. Se herom i resumé nr. 21409130, 21409138, 21407096, 21408105, 21412205, 21501012, 21503046, 21503071 og 21503072.
- 2) Sag om frigørelse for kautionsforpligtelse. Se herom i resumé nr. 21402025.
- 3) Sag om til- og fravalg af afdragsfrihed. Se herom i resumé nr. 21406087.
- 4) Sager om swapaftaler. Se herom i resumé nr. 21407089 og 21410152.
- 5) Sager om gældsovertagelse og frigørelse for gældsansvar. Se herom i resumé nr. 21407088 og 21407091.
- 6) Sager om låneomlægning. Se herom i resumé nr. 21405062, 21409137 og 21501011.
- 7) Sager om fastkursaftaler. Se herom i resumé nr. 21411186 og 21502039.
- 8) Sag om værdiansættelse. Se herom i resumé nr. 21503047.
- 9) Kursfastsættelse ved indfrielse. Se herom i resumé nr. 21411162.

Mange sager afsluttes fortsat ved Nævnssekretariatets behandling. Det gælder særligt i tilfælde, hvor henvendelsen til Nævnet er en følge af manglende viden om realkreditområdet. Sager af denne karakter ekspederes typisk af Sekretariatet ved telefonisk eller skriftlig besvarelse. Statistikkerne indeholder - ud over nævns- og sekretariatssager - tillige oplysninger om de henvendelser i form af mere generelle forespørgsler og lignende, som rettes til Nævnssekretariatet.

Klageren har fået medhold i 4 pct. af de nævnssager, som i 2015 afsluttedes ved kendelse. Dette er under niveauet i 2014 og også fortsat under niveauet de tidligere år. Dette kan fortsat i al væsentlighed tilskrives de forholdsvis mange sager om bidragsforhøjelser, hvor de aftalemæssige forhold normalt bevirker, at klageren ikke kan få medhold, se notatet om bidrag i punkt 5 i årsberetningen for 2014. I 2015 er ingen afgørelser blevet anfægtet af et indklaget realkreditinstitut. Som det fremgår af oversigten over anfægtede sager i afsnit 8.1., anfægter et indklaget realkreditinstitut kun sjældent Realkreditankenævnets afgørelse. Det er endvidere yderst sjældent, at en klager, der ikke får medhold ved Realkreditankenævnet, viderefører sagen ved domstolene. I langt de fleste tilfælde fører kendelsen fra Realkreditankenævnet således til en endelig afgørelse af sagen.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at rette en tak til de nævnsmedlemmer, der som repræsentanter for Realkreditrådet, Realkreditforeningen og Forbrugerrådet Tænk har deltaget i behandlingen af sagerne i 2015, samt til Sekretariatets medarbejdere for et godt og konstruktivt samarbejde.

København, den 2. juni 2016

Henrik Waaben
Formand for Realkreditankenævnet

3. Generelt om Nævnet og Sekretariatet.

3.1. Oprettelsen af Nævnet.

Realkreditankenævnet blev oprettet i efteråret 1991 efter aftale mellem Forbrugerrådet og Realkreditrådet, som i fællesskab udformede Nævnets vedtægter. Realkreditankenævnet startede sin virksomhed den 1. januar 1992.

Realkreditforeningen indtrådte i 2008 som medstifter af Realkreditankenævnet.

Forbrugerklagenævnet har i medfør af § 12 i lov om Forbrugerklagenævnet (lov nr. 105 af 28. februar 1986 med senere ændringer) frem til 31. december 2003 løbende godkendt Realkreditankenævnet til at behandle klager over realkreditinstitutter. Godkendelsen har i praksis været givet for 3 år ad gangen.

I medfør af godkendelsesreglerne i lov om forbrugerklager (lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer) blev vedtægterne for Realkreditankenævnet af erhvervs- og vækstministeren godkendt til og med den 1. oktober 2015, hvor den nye forbrugerklagelov, jf. lov nr. 524 af 29. april 2015, trådte i kraft. De tidligere vedtægter blev efterfølgende forlænget frem til den 1. februar 2016, hvor nye vedtægter trådte i kraft. Se mere herom i afsnit 5, som indeholder et notat om de nye forbrugerklageregler.

3.2. Nævnets kompetence.

Realkreditankenævnet behandler klager fra forbrugere over realkreditinstitutter, der er etableret i Danmark. En klage mod et realkreditinstitut, der er etableret i udlandet, kan tillige behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom. Afgrænsningen indebærer, at Nævnet i visse tilfælde kan behandle klager over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter og klager over udenlandske filialer af danske realkreditinstitutter.

Klagen kan vedrøre ethvert retsspørgsmål i forholdet mellem kunden og instituttet. Også spørgsmål, der opstår i kontraheringsfasen ("forhandlingsfasen"), herunder i forbindelse med afgivelse af tilbud, nægtelse af lån m.v., anses for omfattet af Nævnets kompetence - uanset om et egentligt kundeforhold endnu ikke er etableret. Der skal dog foreligge en formueretlig tvist, det vil sige, at uenigheden skal angå et økonomisk mellemværende. Behandling af for eksempel rene etiske spørgsmål falder derfor uden for Nævnets kompetence. I Nævnets overvejelser i forbindelse med afgørelsen af en formueretlig tvist indgår dog reglerne om god skik i kapitel 6 i lov om finansiel virksomhed og de i medfør heraf udstedte bekendtgørelser, nu bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse nr. 332 af 7. april 2016 om god skik for boligkredit. Reglerne om god skik erstattede Forbrugerombudsmandens "Ethiske retningslinier for realkreditinstitutter", der indgik i Nævnets overvejelser vedrørende aftaler indgået i perioden fra 1. juni 1996, og indtil de nævnte regler om god skik trådte i kraft den 1. oktober 2003 (for visse bestemmelser dog den 1. april 2004).

Som udgangspunkt kan alene klager fra private behandles. Dog kan klager fra erhvervsdrivende behandles, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

I forbindelse med en konkret sag har Nævnet udtalt, at bedømmelsen af, om en klage fra en erhvervsdrivende kan behandles, sker på grundlag af en samlet vurdering, hvori indgår klagerens økonomiske styrke, omstændighederne, hvorunder aftalen er indgået, hvorvidt det væsentligste formål med lånet er at opretholde eller erhverve bolig, samt om klagen vedrører et tema, der også kunne foreligge i en "privat klagesag".

Det er en følge af denne afgrænsning, at en række klager fra mindre erhvervsdrivende kan behandles af Nævnet.

Nævnet kan ikke behandle klagesager, hvis behandling er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn. Nævnet kan heller ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig voldgift eller retsforlig, eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

Før Nævnet kan behandle en klage, skal klageren forgæves have søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet.

Nævnssekretariatet kan afvise sager, hvis det er utvivlsomt, at der ikke er klageadgang, eller hvis det er utvivlsomt, at klagen falder uden for Nævnets kompetence. Nævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelse af de fremkomne faktiske oplysninger, eller som af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Nævnet.

3.3. Nævnets sammensætning.

Nævnet består af en uvildig formand og en række medlemmer, som er udpeget af henholdsvis Forbrugerrådet på den ene side og Realkreditforeningen og Realkreditrådet på den anden side. Nævnets formand er:

Højesteretsdommer Henrik Waaben

Følgende medlemmer har i 2015 deltaget i nævnsarbejdet:

Udpeget af Forbrugerrådet:

Advokat Kia Dollerschell (fra den 11. november 2015)

Advokat Per Frydenreim Møller (indtil den 11. november 2015)

Rådsmedlem Bent Olufsen

Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen

Økonomisk rådgiver Anna Marie Ringive

Udpeget af Realkreditforeningen og Realkreditrådet:

Afdelingsdirektør, advokat Søren Hoffmann Christiansen, Nykredit Realkredit A/S

Advokat Jacob Elverum, Realkredit Danmark A/S

Underdirektør Per Englyst, DLR Kredit A/S

Kontorchef Mads Laursen, Nordea Kredit Realkreditaktieselskab

Advokat Lars K. Madsen, BRFkredit A/S

Nævnet sammensættes fra sag til sag, således at formanden og medlemmer repræsenterende et lige antal stemmer udpeget af henholdsvis Forbrugerrådet på den ene side og Realkreditforeningen og Realkreditrådet på den anden side deltager i behandlingen.

Medlemmer kan ikke deltage ved behandlingen af sager, hvori de direkte eller indirekte har en særlig interesse. Medlemmer, der er udpeget af Realkreditforeningen og Realkreditrådet, deltager således ikke i behandlingen af sager, der vedrører det institut, som de er ansat i.

3.4. Sekretariatets bemanding.

Sekretariatet har i 2015 beskæftiget følgende personer:

Sekretariatschef, cand. jur. Susanne Nielsen
Cand.jur. Keld Overvad Steffensen,
Cand.jur. Steen Berg
Advokatsekretær Vivian Jespersen

3.5. Sagsbehandling ved Nævnet.

Klager indgives skriftligt til Nævnets Sekretariat eller elektronisk ved benyttelse af en særlig klageblanket.

Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis realkreditinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

Så længe en sag verserer for Nævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved en domstol eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen vedrører, jf. forbrugerklagelovens § 15, stk. 1. Bestemmelsen udelukker umiddelbart alene almindelige søgsmål. Det antages således, at fagedforretninger kan gennemføres, selv om der verserer en sag for Nævnet. Fogedretten kan dog efter omstændighederne vælge at udsætte fogedretsbehandlingen, indtil der foreligger en afgørelse fra Nævnet.

Sekretariatet sender en klage videre til realkreditinstituttet sammen med kopi af det modtagne materiale. Realkreditinstituttet skal inden 5 uger efter modtagelsen af materialet afgive en udtalelse til Nævnet. Sker dette ikke, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre Sekretariatet på realkreditinstituttets anmodning har forlænget fristen.

Når realkreditinstituttets udtalelse foreligger, sender Nævnsssekretariatet udtalelsen videre til klageren, så denne kan få lejlighed til at fremkomme med eventuelle bemærkninger til udtalelsen.

Såfremt der er grundlag herfor, vil Sekretariatet indhente yderligere udtalelser fra klageren og det indklagede realkreditinstitut.

Nævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.

Når Sekretariatet har indhentet det fornødne materiale og de ønskede oplysninger, behandles klagen på et møde i Nævnet med henblik på afsigelse af en kendelse. Afgørelsen fra Nævnet skal i sager, der er modtaget efter 1. oktober 2015, foreligge senest 90 kalenderdage efter det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Nævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne til mundtlig forhandling. Hvis parterne ikke møder eller undlader at fremkomme med de af Nævnet ønskede oplysninger, kan Nævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag.

Nævnets kendelse sendes til sagens parter senest 10 dage efter afsigelsen. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af kendelsen.

Hvis klageren har fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for realkreditinstituttet, medmindre realkreditinstituttet i den enkelte sag har frafaldet kald og varsel, jf. retsplejelovens § 160. Hvis realkreditinstituttet ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, Nævnet har truffet, skal realkreditinstituttet skriftligt meddele dette til Nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen – eller fra afgørelsens datering, hvis realkreditinstituttet har frafaldet kald og varsel.

Nævnets kendelse kan i øvrigt af enhver af parterne indbringes for domstolene.

Følgende institutter var pr. 31. december 2015 tilsluttet Realkreditankenævnet:

BG Kredit A/S (nu Realkredit Danmark A/S)

BRFkredit A/S

Danske Kredit Realkreditaktieselskab (nu Realkredit Danmark A/S)

DLR Kredit A/S

Nykredit Realkredit A/S

Realkredit Danmark A/S

Totalkredit A/S

Nordea Kredit Realkreditaktieselskab

4. Statistiske oplysninger.

Nævnets sager er opdelt i nævnssager og sekretariatssager på grundlag af følgende definitioner:

Nævnssager er sager, hvor der er indleveret et klageskema, betalt klagesagsgebyr m.m., og hvor det umiddelbart ved oprettelsen må antages, at der skal ske nævnsbehandling af sagen, således at sagen afsluttes med en kendelse eller et forlig foreslået af Nævnet.

Sekretariatssager er øvrige sager, hvor der ikke i første omgang lægges op til en egentlig klagesagsbehandling af forskellige årsager, som kan være:

- det er åbenbart, at der ikke kan gives klageren eller instituttet medhold
- det er åbenbart, at der er sket misforståelser
- der synes at være grundlag for indgåelse af ordninger eller forlig ved Nævnssekretariatets mellemkomst - eventuelt fordi en af parterne ved henvendelsen til Sekretariatet opfordrer hertil.

Derudover modtager Nævnssekretariatet en række mere generelle henvendelser og lignende – overvejende telefonisk – fra realkreditinstitutterne og deres kunder, organisationer, myndigheder, andre ankenævn, pengeinstitutter, advokater, revisorer m.v. Antal og fordeling af sådanne henvendelser fremgår af tabel 6.

Nævnet har i 2015 modtaget 224 sager - fordelt på 55 nævnssager og 169 sekretariatssager. I forhold til 2014 er der tale om et mindre i fald sagsantallet. Fra 2014 er der overført 61 nævnssager.

Tabel 1. Realkreditankenævnets virksomhed

Antal	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
<i>Nævnssager</i>							
- nye	55	68	73	60	38	41	48
- overført fra året før	61	58	53	25	33	36	34
<i>Sekretariatssager</i>	169	175	184	149	124	137	121
I alt	285	301	310	234	195	214	203
Øvrige henvendelser	3817	3671	3520	3597	3103	2611	2423

4.1. Sager behandlet af Nævnet.

Af de 116 nævnssager er 55 færdigbehandlet af Nævnet, mens 49 sager fortsat afventer nævnsbehandling. De resterende 12 nævnssager er færdigbehandlet af Sekretariatet, klagen er tilbagekaldt, eller instituttet har helt eller delvist imødekommet klagerens krav.

Tabel 2 viser status på de i alt 116 nævnssager, der har foreligget til behandling i 2015. Endvidere er der i tabellen anført tilsvarende oplysninger for 2013 og 2014.

Tabel 2. Behandling af nævnssager

	2015		2014		2013	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Overført fra året før	61	53	58	46	53	42
Registreret i året	55	47	68	54	73	58
I alt	116	100	126	100	126	100
Afsluttet ved kendelse:	55	48	53	42	50	40
Klager medhold	2	4	4	8	3	6
Instituttet medhold	50	91	41	77	41	82
Nævnsforlig indgået	0	0	0	0	0	0
Klagen afvist af Nævnet	3	5	8	15	6	12
	100		100		100	
Afsluttet uden nævnsbehandling:	12	10	12	10	18	14
Sekretariatsforlig	3	25	6	50	8	44
Instituttet opfylder klagers krav	5	42	1	8	4	22
Klagen afvist af Sekretariatet	1	8	0	0	0	0
Klagen frafaldet	3	25	5	42	6	34
	100		100		100	
Afventer færdigbehandling	49	42	61	48	58	46
I alt	116	100	126	100	126	100

Som det fremgår af tabel 2, har klagerne i sager, der er afsluttet ved kendelse, fået medhold i 4 pct. af sagerne, hvilket er under niveauet i 2015. Institutterne er i de seneste tre år blevet frifundet i mellem 77 pct. og 91 pct. af sagerne.

I sager afsluttet af Sekretariatet har institutterne ved Sekretariatets mellemkomst opfyldt klagerens krav i 42 pct. af sagerne, hvilket er under niveauet året før. Der blev i 2015 indgået sekretariatsforlig i 25 pct. af sagerne mod 50 pct. i 2014.

I 2015 afviste Nævnet 3 sager, medens Sekretariatet afviste 1 sag. I 2014 var der 8 nævnsafvisninger.

Afvisningerne i Nævnet og i Sekretariatet sker blandt andet, når

- klagen indgives af en erhvervsdrivende og derfor falder uden for Nævnets kompetence,
- klageren ikke efter opfordring indsender det ønskede materiale til Nævnet,
- klagen er indgivet så lang tid efter tvistens opståen, at den ikke længere findes med rimelighed at kunne realitetsbehandles,
- klagen findes uegnet til behandling ved Nævnet på grund af behov for omfattende bevisførelse, herunder mundtlig afhøring af de implicerede.

Tabel 3. Fordeling af nævnssager ud fra klagens tema

Af tabel 3 fremgår fordelingen af nævnssagerne efter klagens tema. Hovedparten af de sager, der er afsluttet ved kendelse, vedrører takster. Det samme tema har præget de sager, som er afsluttet af Sekretariatet uden nævnsbehandling.

	Ny- udlån	Ind- frielse	Gælds- overtag.	Takster	Rets- forfølg.	Låne- adm.	I alt
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Overført fra 2014	11	1	1	31	10	7	61
Registreret i 2015	12	4	0	22	3	14	55
Afsluttet ved kendelse:	7	2	1	38	0	7	55
Klager medhold	1	0	0	0	0	1	2
Instituttet medhold	6	1	1	37	0	5	50
Nævnsforlig indgået	0	0	0	0	0	0	0
Klagen afvist af Nævnet	0	1	0	1	0	1	3
Afsluttet af Sekretariatet:	5	0	0	1	4	2	12
Sekretariatsforlig	2	0	0	1	0	0	3
Institut opfylder	2	0	0	0	3	0	5
Sekretariatsafvisning	0	0	0	0	0	1	1
Klagen frafaldet	1	0	0	0	1	1	3
Afventer færdigbehandling:	11	3	0	14	9	12	49

4.2. Sager behandlet af Sekretariatet.

Tabel 4. Afsluttede sekretariatssager

Resultat	2015		2014		2013	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Sag færdigbehandlet	161	95	149	85	166	90
Forlig/ordning etableret	7	4	15	9	12	7
Henvist videre	1	1	11	6	6	3
I alt	169	100	175	100	184	100

Som det fremgår af tabel 4, behandlede Sekretariatet 169 sager i 2015 mod 175 sager i 2014. Af de 169 sekretariatssager i 2015 blev der indgået forlig eller etableret ordninger i 7 sager, medens 1 sag henvistes til andre ankenævn eller offentlige myndigheder.

Sekretariatssagerne er i 2015 fortrinsvis kommet fra private forbrugere, der tegner sig for ca. 93 pct. af de behandlede sager. Rådgivere og erhvervskunder tegner sig for ca. 7 pct., hvilket er lidt over niveauet i 2014.

Sekretariatssagernes fordeling på klage temaer fremgår af tabel 5.

Tabel 5. Fordeling af sekretariatssager ud fra temaet for klagen:

	2015		2014		2013	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Nyudlån	82	49	47	27	58	31
Indfrielse	19	11	18	10	14	8
Gældsovertagelse	2	1	9	5	4	2
Takster	36	21	73	42	59	32
Retsforfølgning	9	5	10	6	14	8
Låneadministration m.m.	21	13	18	10	35	19
I alt	169	100	175	100	184	100

Tyngden af sekretariatssager ligger – i modsætning til nævnssagerne, som overvejende handler om takster, jf. tabel 3 - på nyudlån.

Tabel 6. Fordeling af henvendelser til Sekretariatet:

	Antal	Pct.
Klagere	851	22
Realkreditinstitutter	819	21
Organisationer, myndigheder, andre ankenævn	1046	28
Pengeinstitutter, advokater m.fl.	263	7
Øvrige	838	22
I alt	3817	100

5. Sekretariatsnotat om nye regler for forbrugerklager.

5.1. Indledning.

I notatet gennemgås de ændringer i klagesagsbehandlingen m.v., som er en følge af EU-lovgivning fra 2013, og som i al væsentlighed er implementeret i dansk ret med ikrafttræden den 1. oktober 2015. Notatet er udarbejdet af Nævnssekretariatet, og vurderinger og eventuelle konklusioner heri kan ikke forpligte Nævnet eller dets enkelte medlemmer.

Notatet er disponeret på følgende måde:

1. Indledning
2. Regelgrundlaget
3. Ændringerne i oversigtsform
4. Erfaringerne med de nye regler
5. Afslutning

5.2. Regelgrundlaget.

I afsnittet gennemgås såvel EU-lovgivningen samt den danske lovgivning, som i al væsentlighed gennemfører EU-direktiver.

5.2.1. EU-lovgivningen

Der er to forskellige retsakter fra EU vedrørende klagesagsbehandling, idet der på området både er udstedt et direktiv (Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 2013/11) om alternativ tvistbilæggelse (ATB-direktivet – på engelsk forkortet ADR) samt en forordning (Rådets Forordning 255/2013) om online tvistbilæggelse (OTB-forordningen – på engelsk forkortet ODR). Direktivet trådte i kraft den 21. maj 2013 med implementeringsfrist den 9. juli 2015, og i forlængelse heraf skulle Danmark, på samme måde som de øvrige EU-lande, give oplysninger til Kommissionen om de ordninger, der opererer i overensstemmelse med direktivet. Realkreditankenævnet er sammen med blandt andet de øvrige finansielle ankenævn omfattet af denne notificering og er således optaget på EU's liste over godkendte ATB-instanser. Direktivet er implementeret i dansk ret gennem en ny lov om forbrugerklager. OTB-forordningen, der trådte i kraft den 9. januar 2016, kræver ingen national lovgivning, men gælder direkte i Danmark.

5.2.2. Implementeringen af ATB-direktivet i dansk ret

Den nye lov om forbrugerklager, jf. lov nr. 524 af 29. april 2015, trådte – bortset fra reglerne om mediation - i kraft den 1. oktober 2015. Dog valgte Erhvervs- og Vækstministeren at forlænge de hidtidige vedtægter for de private godkendte ankenævn til den 1. februar 2016. Ministeren opfordrede dog ankenævnene til at overholde tidsfristerne i loven for klager, der blev indgivet den 1. oktober 2015 eller senere. Lovens øvrige bestemmelser trådte således reelt først i kraft den 1. februar 2016.

Til lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager er der udstedt en række bekendtgørelser, nemlig:

- Bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer, som indeholder følgende hovedpunkter:
 - o Krav, der skal opfyldes, for at godkendelse kan opnås
 - o Krav til tvistløsningsorganets sammensætning
 - o Reglerne for mediation, hvis muligheden herfor ønskes og godkendes af ministeren
 - o Informationskrav i relation klager indgivet via OTB-plattformen i overensstemmelse med OTB-forordningen
 - o Krav til årsrapport og oplysningskrav, herunder på ankenævnenes hjemmesider
 - o Regler for vedtægtsændringer og opløsning af tvistløsningsorganer
 - o Overgangsregler, hvorefter de nye regler – særligt fristerne - alene omfatter sager, der indkommer efter lovens ikrafttræden, dvs. efter 1. oktober 2015.
- Bekendtgørelse nr. 1152 af 30. september 2015 om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet, som indeholder regler om, hvordan klagesagsbehandling m.v. foregår i de nævnte instanser
- Bekendtgørelse nr. 127 af 15. februar 2016 om gebyrer ved godkendte private klage- eller ankenævn, som for en række konkrete ankenævn indeholder en angivelse af de gebyrer, som ankenævnene hver især kan opkræve hos de erhvervsdrivende, som er omfattet af ankenævnets kompetence. Realkreditankenævnet er ikke nævnt heri, idet Realkreditankenævnet ikke opkræver individuelle gebyrer hos realkreditinstitutterne.

5.3. Ændringerne i oversigtsform.

De ændringer, der er foretaget af forretningsgange i og vedtægter for Realkreditankenævnet som følge af ATB-direktivet og implementeringsloven (lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager) og OTB-forordningen er nedenfor gennemgået i hovedtræk:

5.3.1. ATB-direktivet og lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager:

- Anvendelsesområde:
 - o Klageadgangen er som nu målrettet forbrugere mod udbyder/leverandør af ydelsen.
 - o Der er krav om fuld dækning (alle brancher). I det omfang der ikke findes specielle brancheankenævn, behandles klagerne af Forbrugerklagenævnet.
 - o Private ATB-instanser skal som hidtil have en særlig godkendelse fra Erhvervs- og Vækstministeren.
 - o Der indskydes en ekstra instans/funktion:
 - Mediation, som omfatter alle sager, der ellers ville være indbragt for Forbrugerklagenævnet.
 - Mediationen er en proces, som ikke indebærer en klagesagsbehandling, men et forsøg på at formå parterne til at komme til enighed.

- Hvis mediationen ikke lykkes, kan sagen indbringes for Forbrugerklagenævnet.
 - De private ankenævn kan ansøge om at få tilladelse til at anvende mediation.
 - Realkreditankenævnet har ikke ansøgt om en sådan særskilt tilladelse, idet Nævnet finder, at de eksisterende muligheder for at bistå parterne med henblik på indgåelse af forlig, er tilstrækkelig.
- o Omfatter ikke interne klageorganer eller forhandlinger mellem parterne om ordninger eller forlig, der foregår uden for ankenævnsregiet.
- Afvisningsmuligheder:

Der er i de nye regler indsat nogle ekstra grunde for afvisning af klager, således at der aktuelt er følgende afvisningsgrunde:

- o ATB-instansen *kan* afvise at behandle en klage, hvis:
- Klagen vedrører en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, og sagen har en større tilknytning til et andet land.
 - Klagen er useriøs eller unødigt.
 - Behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre ATB-instansen i at fungere effektivt.
 - Klageren ikke forudgående forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med den erhvervsdrivende, dog således at ATB-instansen kan indlede behandling af en klagesag, såfremt den erhvervsdrivende har afvist klagen, eller der ikke inden for 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.
 - Klagen på grund af sin principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i Ankenævnet.
- o ATB-instansen *skal* afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.
- o En afvisning skal som hidtil begrundes, og klageren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Klageren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.
- Krav til ATB-instansen og dens afgørelser.
- o Der stilles de samme krav som tidligere til ATB-instansernes uafhængighed, integritet, upartiskhed og habilitet.
- o Der er endvidere krav om, at ATB-instanserne er billige og tilgængelige m.v. Det indstilles således i ATB-direktivet, at klageadgangen er gratis – eller at den i hvert fald kun er belagt med et lavt, fast gebyr, så den er billig og attraktiv for forbrugeren.

- o Regler om budgetmidler, såfremt ATB-instanserne modtager beløb fra branchen, idet der er krav om, at der skal være et selvstændigt og tilstrækkeligt budget.
 - o ATB-instanserne skal fremkomme med afgørelser, der er fair, praktiske, proportionale og objektive.
 - o ATB-instanserne skal kunne behandle både nationale og grænseoverskridende klager.
- Sagsbehandlingsprocedurer og -frister:
 - o Klager skal kunne indgives både på papir og elektronisk.
 - o Det skal også være muligt at udveksle oplysninger elektronisk.
 - o Afgørelsen fra ATB-instansen skal foreligge højst 90 kalenderdage fra det tidspunkt, hvor den fuldstændige sag foreligger, hvilket også kan betegnes som en slags berammelsesfrist.
 - o Hvis ATB-instansen ikke kan behandle sagen, og dette er åbenbart, skal ATB-instansen afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal ATB-instansen afvise sagen hurtigst muligt.
- Opbevaring af oplysninger:
 - o Der er direkte i reglerne i forhold til opbevaring (tidsmæssigt) af personlige data præciseret, at sådanne:
 - Automatisk skal slettes 6 måneder efter kendelsen eller efter sagens afslutning.
 - I øvrigt skal opbevares i overensstemmelse med persondatadirektivets regler.
- Informationskrav:
 - o Forbrugeren skal af den erhvervsdrivende informeres om det relevante klageorgan, både generelt og i forbindelse med en tvist.
 - o Ved online aktiviteter skal der være et elektronisk link til onlineplanformen (OTB/ODR).
 - o Der er krav til ATB-instansens udarbejdelse og opbevaring af statistiske data.
 - o Der er endvidere krav til ATB-instansens hjemmeside, der blandt andet skal indeholde:

- Kontaktinformation
- Hvem der har ansvaret for klagesagsbehandlingen og disses kompetencer, hvilke klager der kan behandles, hvilke klager der kan afvises, hvilke regler der bliver lagt til grund ved klagesagsbehandlingen, om sags kan tilbagekaldes, omkostninger, gennemsnitlig behandlingstid, retsvirkningerne af en afgørelse, konsekvenser af manglende overholdelse, tvangsfuldbyrdelse m.v.
- Herunder skal klager og bilag samt den efterfølgende skriftveksling kunne indgives både elektronisk og pr. almindelig post.
- ATB-instanser skal i aktivitetsrapporter offentligøre ethvert systemisk eller væsentligt problem, som ofte fører til tvister mellem forbrugere og branche – med anbefalinger til, hvordan problemet kan undgås eller løses fremadrettet.

5.3.2. ODR-forordningen (OTB-forordningen):

- Anvendelsesområde:
 - o Retter sig mod salg af ydelser online, som skal være omfattet af en ATB-instans
- Indhold
 - o I forordningen gentages ATB-direktivets krav til ATB-instansernes ”funktionsdygtighed”, uvildighed m.v., frister for afgørelser, regler om persondata osv.
 - o Elektronisk indgivelse af klage, som sker via platformen ved anvendelse af en elektronisk klageformular.
 - o Regler om videresendelse til den relevante ATB-instans via platformen.
 - o Regler for det elektroniske system til klagesagsbehandling via platformen.
 - o Krav om, at udbydere skal have et elektronisk link til platformen.
- Operationelle forhold:
 - o Der er af Kommissionen etableret en ODR platform til formålet. Kommissionen stiller via platformen en række faciliteter til rådighed for dels klagerne, dels ATB-instanserne. Det gælder blandt andet:
 - Information om ATB-instanser. Disse er optaget på en særlig liste efter den notifikation, som medlemslandene har skullet give over for Kommissionen.
 - Nødvendige oversættelser.
 - Online sagsbehandlingssystem.

- Tilbagemeldingssystem både vedrørende platformen og ATB-instanserne.
- o Derudover er der etableret nationale OTB kontaktpunkter med ATB rådgivere.
 - For Danmark er det Forbruger Europa, som er kontaktpunkt.
 - De nationale kontaktpunkter indgår i et netværk under Kommissionen.
- o Kommissionen har endvidere nedsat en OTB-ekspertgruppe, som har været med under hele etableringen af platformen.

5.4. Erfaringerne med og forventningen til de nye regler.

Afvisningsmuligheder: Det må forventes, at det generelt vil være relevant at tage de nye afvisningsgrunde i brug. Ud fra erfaringerne med klagesager de seneste næsten 25 år er der dog ingen grund til at tro, at det ofte – eller overhovedet – vil blive aktuelt at afvise klager som useriøse eller unødige, ligesom der ikke hidtil har været sager, hvis behandling skønnedes at ville hindre Realkreditankenævnet i at fungere effektivt.

Krav til ATB-instansen og dens afgørelser: Kravet om, at ATB-instanser er billige og tilgængelige m.v., har i Realkreditankenævnet ført til, at klagesagsgebyret er fastholdt på 200 kr., inklusive moms.

Sammensætningen af Nævnet, herunder med en dommer som formand, sikrer fortsat, dels at Realkreditankenævnet kan godkendes af Erhvervs- og vækstministeren, dels at Ankenævnet kan opfylde kravet om, at ATB-instanser skal fremkomme med afgørelser, der er fair, praktiske, proportionale og objektive.

Realkreditankenævnet har igangsat de nødvendige tiltag, således at det er muligt at indgive klager og udveksle processkrifter både på papir og elektronisk, herunder ved brug af e-boks, e-mail eller telefax.

Med hensyn til 90 dages fristen for afsigelse af kendelser, er det forventningen, at fristen generelt vil kunne overholdes. Fristen regnes, jf. ovenfor, fra det tidspunkt, hvor den fuldstændige sag foreligger. Det er vurderingen, at der vil være sager, som efter et nævnsmøde kan falde tilbage til stadiet ”uafsluttet skriftveksling” med en udsættelse af fristen til følge, eksempelvis fordi Nævnet beslutter, at der forud for afgørelsen skal indhentes yderligere oplysninger hos parterne eller eventuelle sagkyndige. Der vil endvidere være sager, hvor det af andre årsager, eksempelvis sagens kompleksitet, er nødvendigt at fravige 90-dages reglen.

I forhold til 3 ugers fristen for afvisning af sager, der åbenbart ikke kan behandles af Realkreditankenævnet, vil dette uden problemer kunne ske med sager, som kan afvises af Nævnssekretariatet. De afvisninger, som klageren kræver forelagt Ankenævnet, vil blive berammet hurtigst muligt til behandling på et nævnsmøde, så fristen i videst muligt omfang fortsat kan overholdes. Afvisninger, som alene kan foretages af Nævnet, sker som oftest ved kendelse og må i givet fald anses for omfattet af 90-dages fristen.

Opbevaring af oplysninger: Behandling af personlige data sker allerede i overensstemmelse med lovgivningens regler, og er aktuelt tilrettet de ændrede regler pr. 1. oktober 2015. Desuden er

Ankenævnet i gang med at forberede de nødvendige ændringer som følge af persondataforordningen, som træder i kraft 25. maj 2018.

Informationskrav: Realkreditankenævnet har i årsberetninger og på sin hjemmeside under punktet ”Aktuel info” løbende offentliggjort notater, der fremdrog systemiske eller væsentlige problemstillinger, som har ført til tvister mellem forbrugere og branche. Ankenævnet er dog ikke hidtil generelt fremkommet med anbefalinger til, hvordan problemet kunne undgås eller løses fremadrettet, men har dog refereret de konkrete afgørelser, som tvisterne har ført til.

OTB platformen og realkredit: På nuværende tidspunkt afsættes realkreditlån generelt ikke via elektroniske medier. Derfor er OTB-platformen måske mindre relevant for Realkreditankenævnet p.t. Det ændrer dog ikke på, at Realkreditankenævnets hjemmeside indeholder en beskrivelse af og et link til platformen, eller at Nævnsekretariatet deltager i udvikling og evaluering af platformen.

5.5. Afslutning.

Eftersom implementeringsloven først trådte i kraft formelt den 1. oktober 2015 og for de fleste reglers vedkommende reelt den 1. februar 2016, er erfaringerne ved udgangen af 2015 og i skrivende stund begrænsede. Især det kommende år vil vise, hvordan såvel regelsættet som praktikken i forhold til de nye klageregler kommer til at fungere.

I forhold til evaluering og forståelse af regelsættet samt tilrettelæggelse af de praktiske tiltag står Realkreditankenævnet imidlertid ikke alene, så der er grund til optimisme. Realkreditankenævnet deltager således i erfaringsudveksling nationalt, hvor Ankenævnet mødes med de øvrige finansielle ankenævn, ligesom Forbruger Europa er behjælpelig i forhold til OTB-platformen. Desuden deltager Realkreditankenævnet i international erfaringsudveksling, dels i en nordisk erfa-gruppe, dels i FIN-NET, som er et netværk af finansielle ATB-instanser i EU.

6. Resumeer af kendelser.

I det følgende er gengivet et udvalg af de kendelser, der er afsagt af Realkreditankenævnet i 2015.

Resuméerne er opført i resuménummerrækkefølge. For så vidt angår søgning efter kendelser henvises til www.ran.dk - menupunktet ”Kendelser”, hvor der er mulighed for at søge kendelser ud fra såvel emne som nummer. Over hver kendelse i årsberetningen er angivet et emne og et nummer, som kan benyttes til søgningen. Endvidere kan hjemmesidens søgefunktion (fuldtekstsøgning) anvendes.

21402025

Hæftelse. Selvskyldnerkaution. Risikoforøgelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 3. august 2015

Klagerens daværende ægtefælle erhvervede i 2008 en ejendom fra et dødsbo. Den kontante købesum udgjorde 2.150.000 kr. Af købsaftalen, der blev underskrevet af ægtefællen den 28. april 2008, fremgik det, at handlen omfattede ”matrikelnummer ... m.fl.” med et samlet grundareal på 983 m².

I forbindelse med finansieringen af købet afgav realkreditinstituttet den 7. maj 2008 tilbud til ægtefællen på et F1 lån på 1.720.000 kr. med afdragsfrihed. I lånetilbuddet og i det udstedte pantebrev var det forudsatte pant angivet med henholdsvis ejendommens adresse og det ene af de matrikelnumre (matrikelnummer 1), som indgik i handlen. Lånetilbuddet indeholdt nogle udbetalingsbetingelser, herunder dokumentation for handlen og handelsprisen, realkreditinstituttets vurdering af ejendommen samt kaution fra klageren.

Den 7. maj 2008 underskrev klageren som et tillæg til pantebrevet en kautionserklæring om selvskyldnerkaution omfattende det omhandlede lån med pant i matrikelnummer 1. Kautionserklæringen var vedlagt et informationsblad om ”Selvskyldnerkaution”, som beskrev virkningerne af debtors manglende betalinger.

Ejendommen blev af realkreditinstituttets vurderingsmand vurderet den 8. maj 2008. Af vurderingsrapport af samme dato fremgik det, at der var tale om en ældre patriciervilla i 1,5 plan med kælder og en offentlig vurdering på 1.250.000 kr. samt en grundværdi på 421.300 kr.

Det tilbudte lån blev udbetalt den 28. maj 2008. I låneafregningen var ejendommens adresse og matrikelnummer 1 anført.

Der blev den 21. juli 2008 tinglyst endeligt skøde vedrørende overdragelsen af ejendommen til ægtefællen. Af skødet fremgik begge matrikelnumre med grundarealer på henholdsvis 260 m² og 723 m² og med en samlet offentlig kontantvurdering pr. 1. oktober 2007 på 1.700.000 kr., heraf grundværdi 713.200 kr.

Realkreditinstituttet fremsendte den 12. maj 2009 et lånetilbud til klagerens tidligere ægtefælle. Tilbuddet omhandlede et forbedringslån på 363.000 kr., som var betinget af en endelig færdiggørelse og besigtigelse af byggeriet. Lånetilbuddet og det tilhørende pantebrev forudsatte pant i matrikelnummer 1.

Den 14. november 2012 rykkede realkreditinstituttet klageren for terminsrestancer på 3.233 kr., som ikke var betalt til tiden.

Realkreditinstituttet sendte frem til foråret 2013 flere ligelydende breve til klageren om terminsrestancer, og i forlængelse heraf blev der begæret udlæg og tvangsauktion over ejendommen.

Den 27. marts 2013 rettede klagerens advokat henvendelse til det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut. Anledningen var, at der i forbindelse med optagelsen af realkreditlånene alene var sket tinglysning af pantebrevene på det ene af ejendommens to matrikelnumre, selv om lånene var optaget og anvendt til køb og renovering af begge matrikelnumre. Advokaten henviste til, at der fuldt ud var gjort opmærksom herpå forud for låneoptagelserne. Advokaten anførte videre, at klageren havde kautioneret for lånene under den kendelige og klare forudsætning, at pantebrevene blev tinglyst i begge matrikelnumre. Det var imidlertid først i forbindelse med tvangsauktionsbegæringen, klageren blev bekendt med, at der alene var pant i det ene matrikelnummer. På den baggrund var det advokatens opfattelse, at den stillede kaution var ugyldig og dermed kunne anses for bortfaldet, subsidiært at kautionen skulle reduceres forholdsmæssigt, mere subsidiært at klageren havde et erstatningskrav.

Realkreditinstituttet fremsendte den 5. april 2013 en kopi af den af klageren underskrevne kautionserklæring til advokaten med henvisning til, at kun matr. nr. 1 var anført i kautionserklæringen, hvorfor klageren kautionerede for lånet i dette matrikelnummer.

Der blev den 11. april 2013 afholdt tvangsauktion over ejendommen. Af tvangsauktionssalgsoptilling af 13. marts 2013 fremgik det, at auktionen alene omfattede matrikelnummer 1. Salgsoptillingen var vedhæftet en beskrivelse af ejendommen, som indeholdt en passus om, at indgangsfliserne delvist lå på et andet matrikelnummer.

Den 7. maj 2013 bad klagerens advokat realkreditinstituttet om at bekræfte, at en eventuel kautionsforpligtelse i sin helhed ville blive frafaldet.

Den 15. maj 2013 fremsendte realkreditinstituttet en opgørelse til klageren af den udækkede fordring efter tvangsauktionen, som var opgjort til 370.000 kr.

Ved brev af den 21. maj 2013 til klagerens advokat fastholdt realkreditinstituttet klagerens kautionsforpligtelse.

Den 23. maj 2013 gjorde klagerens advokat på ny indsigelser mod kautionsforpligtelsen, herunder med henvisning til, at klagerens tidligere ægtefælle havde et betydeligt aktiv i form af det jordstykke, som der fejlagtigt ikke var taget pant i.

Den 25. juni 2013 sendte klagerens advokat et nyt brev til realkreditinstituttet med anmodning om, at der blev fremsendt dokumentation for, at klageren forud for påtagelse af kautionen havde modtaget rådgivning om konsekvenserne heraf, ligesom advokaten ønskede en nærmere redegørelse for, hvorfor der alene var sket tinglysning på det ene matrikelnummer.

Realkreditinstituttets klageansvarlige fastholdt ved brev af den 22. august 2013 kautionsforpligtelsen. Realkreditinstituttet henholdt sig på ny til kautionserklæringen, i henhold til

hvilken klageren havde tiltrådt, at lånet, som selvskyldnerkautionen omfattede, alene havde pant i matrikelnummer 1, hvorfor klageren ikke med rette kunne forvente, at lånet havde pant i både matrikelnummer 1 og 2.

Der blev herefter indbragt en sag for Pengeinstitutankenævnet, som oversendte sagen til Realkreditankenævnet. Klageren nedlagde i klagesagen påstand om, principalt at klageren skulle frigøres for sin kautionsforpligtelse, subsidiært at kautionsforpligtelsen skulle reduceres væsentligt. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Som sagen var oplyst og med udgangspunkt i realkreditlovgivningens krav, lagde Nævnet til grund, at begge de matrikelnumre, der indgik i købet af ejendommen i april 2008, af begge parter var tilsigtet omfattet af realkreditinstituttets pant til sikkerhed for de ydede lån på henholdsvis 1.720.000 kr. og 363.000 kr.

På basis af det oplyste lagde Nævnet endvidere til grund, at klageren ikke i 2008/2009 var bekendt med uoverensstemmelsen mellem kautionserklæringens og skødets angivelse af matrikelnumre. Nævnet fandt i den forbindelse, at realkreditinstituttet havde bevisbyrden for, at klageren havde udvist passivitet, og at realkreditinstituttet ikke havde løftet denne bevisbyrde.

Dertil kom, at realkreditinstituttet efter Nævnets opfattelse ved etableringen af kautionsforpligtelsen burde have gjort klageren udtrykkeligt opmærksom på, at pantet alene omfattede matrikelnummer 1. Endvidere burde realkreditinstituttet have taget det op med klageren som kautionist, da instituttet blev opmærksom på uoverensstemmelsen mellem det forudsatte og det faktiske pant.

På den baggrund fandt Nævnet, at realkreditinstituttet ud fra kautionsretlige principper burde nedsætte sit krav mod klageren.

I mangel af konkret dokumentation for den reduktion af tabet og dermed klagerens kautionsforpligtelse, som inddragelse af matrikelnummer 2 ville have medført, fandt Nævnet, at klagerens kautionsforpligtelse skønsmæssigt skulle nedsættes med 200.000 kr. af det opgjorte tab på 370.000 kr.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet tilpligtet at nedsætte sit krav under kautionen mod klageren med 200.000 kr.

21403047

Boligkredit. Renteregulering.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 10. april 2015

Klageren havde i sin ejendom 3 lån til det indklagede realkreditinstitut, henholdsvis et garantilån på 625.000 kr. og 2 rentetilpasningslån på 866.700 kr. og 321.300 kr.

Realkreditinstituttet varslede den 18. marts 2013 nye priser pr. 1. juli 2013 på realkreditlån til privatkunder. For klagerens 3 lån betød det en ændring i bidragssatserne på mellem 0,042 og 0,62 pct. inklusive tillæg for afdragsfrihed. Realkreditinstituttet varslede endvidere, at kurssikring ved rentetilpasningslån fremover kunne være op til 0,20 kurspoint. Samtidig tilbød realkreditinstituttet klageren, at hans rentetilpasningslån frem til 30. juni 2013 gebyrfrit kunne omlægges til fastforrentet lån.

Klageren rettede umiddelbart herefter henvendelse til realkreditinstituttet med henblik på omlægning af rentetilpasningslånene.

Realkreditinstituttet fremsendte den 21. august 2013 en pantsætnings- og låneaftale til klageren vedrørende en boligkredit på 882.000 kr. Af pantsætnings- og låneaftalen fremgik det, at renten var variabel og til enhver tid blev fastsat af realkreditinstituttet i overensstemmelse med bestemmelserne i realkreditinstituttets almindelige forretningsbetingelser.

De almindelige forretningsbetingelser indeholdt en beskrivelse af rentetilskrivningen på lånet.

Klageren fik ligeledes udleveret realkreditinstituttets Långuide. Heri var en beskrivelse af Boligkreditlån, herunder at låntypen altid udbetales til kurs 100, at kurssikring derfor ikke er relevant, at indfrielse altid sker til kurs 100, og at det derfor ikke er muligt at udnytte udsving i renteniveauet til ned- eller opkonvertering.

Klageren underskrev den 3. september 2013 et rådgivningsskema med følgende tekst:

”Begrundelse for valget af lånet i lyset af min økonomiske situation:

Der er valgt en Boligkredit som realkredit, da denne låntype giver større fleksibilitet end et traditionelt realkreditlån. Der kan løbende hæves og indsættes beløb. På grund af ovennævnte rentetilskrivning svarer nettorenteudgiften til, at der betales rente af forskellen på restgælden på lånet og indestående på kontoen.”

Den 13. december 2013 meddelte realkreditinstituttet klageren, at renten på det tilbudte Boligkredit Real ville blive forhøjet til mellem 1,995 og 2,115 pct. afhængig af den sikkerhedsmæssige placering, og at renten på den tilknyttede Boligkredit Konto fra samme dato ville blive ændret tilsvarende. Ændringerne indebar, at renten på den del af klagerens indestående, der var mindre end restgælden på realkreditlånet, ville blive forrentet med samme rentesats som lånet, medens den del af klagerens indlån, der var større end restgælden på realkreditlånet, ville have en uforandret variabel rente svarende til renten på det koncernforbundne pengeinstituts Basiskonto.

Klageren rettede den 27. januar 2014 henvendelse til realkreditinstituttet, idet han var utilfreds med resultatet af låneomlægningen. Klageren anførte i den forbindelse, at hans valg af løsningen med omlægning af rentetilpasningslånene til en boligkredit bl.a. var, at realkreditinstituttet havde hævet bidraget på rentetilpasningslånene, og at der ikke skulle betales bidrag på en boligkredit. Endvidere havde klageren fået at vide, at renten på boligkreditlånet, som fulgt CIBOR3, havde været uændret i længere tid, og at der ikke var planlagt ændringer af denne. På trods af, at CIBOR3 var uændret var klagerens rente alligevel blevet sat op med ca. 50 pct., hvilket klageren ikke fandt rimeligt. Klageren mente derfor, at realkreditinstituttet burde fortsætte med den tilbudte rente på 1,37 pct.

Realkreditinstituttets redegjorde den 21. marts 2014 for årsagen til renteforhøjelsen, som blandt andet var skærpede kapitalkrav. Realkreditinstituttet oplyste videre, at beslutningen om forhøjelsen af renten ikke var aktuel på tidspunktet for drøftelserne om optagelsen af klagerens Boligkreditlån, og at dette derfor ikke var indgået i rådgivningen.

Yderligere korrespondance førte ikke til en afklaring, og klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet enten skulle fastholde renten på 1,37 pct. på Boligkrediten eller godtgøre klagerens omkostninger på 13.000 kr. ved låneomlægning. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at der ikke syntes at være nogen tvist mellem parterne i relation til realkreditinstituttets generelle hjemmel til at ændre renten, men at klageren imidlertid anfægtede den konkrete renteforhøjelse under henvisning til, at den var i strid med de oplysninger og de forudsætninger, hvorunder han foretog omlægning af de to rentetilpasningslån til en Boligkredit Real.

Over for den klare hjemmel i aftalegrundlaget fandt Nævnet det ikke godtgjort, at der var givet klageren en garanti for eller tilsikring af, at renten ikke kunne stige som sket.

Nævnet bemærkede om rådgivningen, at det er væsentligt, at det i rådgivningen om variabelt forrentede udlånsprodukter generelt fremhæves, at der er en risiko ved renteændringer, ligesom det for det konkrete produkt bør fremhæves, at risikoen ved en negativ renteudvikling kan imødegås ved udnyttelse af den indlånskonto, som kan knyttes til en Boligkredit Real, og som forrentes med samme rente som kreditten. Som sagen var oplyst, var der ikke grundlag for at fastslå, at realkreditinstituttet ikke havde ydet klageren en sådan rådgivning. Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21405062

Ekspedition af låneomlægning. Prioritetsstilling.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 27. januar 2015

Klageren havde i sin ejendom et lån på oprindelig 4.990.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut samt et prioritetslån til det koncernforbundne pengeinstitut 1 på 550.000. kr. Klageren havde derudover et ejerpantebrev på 250.000 kr., som lå til sikkerhed for et engagement i pengeinstitut 2.

Realkreditinstituttet fremsendte den 7. maj 2009 et lånetilbud til klageren vedrørende omlægning af det indestående realkreditlån til et kortrentelån F1 på 667.400 euro. Af lånetilbuddet fremgik det, at lånet skulle have 1. prioritet, og at andre lån eller hæftelser i ejendommen enten skulle indfries eller rykke for det nye lån. Det fremgik yderligere, at der med lånet var mulighed for afdragsfrihed, samt at ønske om afdragsfrihed altid krævede accept fra realkreditinstituttet og skulle ske ved indgåelse af særskilt aftale herom.

Af det for lånet udstedte pantebrev fremgik det tillige, at der var forudsat 1. prioritets panteret.

Klageren indgik den 7. maj 2009 en aftale om finansiering og tinglysning med det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut. Af aftalen fremgik det, at det private pantebrev på 550.000 kr. skulle rykke for det nye lån. Det fremgik yderligere, at det nye lån skulle udbetales hurtigst muligt på en garanti for tinglyst pantebrev uden retsanmærkninger.

Det koncernforbundne pengeinstitut var herefter i dialog med pengeinstitut 2 om vilkårene for rykning af pengeinstitut 2's engagement.

Den 28. september 2009 blev det tilbudte lån på 667.400 euro udbetalt på basis af en garanti for tinglyst pantebrev. Garantien blev stillet af det koncernforbundne pengeinstitut.

Ved ændring af refinansieringsprofilen på lånet påførte klageren ifølge det oplyste refinansieringsaftalen en tekst om, at hun forudsatte den oprindelige aftale om tinglysning som 1. prioritet overholdt, idet hun i modsat fald ikke ønskede at hæfte for lånet.

Det lykkedes ikke at opnå den af realkreditinstituttet forudsatte prioritetsstilling, idet pengeinstitut 2 stillede som betingelse for rykning for det nye realkreditlån, at det koncernforbundne pengeinstitut stillede en garanti for, at beløb svarende til de ikke-betalte afdrag som følge af udnyttelse af muligheden for afdragsfrihed blev ekstraordinært afdraget på gælden til pengeinstitut 2. En sådan garanti blev ikke stillet af det koncernforbundne pengeinstitut. Efterfølgende blev et overskud ved låneomlægningen på ca. 82.000 kr. angiveligt anvendt til nedbringelse af realkreditlånet på 667.400 euro.

Klageren var utilfreds med, at prioritetsstillingen ikke var i overensstemmelse med tilbud og pantebrev for eurolånet, og indbragte i august 2013 en sag for Pengeinstitutankenævnet med påstand om, at det koncernforbundne pengeinstitut skulle retablere det indfrie realkreditlån som 1. prioritet i hendes hus, alternativt frigøre hende for hæftelsen for lånet og slette pantet.

Pengeinstitutankenævnet afsagde den 24. april 2014 kendelse, som ikke gav klageren medhold.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, principalt at realkreditinstituttet skulle aflyse alle hæftelser i ejendommen, der ikke var tinglyst med den prioritetsstilling, som aftalegrundlaget tilsagde, subsidiært at klageren ikke havde en personlig hæftelse, der var anderledes end aftalegrundlaget tilsagde. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Med hensyn til forlængelsen af garantien fandt Nævnet ikke grundlag for at fastslå, at realkreditinstituttet havde handlet ansvarspådragende over for klageren. Nævnet bemærkede herved, at forlængelsen af garantien var sket i klagerens interesse.

Prioritetsstillingen havde efter Nævnets opfattelse ingen betydning for klagerens hæftelse. Det var i overensstemmelse med vilkårene i lånetilbuddet af 7. maj 2009 klagerens ansvar, at den forudsatte prioritetsstilling blev opnået, og det var således klageren, der havde det økonomiske ansvar for de dispositioner, der var nødvendige for at opnå denne prioritetsstilling. Ved sin garantistillelse havde det koncernforbundne pengeinstitut over for realkreditinstituttet indestået for opfyldelse af disse betingelser. Det hørte ikke under Nævnets kompetence af udtale sig om, hvorvidt det

koncernforbundne pengeinstitut i den forbindelse havde pådraget sig et rådgiveransvar over for klageren.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21406079

Bidragsindplacering.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 1. juni 2015

Klagerne havde i deres ejendom to lån til det indklagede realkreditinstitut på henholdsvis 335.000 kr. og 2.093.000 kr.

Klagerne optog i januar 2009 yderligere et lån hos realkreditinstituttet på 2.675.000 kr. Lånet blev optaget som rentetilpasningslån F7 med delvis afdragsfrihed. Lånet blev finansieret ved udstedelse af obligationer fra det med realkreditinstituttet koncernforbundne realkreditinstitut.

Af aftalegrundlaget fremgik det, at der som en del af ydelserne skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde blev fastsat af realkreditinstituttet, og som i lånets løbetid kunne ændres af realkreditinstituttet.

I forbindelse med tilbudsmaterialet på lånet fik klagerne oplysning om, at bidragssatsen var vejledende, og at satsen ved den endelige låneudmåling i pengeinstituttet ville blive beregnet ud fra lånets sikkerhedsmæssige placering i ejendommen.

Realkreditinstituttet varslede den 27. maj 2013 nye priser på realkreditlån pr. 1. januar 2014. De nye priser var begrundet i skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalfrembringelsesomkostninger og tab. For klagerne betød det, at den årlige bidragssats blev forhøjet fra 0,7524 pct. til 1,2780 pct.

Klagerne, der havde indfriet lånene på 335.000 kr. og 2.093.000 kr., var utilfredse med bidragssatsen og rettede derfor henvendelse til realkreditinstituttets kundeambassadør. Af ambassadørens svar den 27. juni 2013 fremgik det, at hovedprincippet i instituttets prisfastsættelse var, at kunden fik et lån på baggrund af en vurdering, hvorefter realkreditinstituttet fastlagde belåningsintervallet for lånet. På baggrund heraf blev bidragssatsen fastsat og var gældende på lånet, uagtet hvad der ellers skete på andre prioriteter i ejendommen. Hvis klagerne ønskede en revurdering krævede det, at de foretog en omlægning og samtidig fik huset revurderet. Kundeambassadøren henvist til prisbladet, hvoraf det fremgik, at bidragssatsen ville blive fastlagt under hensyntagen til ejendommens vurdering, belåningsgrad, låntype og ejendomskategori.

Klageren anmodede ligeledes den 27. juni 2013 den klageansvarlige enhed hos realkreditinstituttet om yderligere oplysninger vedrørende flerlagsbelåning samt om påvirkningen af bidragssatsen, såfremt man indfrie låne i det nedre interval. Klagerne henviste i den forbindelse til, at den annoncerede prisstigning på bidragssatsen alene var fastsat ud fra fastlåste data fra 2009, som

hverken var valide i forhold til værdien af eller sikkerheden i pantet. Klagerne anså en fastholdelse af et belåningsbillede fra 2009 for at være helt ude af trit med virkeligheden.

Realkreditinstitutets klageansvarlige enhed fremsendte den 1. juli 2013 en redegørelse til klagerne for bidragsmodellen.

Klagerne fastholdt den 2. juli 2013, at bidragsfastsættelsen burde tage afsæt i de faktiske forhold. Klagerne henviste i den forbindelse til, at de grundet deres ansvarlighed på daværende tidspunkt havde taget et 7-årigt lån, som de til gengæld ikke nu blot kunne indfri uden et væsentligt kurstab, og at de derfor principielt var fastlåst som realkreditkunder hos instituttet.

I besvarelse heraf oplyste realkreditinstituttet, at bidragssatsen på et lån fastsættes på tilbudstidspunktet, og dette var gældende uafhængigt af, om der var tale om belåning i et eller to lag.

På foranledning af klagerne foretog realkreditinstituttet efterfølgende en vurdering af ejendommen, som førte frem til en værdiansættelse på 7.500.000 kr., og der blev angiveligt i forlængelse heraf aftalt et møde på ejendommen med henblik på at drøfte mulighederne.

Realkreditinstituttet varslede den 28. august 2014 forhøjelse af bidragssatsen på klagerens lån pr. 1. januar 2015. Forhøjelsen betød, at den årlige bidragssats ville stige fra 1,2780 pct. til 1,4032 pct.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, principalt at realkreditinstituttet skulle nedsætte bidragssatsen, så den svarede til satsen for et lån med en sikkerhed inden for ca. 36 pct. af ejendommens værdi, subsidiært at bidragssatsen skulle fastholdes på 2009 niveauet. Klagerne påstod endvidere, at for meget betalt bidrag skulle godtgøres fuldt ud. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at der ikke imellem parterne var uenighed i relation til hjemlen til for realkreditinstituttet at foretage bidragsforhøjelser, men derimod om, hvorvidt realkreditinstituttet kunne fastholde den bidragsindplacering, som var gældende på tidspunktet for lånetilbuddet respektive låneudbetalingen.

Nævnet bemærkede, at realkreditinstitutets bidragsindplaceringsmodel indebar, at der ikke foretages nogen revision af bidragsindplaceringen i opadgående eller nedadgående retning i forbindelse med ændrede prioritetsstillinger, ændrede værdimæssige forhold, nedbringelse af lånene m.v., at denne praksis generelt anvendes i branchen, og at det således som minimum forudsætter en låneomlægning, såfremt bidragsindplaceringer skal revideres. I overensstemmelse med sin hidtidige praksis fandt Nævnet, at bidragsindplaceringsmodellen ikke kunne kritiseres.

Klagerne havde oplyst, at der p.t. var et stort kurstab forbundet med en låneomlægning, og at en sådan derfor ikke aktuelt kunne svare sig. Nævnet bemærkede hertil, at F7 lånet på refinansieringstidspunktet i 2016 kunne indfries med kontantrestgælden til kurs 100, og at klagerne således på det tidspunkt kunne omlægge lånet og opnå en revision af bidragssatsen i forhold til den aktuelle vurdering på ejendommen og den aktuelle prioritetsstilling.

Nævnet fandt det ikke bevist eller godtgjort, at klagerne ikke havde modtaget relevant information om bidragsmodellen. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at den passus om bidragsberegningen, som klagerne henviste til i tilbudsmaterialet fra januar 2009, var en reservation i forhold til en foreløbig beregning af lånet, idet der i beregningen blev lagt en bidragssats til grund, som ikke nødvendigvis kunne underbygges af den efterfølgende vurdering. Nævnet fandt ikke, at forbeholdet indikerede en løbende tilretning af den bidragsmæssige indplacering.

Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstitut.

21406087

Til- og fravalg af afdragsfrihed. Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 18. september 2015

I forbindelse med køb af en fast ejendom optog klageren og hans hustru i 2006 et variabelt obligationslån på 3.300.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut. Af lånetilbuddet fremgik det, at der var aftalt afdragsfrihed fra lånets udbetaling til og med termin nr. 40, at lånet fra termin nr. 41 til udløb skulle tilbagebetales som annuitetslån, at bidraget blev beregnet som en procentdel af pantebrevets restgæld og var fastsat til 0,48 pct. p.a., og at nærmere oplysninger om bidragssats og beregningsmetode fandtes i de ”Almindelige forretningsbetingelser”.

Af pantebrevet for lånet, der blev underskrevet af klageren og hans ægtefælle i august 2006, fremgik det ligeledes, at der var aftalt afdragsfrihed fra lånets udbetaling til og med termin 40. Det fremgik endvidere, at der under forudsætning af realkreditinstitutets godkendelse kunne aftales afdragsfrihed i en eller flere perioder – i alt dog maksimalt 10 år. I pantebrevets særlige bestemmelser var der taget forbehold for ændring af bidraget og beregningsprincipperne. Pantebrevet var oprettet på ”Justitsministeriets pantebrevsformular B”, som i punkt 1 indeholder en bestemmelse om, at debitor er personlig ansvarlig for opfyldelse af forpligtelserne efter pantebrevet og underkastet de til enhver tid for realkreditinstitutet gældende vedtægter og bestemmelser fastsat i medfør af vedtægterne.

Der var i perioden fra juli til september 2006 e-mail dialog mellem klageren og det pengeinstitut, som på daværende tidspunkt var autoriseret låneformidler for realkreditinstitutet. I forbindelse hermed blev der tiltrådt en aftale om boligrådgivning og en samtykke- og tiltrædelseserklæring, ligesom klageren modtog realkreditinstitutets almindelige forretningsbetingelser samt prisoversigt af 25. juli 2006, som indeholdt en angivelse af bidragssatserne i forskellige låneintervaller.

Da provenuet af det først optagne lån angiveligt var utilstrækkeligt som følge af kursfald, optog klageren og hans ægtefælle i 2007 et tillægslån på 182.000 kr. på tilsvarende vilkår, dog med en bidragssats på 0,70 p.a. Teksterne om afdragsfrihed og bidragsforhøjelser var i pantebrevet for lånet på 182.000 kr. identiske med teksterne i pantebrevet for lånet på 3.300.000 kr.

Den 21. november 2011 varslede realkreditinstituttet prisforhøjelser over for klageren pr. 1. april 2012, hvilket betød, at bidragssatsen på lånet på 3.300.000 kr. blev ændret fra 0,48 til 0,58 pct. p.a.

Den 27. august 2012 henvendte klageren sig til realkreditinstituttet, idet han ønskede at betale afdrag på lånet på 182.000 kr. Klageren anførte, at lånet ved stiftelsen var aftalt med en foreløbig afdragsfrihed fra lånets udbetaling til og med termin nr. 40, at klageren hidtil havde benyttet ca. 6½ års afdragsfrihed, og at han ønskede at gemme resten til eventuelt senere brug. Om baggrunden for henvendelsen direkte til realkreditinstituttet oplyste klageren, at bankrådgiveren havde meddelt ham, at han ikke kunne begynde at betale afdrag på lånet, uden at lånet blev omlagt, hvilket ville være forbundet med omkostninger. Den oplysning stred ifølge klageren både mod betingelserne i pantebrevet og de oplysninger, som klageren fik ved lånets stiftelse i det daværende pengeinstitut, og klageren ønskede, at realkreditinstituttet drog omsorg for, at den foreløbige aftale om afdragsfrihed blev ændret, således at klageren kunne begynde at betale afdrag fra den 30. september 2012 og indtil videre.

Realkreditinstituttet besvarede den 30. august 2012 klagerens henvendelse. Det fremgik heraf, at klagerens lån var optaget med renteloft til lånenes udløb, hvilket betød, at man var nødt til at foretage låneomlægning, hvis man ønskede at afvikle lånene før den afdragsfri periodes udløb.

Klageren protesterede den 2. september og den 19. september 2012 over realkreditinstituttets afvisning af, at der kunne etableres afdragsbetaling på lånene, uden at de blev omlagt.

Den 27. maj 2013 varslede realkreditinstituttet prisforhøjelse vedrørende klagerens to lån pr. 1. oktober 2013. For lånet på 3.300.000 kr. betød det, at den årlige bidragssats steg til 0,8632 pct., medens det årlige bidrag på lånet på 182.000 kr. blev forhøjet til 1,85 pct.

Efterfølgende indbragte klageren sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at bidragssatsen med tilbagevirkende kraft skulle nedsættes til den oprindelige sats, og at der skulle ske tilbagebetaling til klageren af for meget betalte bidragsbeløb. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Under sagens behandling i Nævnet imødekom realkreditinstituttet ved Nævnssekretariatets mellemkomst klageren i spørgsmålet om etablering af afdrag på lånene.

Nævnet fastslog, at henvisningen i lånetilbuddene til forretningsbetingelserne samt punkt 1 i Justitsministeriets Pantebrevsformular B, der var en del af pantbrevene, indebar, at justeringer i de "Almindelige forretningsbestemmelser" også kunne vedrøre allerede indgåede låneaftaler.

Det var uden betydning for tvisten, at prislisten af 25. juli 2006, som var gældende på tidspunktet for låneoptagelsen, ikke indeholdt et forbehold om, at realkreditinstituttet kunne hæve bidragssatserne, idet en sådan hjemmel var indeholdt i de "Almindelige forretningsbetingelser".

Der var, som sagen var oplyst, ikke aftalt en bestemt bidragssats, og realkreditinstituttets forhøjelse af bidragssatsen var sket med hjemmel i parternes aftalegrundlag. Nævnet fandt endvidere ikke, at

bidragsforhøjelserne kunne anses for vilkårlige eller åbenbart urimelige i sammenligning med bidragssatserne for tilsvarende lån i den øvrige del af branchen.

Nævnet tilføjede for en god ordens skyld, at prisoplysningsbekendtgørelsen, jf. bekendtgørelse nr. 1210 af 24. oktober 2010 om information til forbrugere om priser m.v. i pengeinstitutter, ikke er gældende for realkreditinstitutter, og at der på bekendtgørelsesniveau har været sådanne regler for pengeinstitutter siden 1979.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21407088

Hæftelsesforhold. Rådgivning. Frigørelse for gældsansvar.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 18. september 2015

Klageren og hans daværende ægtefælle optog 2006 et lån hos det indklagede realkreditinstitut. Lånet blev ydet med pant i en ejendom, som ægtefællen ejede som særeje.

Lånet blev i 2012 omlagt til et nyt lån på 4.191.000 kr. Også dette lån blev tiltrådt af begge de daværende ægtefæller som solidarisk hæftende debitorer. Klagerne blev samme år skilt.

I et brev af 16. januar 2013 til den tidligere ægtefælles advokat gennemgik klagerens advokat det økonomiske engagement, som klageren havde haft i ejendommen, siden den blev erhvervet af ægtefællen i 1986, herunder at klageren havde deltaget i eller afholdt såvel terminsydelser m.v. som løbende udgifter til vedligeholdelse af ejendommen. Klagerens advokat bemærkede videre, at der ikke var betalt terminsydelser, og at der derfor måtte tages skridt til salg af ejendommen, såfremt ægtefællen ikke var i stand til at betale ejendommens driftsudgifter. Endelig bad klagerens advokat om en bekræftelse på, at ægtefællen havde fået eller kunne få bevilling af gældsovertagelse, idet klageren ikke mere ville deltage i betalingerne vedrørende ejendommen.

Klageren anmodede efterfølgende realkreditinstituttet om at blive frigjort for gældsansvar, hvilket instituttet afviste med henvisning til, at realkreditinstituttet ikke kunne godkende klagerens tidligere ægtefælle som enedebitor.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle frigøre ham for gældsansvar i hans tidligere ægtefælles særejendom. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Under klagesagen rejste klageren krav om erstatning for rådgivningssvigt, hvilket realkreditinstituttet afviste.

Indledningsvis bemærkede Nævnet for en god ordens skyld, at der kunne være et eventuelt forældelsesspørgsmål i forhold til det af klageren rejste krav om erstatning for rådgivningssvigt.

Flertallet i Nævnet udtalte herefter, at det ikke fandt det godtgjort, at realkreditinstituttet havde pådraget sig et rådgiveransvar over for klageren. Flertallet lagde i den forbindelse til grund, at klageren var bekendt med ægtefællens særlige af ejendommen, som efter det oplyste blev etableret i 1986, og at klageren måtte have været bekendt med den hæftelse over for realkreditinstituttet, som klageren påtog sig ved underskrivelsen af pantebrevene i 2006 og 2012. Flertallet fandt det endvidere ikke godtgjort, at der ved låneoptagelsen i 2006 eller ved låneomlægningen i 2012 bestod en forpligtelse for realkreditinstituttet til at rådgive klageren om risikoen for, at klageren ved en eventuel skilsmisse ikke ville kunne frigøres fra sit personlige gældsansvar. Flertallet stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet.

Mindretallet fandt, at realkreditinstituttet i en situation som den foreliggende burde have ydet klageren en særlig rådgivning om virkningen af hans hæftelse i tilfælde af skilsmisse, herunder om risikoen for, at klageren ikke ville kunne frigøres for gældsansvar. Ud fra det oplyste lagde mindretallet til grund, at en sådan rådgivning ikke var ydet af realkreditinstituttet, og stemte derfor for at give klageren medhold.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og som følge heraf blev realkreditinstituttet frifundet.

21407089

Swapaftale. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 27. januar 2015

Klageren er en mindre andelsboligforening, som blev stiftet i 2002.

I forlængelse af stiftelsen optog andelsboligforeningen 2 lån hos det indklagede realkreditinstitut, henholdsvis et tilpasningslån F1 på 1.960.000 kr. samt et tilpasningslån F10 på 1.960.000 kr.

Andelsboligforeningen rettede i sommeren 2006 henvendelse til realkreditinstituttet med henblik på at drøfte mulighederne for låneomlægning, og der blev den 17. juli 2006 afholdt et møde mellem parterne.

Andelsboligforeningen afholdt den 11. september 2006 en ekstraordinær generalforsamling, på hvilken realkreditinstituttet gennemgik mulighederne for låneomlægning baseret på det af realkreditinstituttet udarbejdede præsentationsmateriale.

På generalforsamlingen blev det enstemmigt vedtaget at godkende låneomlægningen til CIBOR6 lån med tilkøb af fast rente i 20 år.

Andelshaverne underskrev samme dag en rammeaftale, hvoraf blandt andet fremgik, at rammeaftalen fastlagde vilkår for de handler og kontrakter, der var omfattet af rammeaftalen, herunder enhver rente-, kurs-, valuta- og værdipapirforretning mellem parterne.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 14. september 2006 en handelsbekræftelse, som andelsboligforeningen tiltrådte. Det fremgik af bekræftelsen, at andelsboligforeningen

erklærede, at foreningen indgik forretningen baseret på sin egen bedømmelse af, hvorvidt forretningen var hensigtsmæssig, og ikke på baggrund af en anbefaling fra det koncernforbundne pengeinstitut, at andelsboligforeningen forstod forretningens vilkår og de implicerede risici, at andelsboligforeningen havde indhentet den viden fra sine rådgivere som foreningen skønnede nødvendig, herunder om skattemæssige forhold, og at foreningen var indforstået med, at kommunikation med det koncernforbundne pengeinstitut ikke under nogen omstændigheder kunne opfattes som en garanti eller tilsikring af et bestemt resultat af forretningen.

Ligeledes den 14. september 2006 tiltrådte andelsboligforeningen pantebreve vedrørende to CIBOR6 lån på henholdsvis 2.886.000 kr. med afdragsfrihed og 962.000 kr. med fuld afvikling. Af pantebrevene fremgår det, at lånene er inkonverterbare og skal refinansieres hvert 5. år.

Realkreditinstituttet fremsendte løbende markedsværdiopgørelser til foreningen, første gang den 29. september 2006 og herefter månedligt.

Af referater fra generalforsamlinger og møder i andelsboligforeningen og dennes bestyrelse fremgår det, at foreningen i 2010 gennemgik finansieringen med sin revisor og overvejede kontakt til realkreditinstituttet herom, at revisoren den 23. april 2010 gennemgik lånene og forklarede forskellige forhold nærmere for bestyrelsen, og at der den 6. september 2010 blev afholdt et møde mellem samtlige andelshavere og repræsentanter fra realkreditinstituttet om den eksisterende finansiering. Til brug for mødet den 6. september 2010 havde realkreditinstituttet udarbejdet et præsentationsmateriale.

Ved andelsboligforeningens generalforsamling i 2011 blev det aftalt, at foreningens revisor skulle tage kontakt til realkreditinstituttet vedrørende rentesatsen på lånene.

Der blev den 16. november 2012 endnu en gang afholdt møde mellem realkreditinstituttet og andelsboligforeningen.

Af mødereferat dateret den 19. november 2012 fremgik det, at der på mødet på ny blev foretaget en gennemgang af finansieringen med "en god forklaring" af realkreditinstituttets medarbejdere.

Den 31. januar 2013 frafaldt realkreditinstituttet retten til at kræve indbetaling af negativ markedsværdi på swapaftalen.

Efter presseomtale af en afgørelse fra Retten i Viborg vedrørende en swapaftale mellem et pengeinstitut og en andelsboligforening, som blev tilsidesat, idet retten ikke fandt, at der var ydet fyldestgørende rådgivning, inden aftalen blev indgået, indbragte andelsboligforeningen i juni 2014 sagen for Realkreditankenævnet.

Foreningen nedlagde ved Nævnet påstand om, at realkreditinstituttet skulle kompensere foreningen på en sådan måde, at det igen blev muligt at sælge andelene, og således at andelene ikke længere stod til 0 kr. i værdi. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at klagesagen omhandlede realkreditinstituttets rådgivning i forbindelse med andelsboligforeningens låneomlægning respektive indgåelse af swapaftale i september 2006.

Realkreditinstituttet havde efter det oplyste hver måned siden september 2006 tilsendt andelsboligforeningen opgørelser over markedsværdien af swapaftalen. Opgørelsen pr. 31. maj 2011 viste, at værdien var negativ med -390.882 kr.

Den 6. september 2010 holdt andelsboligforeningen møde med realkreditinstituttet om den eksisterende finansiering. På mødet orienterede realkreditinstituttet om bl.a. udvikling i markedsværdi (kursværdi) af swapaftalen i tilfælde af rentestigning eller rentefald.

Andelsboligforeningen indgav klage til Pengeinstitutankenævnet og Realkreditankenævnet i juni 2014.

Som sagen var oplyst, fandt Nævnet med henvisning til forældelseslovens § 3, stk. 1, hvorefter forældelsesfristen er 3 år fra rådgivningstidspunktet, dog således at fristen skal regnes fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til fordringen, at et eventuelt erstatningskrav var forældet på tidspunktet for sagens indbringelse for Nævnet.

Allerede af den grund kunne Nævnet ikke give andelsboligforeningen medhold i klagen. Som følge heraf blev realkreditinstituttet frifundet.

21407091

Afslag på gældsovertagelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 10. april 2015

Klagerens daværende svigerdatter ejede en ejerlejlighed, hvori hun i 2008 optog et lån på 2.539.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut.

Pantebrevet var oprettet på Justitsministeriets pantebrevsformular B, som i punkt 9 indeholder en bestemmelse om, at hvis pantet eller for pantesikkerheden væsentlige dele heraf skifter ejer, kan kreditor forlange kapitalen indfriet.

Den tidligere svigerdatter solgte i august 2009 ejerlejligheden til klagerens søn. Lånet til realkreditinstituttet blev i den forbindelse nedbragt til 1.760.000 kr., ligesom der blev afgivet selvskyldnerkaution af klagerens tidligere svigerdatter.

Som følge af misligholdelse af betalingerne på lånet blev der den 6. august 2013 afholdt tvangsauktion over ejendommen med realkreditinstituttet som rekvirent.

Ifølge tvangsauktionssalgsoptilling af 8. juli 2013 var realkreditinstituttets lån opgjort med en restgæld på 1.760.000 kr. og restancer for 24.507 kr.

På 2. auktion den 3. september 2013 blev klageren og hans hustru højstbydende med et bud på 1.710.000 kr.

Efter henvendelse fra klageren meddelte realkreditinstituttet den 25. september 2013 klageren, at instituttet kunne godkende klageren til at overtage realkreditlånet i ejerlejligheden, for så vidt angik en kursværdi på 1.405.000 kr., mod at realkreditinstituttet i øvrigt blev dækket fuldt ud. Kravet var begrundet med det nærtstående forhold mellem klageren og dennes søn. Det betød, at lånet skulle nedbringes med nominelt 436.585 kr. til en kurs, der aktuelt var 111,083, samt at instituttet skulle have dækket restancer på godt 31.000 kr., gebyrer på 500 kr. og de advokatombkostninger, der var på lånet.

Den 24. oktober 2013 sendte realkreditinstituttet et brev til klagerens ægtefælle om tvangsauktionskøbet. Det fremgik heraf, hvordan klageren og hendes ægtefælle skulle forhold sig, såfremt de ønskede at ansøge om gældsovertagelse af lånet, og at lånet i modsat fald skulle indfries inden 6 måneder fra auktionsdagen.

Med henvisning til realkreditinstituttets brev af 24. oktober 2013 anmodede klageren den 28. oktober 2013 pr. e-mail om gældsovertagelse af det i ejendommen indestående lån.

Realkreditinstituttet fremsendte den 25. november 2013 et brev til klageren, hvori instituttet tilkendegav sin umiddelbare anbefaling af, at klageren søgte om gældsovertagelse i stedet for indfrielse, idet han ville komme til at betale over 200.000 kr. for indfrielse af lånet i utide.

Den 3. december 2013 meddelte realkreditinstituttets juridiske afdeling klageren, at hans bud på tvangsauktionen havde ført til et tab på ca. 70.000 kr. på engagementet med klagerens søn. På den baggrund afviste realkreditinstituttet at bevilge gældsovertagelse på det eksisterende lån, hvorfor budsummen forventedes betalt kontant mod udstedelse af sædvanlig samtykkeerklæring.

Som reaktion herpå meddelte klageren samme dag pr. e-mail realkreditinstituttet, at instituttet ved hans overtagelse af de aktuelle forpligtelser i ejendommen ikke ville lide tab, hvorfor klageren anmodede om gældsovertagelse af indestående lån i ejendommen, således at sagen kunne få en hurtig og enkel afslutning.

Efterfølgende fremsendte klageren endnu et brev til realkreditinstituttet og redegjorde for hele handlingsforløbet, som havde været præget af forskellige medarbejdere, der tilsyneladende ikke kendte hinandens udspil og besvarede klageren henvendelser telefonisk.

Lånet blev primo februar 2014 indfriet med en samlet kursværdi på 1.853.019 kr.

Klageren rejste den 10. juni 2014 erstatningskrav på ca. 152.000 kr. over for realkreditinstituttet.

Realkreditinstituttet afviste den 17. juni 2014 at være erstatningsansvarlig over for klageren i forbindelse med den manglende gældsovertagelse af lånet i den overtagne ejendom.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde ham en erstatning på 151.934 kr. som kompensation for brudt, skriftligt løfte om gældsovertagelse. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Indledningsvis bemærkede Nævnet, at det havde været hensigtsmæssigt, om gældsovertagelsesekspeditionen havde været varetaget af færre medarbejdere, der havde kendskab til hele forløbet og de forudgående tiltag over for klageren.

Som sagen var oplyst, fandt Nævnet imidlertid, at realkreditinstituttet ikke var forpligtet af den betingede gældsovertagelse af 25. september 2013, idet klageren ikke accepterede den. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at realkreditinstituttets brev af 3. december 2013 til klageren måtte forstås som en afvisning af klagerens gældsovertagelse af lånet i sin helhed, det vil sige uden nedbringelse til en kursværdi af 1.405.000 kr.

Realkreditinstituttet havde derfor været berettiget til at afvise gældsovertagelse og kræve lånet indfriet som sket med det indfrielsesbeløb, der modsvarede budsummen.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21407096

Bidragsforhøjelse. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 30. marts 2015

Klageren optog i februar 2012 et F1-lån med afdragsfrihed på oprindelig 415.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Af låne- og pantsætningsaftalen for lånet fremgik det, der skulle betales et bidrag på 0,175 procent kvartårligt beregnet af lånets restgæld, og at denne bidragssats den 1. april 2012 ville blive forhøjet med 0,1 procentpoint helårligt.

De særlige bestemmelser i låne- og pantsætningsaftalen indeholdt derudover bestemmelser om, at bidraget og beregningsprincipperne herfor i lånets løbetid kunne ændres efter realkreditinstituttets beslutning. Tilsvarende oplysninger fremgik af realkreditinstituttets Långuide, som var en del af aftalegrundlaget.

Den 27. maj 2013 varslede realkreditinstituttet bidragsforhøjelse over for klageren, som var begrundet med skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalomkostninger og tab. For klageren betød det, at den årlige bidragssats i procent på 0,8 fra 1. oktober 2013 ville stige til 1,895 procent.

Realkreditinstituttet adviserede den 6. december 2013 klageren om den kommende rentetilpasning af klagerens F1-lån. Realkreditinstituttet gjorde i den forbindelse klageren opmærksom på, at det i forbindelse med rentetilpasningen var muligt at til- og fravælge afdragsfrihed, ændre lånets løbetid, ændre perioden mellem refinansieringerne eller indgå en fastkursaftale.

Den 2. februar 2014 henvendte klageren sig til sin rådgiver i det låneformidlende pengeinstitut, idet han havde konstateret, at hans bidrag var mere end fordoblet efter rentetilpasningen. Klageren

ønskede i den sammenhæng at få vide, om det bedre kunne betale sig at omlægge til fastforrentede lån eller F3 respektive F5.

Efterfølgende rettede klageren også henvendelse til realkreditinstituttet med en klage over bidragsforhøjelsen.

Den 14. juli 2014 redegjorde realkreditinstituttet over for klageren for bidragsforhøjelse. Realkreditinstituttet oplyste i den forbindelse, at der, hvis klageren foretog en omlægning af lånet, ville blive foretaget en ny vurdering af ejendommen og belåningsintervallet samt en reberegning af bidraget for det nye lån.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at den tidligere bidragssats på klagerens lån skulle fastholdes. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt, at der i aftalegrundlaget var den fornødne hjemmel til, at realkreditinstituttet som sket kunne foretage bidragsforhøjelser på klagerens lån, herunder med det skete varsel.

Uanset bidragsforhøjelsernes niveau og antal var der efter Nævnets opfattelse ikke grundlag for at tilsidesætte forhøjelserne som urimelige. Herunder bemærkede Nævnet, at niveauet også sås andre steder i branchen på lån, der havde samme karakteristika, nemlig at der var tale om kortrentelån med afdragsfrihed og formentlig med en yderlig sikkerhedsmæssig placering. Endelig fandt Nævnet ikke at kunne tilsidesætte bidragsforhøjelserne som vilkårlige, idet de efter det oplyste var gennemført på en ensartet måde over for kunder eller grupper af kunder med lån med samme karakteristika m.m.

Nævnet kunne ikke kritisere, at realkreditinstituttet ikke på et tidligere tidspunkt havde givet klageren de af ham efterlyste ”fyldestgørende informationer om kommende bidragsforhøjelser” og tidsnok til, at klageren kunne vælge låntype ud fra disse. Nævnet bemærkede hertil, at der i låne- og pantsætningsaftalen var indarbejdet oplysninger om en planlagt bidragsforhøjelse pr. 1. april 2012, og at efterfølgende bidragsforhøjelser på det skete niveau og med den skete frekvens næppe kunne forudses på det tidspunkt. Nævnet bemærkede videre, at klageren ikke, som sagen var oplyst, havde benyttet de muligheder, der siden låneoptagelsen havde været for at ændre profil på lånet.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21408105

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 1. juni 2015

I forbindelse med køb af en ejendom fik klagerne i maj 2010 foretaget en række finansieringsberegninger hos et pengeinstitut, som er autoriseret låneformidler for det indklagede realkreditinstitut. I beregningerne var den årlige bidragsprocent anført til 0,4808 pct., og det

fremgik, at beregningerne var vejledende og tog afsæt i de aktuelle kurs- og renteforhold, og at beregningerne ikke udgjorde et lånetilbud.

Den 28. juni 2010 fremsendte det låneformidlende pengeinstitut følgende e-mail til klagerne:

”Så skulle vi være ved at være der. Kontantbehov 3.760 t.kr. (ca. 150 t.kr. lagt oveni i ft. sidst) finansieret med

80% 4% obl. med afdrag

20% F1 uden afdrag

Baseret på de beregninger jeg modtog 28.05 har jeg estimeret at det skulle give en månedlig ydelse efter skat 12.909 kr. (eller 1.599 kr. mere end det eksisterende lån). Kan naturligvis variere lidt med kurserne som dog stort set er uforandrede. Vil du bekræfte estimatet (se evt. vedhæftede ark).”

Den samme dag fremsendte det låneformidlende pengeinstitut et lånetilbud til klagerne på et 30-årigt, 4 pct. obligationslån på 3.008.000 kr. med afvikling samt et afdragsfrit rentetilpasningslån på 752.000 kr. hos realkreditinstituttet.

I lånetilbuddet var bidraget på lånet på 752.000 kr. anført til 0,700 pct. pr. år, og det var oplyst, at bidraget blev beregnet af lånets restgæld, og at der var yderligere information om bidragssatsen i prisbladet. Af såvel pantebrevet for lånet på 752.000 kr. som realkreditinstituttets Långuide fremgik det, at der som en del af ydelserne skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde kunne ændres efter instituttets beslutning.

I forbindelse med låneoptagelsen tiltrådte klagerne efter det oplyste et rådgivningsskema, som blandt andet indeholdt de væsentligste egenskaber ved det valgte lån, herunder en angivelse af elementer, der kunne påvirke ydelsen på lånene. Bidragssatsen var ikke i den sammenhæng nævnt.

Realkreditinstituttet varslede den 21. november 2011 i brev til klagerne nye priser på realkreditlån pr. 1. april 2012. For klagerne betød det, at bidragssatsen på det fastforrentede lån blev forhøjet fra 0,4288 procent til 0,4788 procent årligt.

Den 27. maj 2013 varslede realkreditinstituttet over for klagerne nye priser pr. 1. oktober 2013, hvilket indebar, at den årlige bidragssats på rentetilpasningslånet steg fra 0,800 pct. til 1,7928 pct.

Den 28. august 2014 varslede realkreditinstituttet på ny stigninger på bidraget over for klagerne, som pr. 1. januar 2015 indebar, at den årlige bidragssats på rentetilpasningslånet steg fra 1,7928 pct. til 2,0464 pct., og at kursfradraget ved refinansiering steg fra 0,10 kurspoint til 0,20 kurspoint.

Klagerne var utilfredse med bidragsforhøjelserne og den deraf følgende påvirkning af lånets ydelser og indbragte derfor i efteråret 2014 en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle revurdere deres bidrag og reducere dette til niveauet fra før stigningen på 124 pct. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet konstaterede, at klagerne ikke umiddelbart bestred realkreditinstituttets hjemmel til at foretage bidragsforhøjelser, men anfægtede, at de havde modtaget eller haft anledning til at læse de dele af aftalegrundlaget, der omhandlede denne hjemmel.

Som sagen var oplyst, lagde Nævnet til grund, at klagerne havde modtaget – eller havde haft mulighed for at skaffe sig i besiddelse af – de relevante dokumenter i forhold til bidragshjemlen, og at klagerne således havde haft mulighed for at gennemlæse de dokumenter, der indgik i aftalegrundlaget.

Der var i beregningerne forud for låneoptagelsen og i tilbudsmaterialet foretaget nogle markeringer af de elementer, der kunne påvirke ydelsen på klagernes lån, uden at bidraget var nævnt i den sammenhæng.

Udviklingen havde vist, at det havde været rigtigst også at nævne bidraget. Nævnet fandt dog ikke, at realkreditinstituttet på tidspunktet for låneoptagelsen havde en pligt hertil. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det antagelig ikke kun var kommet bag på låntagerne, men også på realkreditbranchen, at kapitalkravsændringer, kapitalfrembringelsesomkostninger m.v. samt ratingbureauernes krav om yderligere kapitalbuffer havde gjort det nødvendigt med bidragsforhøjelser på det aktuelle niveau og med den skete frekvens.

Endelig bemærkede Nævnet, at forholdet i givet fald ikke kunne antages at være omfattet af markedsføringsloven, men af reglerne om god skik, hvis overholdelse påses af Finanstilsynet.

Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstituttet.

21409130

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 30. marts 2015

Klageren havde i sin ejendom to kortrentelån F1 til det indklagede realkreditinstitut. Lånene var optaget i henholdsvis 2009 og 2010.

Aftalegrundlaget for lånene indeholdt bestemmelser om, at de af realkreditinstitutts bestyrelse til enhver tid fastsatte vilkår for långivningen og obligationsudstedelsen fandt anvendelse. Derudover indeholdt aftalegrundlaget bestemmelser om, at der for lånene skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde blev fastsat af realkreditinstituttet ved lånets udbetaling, og at såvel størrelsen som beregningsmåden i lånets løbetid kunne ændres efter realkreditinstitutts beslutning. Endelig var det anført, hvilket forhold som kunne begrunde sådanne ændringer.

Realkreditinstituttet fremsendte den 27. maj 2013 et brev til klageren om nye priser på de to lån. Prisændringen var begrundet med skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalomkostninger og tab. For klageren betød ændringen forhøjelse af de årlige bidragssatser fra 0,6000 pct. til 0,9368 pct. og fra 0,8000 pct. til 1,8500 pct.

Klageren fremsatte den 31. maj 2013 en klage til realkreditinstituttet over reguleringen af bidragssatserne.

Realkreditinstituttet redegjorde den 10. juni 2013 for baggrunden for prisændringerne.

Den 28. august 2014 varslede realkreditinstituttet nye priser på de to lån, hvilket betød bidragsforhøjelser fra 0,9368 pct. årligt til 1,1244 pct. respektive fra 1,8500 pct. til 2,100 pct.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle nedregulere bidragene, så de lå på linje med det bidrag, lånene blev optaget med, med tillæg af almindelig indeksregulering. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at hjemlen til at foretage bidragsforhøjelserne fremgik tydeligt af aftalegrundlaget, og at klageren da heller ikke umiddelbart havde rejst indsigelser imod dette. Derimod havde klageren anført, at realkreditinstituttets bidragsniveau i 2009 var årsag til, at klageren skiftede realkreditinstitut, og at instituttet derfor var forpligtet til at fastholde det dengang gældende bidragsniveau fremskrevet med almindelig indeksregulering.

Som sagen var oplyst, fandt Nævnet, at klageren ikke havde godtgjort, at han på tidspunktet for omlægningen af lån og skift af institut havde opnået tilsagn om, at bidragsniveauet ville blive fastholdt på det lave niveau.

Uanset niveauet på bidragssatserne var der efter Nævnets opfattelse ikke grundlag for at tilsidesætte forhøjelserne som urimelige. Nævnet henviste til, at niveauet også sås andre steder i branchen på lån, der havde samme karakteristika, nemlig at der vare tale om kortrentelån med afdragsfrihed og formentlig med en yderlig sikkerhedsmæssig placering. Nævnet fandt heller ikke at kunne tilsidesætte bidragsforhøjelserne som vilkårlige, idet de efter det oplyste var gennemført på en ensartet måde over for kunder eller grupper af kunder med lån med samme karakteristika m.m.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21409137

Indfrielsesmetode. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 30. juni 2015

Klageren optog i 2012 et 4 pct. obligationslån på 3.603.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut.

Klageren rettede i juli 2014 henvendelse til realkreditinstituttet med henblik på at undersøge mulighederne for omlægning af det indestående lån. Der blev i den forbindelse i juli 2014 afholdt et møde mellem parterne, hvor der blev udarbejdet en vejledende beregning på omlægning af det indestående lån til et fastforrentet 30-årigt, 3 pct. obligationslån. I beregningen var det indestående lån forudsat indfriet til kurs 100 mod betaling af en opsigelsesrente på 35.144 kr.

Realkreditinstituttet afgav den 10. juli 2014 som låneformidler et lånetilbud til klageren på vegne af det med realkreditinstituttet koncernforbundne realkreditinstitut som långiver. Lånet omhandlede et 30-årigt, 3 pct. obligationslån på 2.803.000 kr. Lånetilbuddet indeholdt et budget, hvori

kursværdien ved låneoptagelsen var anslået til 2.792.096 kr. ved kurs 99,61. Indfrielsen af det indestående lån var beregnet til 3.481.156 kr., og der var anført et anslået underskud på 699.248 kr.

I forbindelse med låneomlægningen underskrev klageren i juli 2014 et rådgivningsskema, hvoraf det blandt andet fremgik, at realkreditinstituttet i forbindelse med låneomlægningen havde oplyst klagerne om vilkårene i forbindelse med optagelse af det nye lån, herunder i forhold til fastkursaftale, udbetaling m.v., om omkostningerne ved låneomlægningen og indfrielsen samt om de forskellige indfrielsesmetoder.

Låneomlægningen blev gennemført den 16. juli 2014. Af udbetalingsoplysninger af samme dato fremgik det, at obligationslånet var afregnet til kurs 99,154 svarende til et provenu på 2.779.287 kr., at låneomlægningsomkostningerne udgjorde i alt 10.169 kr., at der var betalt et samlet indfrielsesbeløb på 3.486.766 kr., og at det samlede underskud ved låneomlægningen udgjorde 717.649 kr.

Indfrielseskvittering af 15. juli 2014 indeholdt en specifikation af indfrielsesbeløbet, herunder at der var indfriet til kurs 100 mod betaling af opsigelsesrente på 28.480 kr. fra indfrielsesdagen til 30. september 2014 samt mellemregningsrente på 2.943 kr. for samme periode.

Klageren fremsendte i august 2014 en klage til realkreditinstituttet over sagsbehandlingen. Klageren anførte i klagen, at han under et møde med realkreditinstituttets rådgiver den 8. juli 2014 blev klageren præsenteret for en beregning, som omfattede et ekstraordinært afdrag på 500.000 kr., og at den udleverede beregning blev gennemgået, herunder en såkaldt opsigelsesrente på 35.144 kr., som klageren opfattede som en ”teknisk” post. Klageren opponerede over, at han hverken under mødet eller på et senere tidspunkt blev retledt og fik forklaret, at der var tale om en reel udgift, samt at han ikke modtog rådgivning om de alternative muligheder for indfrielse af det indestående lån. Klageren bad på den baggrund realkreditinstituttet om at kompensere ham for den del af den afregnede opsigelsesrente, som vedrørte perioden fra den 17. juli til og med den 31. august 2014.

Der var i forlængelse af klagen en e-mailkorrespondance mellem klageren og rådgiveren respektive realkreditinstituttets kundechef, uden at det førte til en afklaring af sagen.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde ham en erstatning på 31.423 kr. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt, at realkreditinstituttet forud for låneomlægningen burde have forelagt klageren de forskellige udbetalings- og indfrielsesmuligheder og deres økonomiske og tidsmæssige konsekvenser.

Som sagen var oplyst, fandt Nævnet det imidlertid godtgjort, at klageren faktisk havde fået den indfrielse, som på tidspunktet for beslutningerne syntes at være den optimale, og at der derfor ikke var grundlag for at gøre et rådgiveransvar gældende mod realkreditinstituttet.

Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det ikke kunne føre til et andet resultat, selv om realkreditinstituttet under mødet med klageren måtte være fremkommet med tilkendegivelser af opsigelsesrenten som ”teknisk”. Med hensyn til opsigelsesrenten som en indtægt for realkreditinstituttet bemærkede Nævnet, at instituttet havde en udgift i forbindelse med straksopsigelsen, som bestod af obligationsrente frem til den kreditortermin, hvortil obligationerne var opsagt, samt en placeringsrente af indfrielsesbeløbet.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21409138

Bidragssats. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 1. juni 2015

Det indklagede realkreditinstitut afgav som låneformidler den 24. august 2012 lånetilbud til klageren vedrørende lån hos det med realkreditinstituttet koncernforbundne realkreditinstitut som långiver.

Lånetilbuddet omhandlede henholdsvis et 30-årigt, 3,5 pct. obligationslån på 2.493.000 kr. med delvis afdragsfrihed samt et 10-årigt, 2 pct. obligationslån på 805.000 kr.

Af Standardiseret Europæisk Informationsblad (ESIS) fremgik det for begge lån, at der blev beregnet bidrag af lånets restgæld. For lånet på 2.493.000 kr. fremgik det endvidere, at bidragssatsen ved udløbet af afdragsfriheden i 2020 ville blive nedsat med 0,0500 procentpoint. Af ESIS fremgik det endvidere, at såvel beregningsprincippet for som størrelsen af bidraget kunne ændres efter realkreditinstituttets beslutning. Tilsvarende bestemmelser om bidragsændringer var indeholdt i de særlige bestemmelser i pantebrevene for de to lån samt i det långivende realkreditinstituts Långuide, som var en del af aftalegrundlaget.

Den 21. august 2012 fremsendte realkreditinstituttet et kundebudget til klageren, som var baseret på et 3 pct. fastforrentet obligationslån. Beregningen var ledsaget af følgende bemærkninger:

”I kan dog ikke helt regne med beregningen idet realkreditfinansieringen jo er to-lagsbelåning (dog ikke så forskellig en ydelse fra 3% lånet i beregningen fra ”gammel verden”) samt, at efterfinansieringen er lavet som et boliglån og dette laver vi jo som en friværdikonto (boligkassekredit).”

Klageren tiltrådte den 24. august 2012 forskellige underskriftsdokumenter, hvori hun accepterede lånetilbuddet samt udbetaling af det tilbudte lån.

I forbindelse med låneoptagelsen blev der endvidere udarbejdet et såkaldt tjekskema, hvori de væsentlige elementer i den ydede rådgivning var dokumenteret.

Det långivende realkreditinstitut varslede den 28. august 2014, at den årlige bidragssats på klagerens lån på 2.493.000 kr. pr. 1. januar 2015 ville blive forhøjet fra 0,5332 pct. til 0,6496 pct.

Klageren fremsendte den 13. september 2014 en e-mail til den klageansvarlige i det långivende realkreditinstitut, hvori hun bestred, at bidragssatsen kunne forhøjes, så længe der var afdragsfrihed på lånet. Med henvisning til oplysningerne i ESIS om nedsættelse af bidraget ved udløbet af perioden med afdragsfrihed erklærede klageren sig i øvrigt uforstående over for bidragsforhøjelsen.

Det långivende realkreditinstitut fremsendte den 23. september 2014 en redegørelse til klageren for bidragsforhøjelsen, herunder om årsagen og hjemlen hertil.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet på grund af den dårlige rådgivning i forbindelse med låneoptagelsen skulle holde klageren skadesfri i forhold til forhøjede bidragssatser i den afdragsfrie periode på lånet på 2.493.00 kr. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at tvisten ikke omhandlede den mere generelle hjemmel til bidragsforhøjelse, men derimod hvorvidt denne var sat ud af kraft i en periode svarende til den afdragsfrie periode for klagerens lån.

Klagerens standpunkter tog afsæt i dels rådgivningen, som var ydet af realkreditinstituttet, dels aftalegrundlaget, herunder særligt ESIS vedrørende lånet samt det rådgivningsskema, som var formuleret af det långivende realkreditinstitut. Som følge af koncernsammenhængen og karakteren af opgaver, der påhvilede henholdsvis det formidlende realkreditinstitut og det långivende realkreditinstitut, valgte Nævnet at statuere identitet mellem disse.

Omfanget og indholdet af den mundtlige rådgivning kunne ikke med sikkerhed afdækkes nærmere. Det var efter Nævnets opfattelse sandsynliggjort, at der var nogle systemmæssige begrænsninger i forhold til at foretage de fuldstændige beregninger. Nævnet fandt det i øvrigt ikke godtgjort, at fuldstændige beregninger ville have ført til, at klageren havde fravalgt finansieringen hos det långivende realkreditinstitut, idet klageren under klagesagen havde oplyst, at hun og hendes ægtefælle i al hast accepterede finansieringen for at være sikre på at få huset. De øvrige rådgivningselementer, særligt det skriftlige grundlag, efterlod endvidere ikke det indtryk, at rådgivningen havde været mangelfuld. Nævnet kunne derudover ikke kritisere, at realkreditinstituttet på det pågældende tidspunkt kun ønskede at tilbyde tolagsbelåning.

Nævnet fandt, at det ville have været hensigtsmæssigt, om der i sammenhæng med angivelsen af terminsydelser i materialet havde været henvist til bidraget som en usikkerhedsfaktor. Nævnet fandt imidlertid ikke, at dette kunne føre til, at hjemlen til bidragsforhøjelser derved var sat ud af kraft. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at oplysningerne i lånetilbuddet og i ESIS er et øjebliksbillede, som i overensstemmelse med reglerne i kreditaftaleloven afspejler det aktuelle niveau på de variable dele af ydelsen. Nævnet måtte dog medgive klageren, at dette kunne have været angivet tydeligere i ESIS-skemaet, men heller ikke dette kunne føre til, at hjemlen til bidragsforhøjelser var sat ud af kraft.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21409139

Bidrag. Forhøjelse. Beregning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 30. juni 2015

Klageren har henholdsvis en helårsbolig samt et fritidshus, som begge er belånt af det indklagede realkreditinstitut med i alt fem rentetilpasningslån med delvis afdragsfrihed, hvoraf de to er ydet med pant i helårsboligen og de tre med pant i fritidshuset.

De for lånene udstedte pantebreve respektive låne- og pantsætningsaftaler indeholder bestemmelser om, at der som en del af ydelserne skal betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde fastsættes af realkreditinstituttet, der ligeledes kan træffe bestemmelse om ændring af bidrag og beregningsprincipper herfor.

Realkreditinstituttets Långuide, som er en del af aftalerne, indeholder tilsvarende bestemmelser om bidrag. Af Långuiden fremgår det endvidere, at bidragssatsen er afhængig af ejendomskategori, låntype, belåningsinterval og lånets hovedstol, ligesom der er en angivelse af de begivenheder, som kan udløse bidragsændringer.

Realkreditinstituttet varslede den 27. maj 2013 nye priser på samtlige af klagerens realkreditlån med virkning fra december 2013. De nye priser var begrundet med skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalomkostninger og tab. For klageren betød det, at den årlige bidragssats på de to lån i helårsboligen steg fra 0,6048 til 0,9592 pct. og fra 0,80 til 0,85 pct. For de tre lån i fritidsboligen steg de årlige bidragssatser fra 0,5332 til 0,8068 pct., fra 1,1 til 1,4 pct. og fra 0,748 til 1,2832 pct.

Den 28. august 2014 varslede realkreditinstituttet på ny bidragsforhøjelser på fire af klagerens lån med virkning fra 1. januar 2015. For de fire lån betød det årlige bidragsforhøjelser fra 0,9592 til 1,1484 pct., fra 0,8068 til 0,9632 pct., fra 1,4 til 1,55 pct. og fra 1,2832 til 1,4348 pct. Samtidig blev kursfradraget på alle lånene forhøjet fra 0,10 til 0,30 kurspoint. Forhøjelserne var begrundet i et ønske om at få priserne til at modvare de omkostninger, kapitalkrav og risici, der er forbundet med de enkelte låntyper.

Klageren var utilfreds med bidragsforhøjelserne og indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med principal påstand om, at bidraget skulle nedsættes til det oprindelige niveau. Subsidiært påstod klageren, at bidraget enten skulle nedsættes, eller at realkreditinstituttet skulle afholde omkostningerne ved en låneomlægning, således at klageren ikke blev stillet ringere end nye kunder. Både i forhold til den principale og den subsidiære påstand krævede klageren tilbagebetaling af for meget opkrævet bidrag. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at aftalegrundlaget indeholdt en klar hjemmel til for realkreditinstituttet at foretage bidragsforhøjelser. Uanset at bidragsforhøjelserne var foretaget i flere omgange, fandt Nævnet ikke, at disse på det aktuelle niveau kunne anses for åbenbart urimelige, herunder under hensyntagen til niveauerne for tilsvarende låntyper og belåningsgrader i andre realkreditinstitutter. Endelig fandt Nævnet, at bidragsforhøjelserne, som var foretaget ensartet for de aktuelle typer af lån og belåningsniveauer, ikke kunne anses for vilkårlige.

Til klagerens anbringende om, at rådgivningen af hende havde været mangelfuld, særligt i relation til risikoen for bidragsstigninger på det skete niveau og med den skete frekvens, bemærkede Nævnet, at dette skulle ses i lyset af, at det antagelig også var kommet bag på rådgiveren, at det blev nødvendigt/aktuelt.

Til klagerens anbringende om, at hun ikke havde fået rådgivning om forskellen på bidragsindplacering ved valg af tillægslån frem for låneomlægning og ved valg af F5 lån, bemærkede Nævnet, at det tydeligt af Långuiden fremgik, hvordan bidraget blev fastsat, ligesom dette kunne udledes af prislisterne. Klageren havde således haft mulighed for at sætte sig ind i prispåvirkningen ved optagelse af de supplerende lån (tillægslån). Dertil kom, at klageren efter det oplyste havde særlige formål med at optage lånene som sket. På den baggrund fandt Nævnet, at det ikke var godtgjort, at realkreditinstituttet havde pådraget sig et rådgiveransvar. I relation til F5 lånets bidrag tilføjede Nævnet, at man på optagelsestidspunktet ikke kunne forudse den ændrede prisstruktur.

Nævnet fandt det utvivlsomt, at klageren betalte mere for at have fem forskellige lån, og at hun ved at omlægge til et samlet lån for hver ejendom ville kunne maksimere satserne til den vægtede årlige sats på henholdsvis 1,0250 pct. (helårsboligen) og 0,8700 pct. (fritidshuset). Nævnet fandt det imidlertid ikke godtgjort, at klageren i forhold til LTV for de enkelte lån på tilbudstidspunktet betalte et højere bidrag end det, der fremgik af realkreditinstituttets aktuelle prisliste.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21409140

Ekspeditionstid. Låneudbetaling. Garantistillelse. Forhåndslån.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 7. december 2015

Ved købsaftale af 13. juli 2012 erhvervede klagerne et fritidslandbrug for en kontantpris på 1.535.000 kr. Ejendommen blev købt med overtagelsesdag den 1. september 2012. I henhold til købsaftalen fulgtes Dansk Ejendomsmæglerforenings standardiserede deponeringsregler. Af købsaftalen fremgik det tillige, at klagerne ved købsaftalens underskrivelse havde deponeret 75.000 kr. kontant, og at der pr. 19. juli 2012 ville blive stillet pengeinstitutgaranti for restkøbesummen på 1.460.000 kr. Endvidere fremgik det af aftalen, at handelsparterne var pligtige at underskrive skøde senest den 29. august 2012, og at dette skulle indleveres til tinglysning senest den 3. september 2012.

Klagerne planlagde i forlængelse af købet at foretage forbedringer af ejendommen og ansøgte det indklagede realkreditinstitut om en samlet finansiering af både købet og byggearbejdet.

Realkreditinstituttet afgav den 21. september 2012 lånetilbud på et F5 lån på 1.104.000 kr. og et F5 lån på 368.000 kr. Begge lån blev tilbudt som forhåndslån. Af lånetilbuddet fremgik det, at lånene kunne udbetales, når de nødvendige dokumenter i henhold til dokumentationsliste forelå og var

godkendt, eller der var stillet garanti herfor, når forhåndsgaranti var stillet af det formidlende pengeinstitut, og værdien var godkendt til udmåling af forhåndslån, samt når der forelå dokumentation for handel til ny ejer. Det fremgik yderligere, at garanti for forhåndslån kunne frigives, når byggeriet var færdigmeldt og endelig vurderet af en vurderingsansvarlig uden krav om ekstraordinær nedbringelse som følge af nedsat værdi.

De tilbudte lån blev udbetalt den 9. oktober 2012. Af udbetalingsbrevene fremgik det, at provenuer på 1.094.344 kr. samt 367.448 kr. den 9. oktober 2012 var overført til en midlertidig udbetalingskonto i det koncernforbundne pengeinstitut

Klagernes pengeinstitut oplyste den 23. november 2012 realkreditinstituttet, at der var tinglyst anmærkningsfrit skøde til klagerne.

Den 29. januar 2013 fremsendte klagernes pengeinstitut til realkreditinstituttet to forhåndslånegarantier, som begge var dateret den 25. januar 2013.

Angiveligt fordi låneprovenuerne ikke blev frigivet, anmodede klagerne deres advokat om bistand og udarbejdede i den forbindelse en sagsfremstilling til advokaten, hvori ekspeditionsforløbet var beskrevet, herunder forsinkelser ved låneoptagelsen og lånefrigivelsen.

Realkreditinstituttet frigav den 6. maj 2013 et beløb på 1.293.000 kr. til klagernes konto i deres pengeinstitut.

Byggearbejdet blev af klagerne færdigmeldt i september 2013 ved indsendelse af ”Endelig opgørelse over byggeudgifter”, og realkreditinstituttet frigav den 19. september 2013 yderligere 147.000 kr. til klagerne.

Klagerne henvendte sig den 25. september 2013 til realkreditinstituttet, idet de havde nogle bemærkninger i forbindelse med, at de var blevet anmodet om at indsende en ”Endelig opgørelse over byggeudgifter”. Klagerne anførte, at de underskrev opgørelsen i forventning om, at det betød, at de herefter kunne få udbetalt den resterende del af lånet. Underskrivelsen var derimod ikke en accept fra klagernes side af, at de anså hele forløbet som acceptabelt og dermed godkendt. Klagerne stillede sig fortsat undrende og uforstående overfor, at ”færdigmeldingen” var nødvendig, førend de kunne få udbetalt det fulde beløb på lånet. De havde fra begyndelsen af sagen fået oplyst, at de kunne få lånene udbetalt ved underskrivelse af lånene og dermed allerede i ultimo 2012 kunne have pengene til fri rådighed. Dette gjaldt også, selvom byggeriet endnu ikke var påbegyndt eller færdiggjort. Sagens forløb havde ifølge klagerne afstedkommet en række unødige ekstraomkostninger til gebyrer, garantiprovenuer og forøget rente.

Den 26. september 2013 besvarede realkreditinstituttets sagsbehandler klagernes henvendelse. Sagsbehandleren anførte heri, at hun alene havde lovet klagerne, at hun ville se på, hvad hun kunne gøre for at belåne ejendommen hurtigst muligt, idet klagerne havde købt ejendommen uden at have finansieringen på plads, og at sagsbehandleren havde fremhævet over for klagerne, at det ikke var den normale måde at behandle en ejerskifte- og ombygningssag på, da realkreditinstituttet normalt stod for hele finansieringen, herunder realkreditlån, boliglån, fremsendelse af depositum,

deponering af købesum osv. Sagsbehandleren havde endvidere advaret klagerne om, at sagen ville give visse problemer i forhold til bankrådgiveren i deres pengeinstitut, som skulle stå for restfinansieringen. Dette forhold havde ifølge sagsbehandleren efterfølgende også vist sig at give visse problem med hensyn til den garanti, som klagernes pengeinstitut havde stillet, og som var unødvendig. Dertil kom, at klagernes pengeinstitut havde lavet en slags ”køberkonto” uden at kompensere for renten herpå. Under drøftelserne forud for finansieringen havde sagsbehandleren i øvrigt oplyst klagerne om, at de havde et halvt år til at få byggeriet færdiggjort, men at garantien kunne forlænges, såfremt klagerne ikke var nået at blive færdige til tiden, og at det var vigtigt at blive hurtig færdig af hensyn til udgifterne til garantiprovision. Sagsbehandleren tilkendegav afslutningsvis, at hun havde tilbageført garantiprovisionen for 2013 på udbetalingskontoen for at imødekomme noget af klagernes tab i forbindelse med ”efterregningen” fra klagernes pengeinstitut.

Brevet var vedlagt et kontoudtog for udbetalingskontoen hos det koncernforbundne pengeinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 18. december 2013 et forligstilbud til klagerne med henvisning til, at instituttet havde revurderet sagen, idet instituttet ved en gennemgang af sagen måtte konstatere, at instituttet den 24. november 2012 kom i besiddelse af anmærkningsfrit skøde. Realkreditinstituttet burde derfor kort derefter have overført beløbet til klagernes pengeinstitut i stedet for at vente til den 6. maj 2013. At beløbet først blev overført den 6. maj 2013 skyldtes, at det var en atypisk sag, som instituttet systemmæssig havde svært ved at håndtere. Derfor tilbød instituttet at godtgøre klagerne rente og provision for i alt 22.653 kr.

Klagerne rejste den 15. maj 2014 erstatningskrav over for realkreditinstituttet, idet klagerne tilkendegav, at de ikke ønskede at tiltræde instituttets forligsforslag, idet de vurderede, at der var uoverensstemmelser og direkte fejleregninger mellem det forligsforslag, som realkreditinstituttet havde udarbejdet, og det tab, som klagerne havde udregnet. Klagerne mente, at de manglede at få godtgjort provision på 813 kr. samt garanti på 4.609 kr. samt advokatbistand på i alt 18.125 kr.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde dem en erstatning for de ekstra renteudgifter, provisionsudgifter samt advokatombudsninger, som realkreditinstituttets for sene ekspeditioner havde ført til. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Realkreditinstituttet tilbød under sagen at godtgøre klagerne det oprindeligt tilbudte rentebeløb på 22.653 kr. samt garantiprovision på 813 kr. – i alt 23.46 kr.

Nævnet fandt det ikke godtgjort, at klagerne havde afholdt beløb, der overskred den af realkreditinstituttet tilbudte godtgørelse på 23.466 kr. for klagernes ekstra rente- og provisionsudgifter som følge af instituttets sagsekspektion. Nævnet fandt dog, at realkreditinstituttet ikke var berettiget til at refundere rente- og provisionsudgifter under hensyntagen til skattefradraget for sådanne, idet Nævnet lagde til grund, at der over for skattemyndighederne skulle ske berigtigelse af indberetningen af disse.

Nævnet fandt videre, at ekspeditionsforløbet, hvorunder udbetalingen af lånet blev stærkt forsinket med heraf følgende betydelige gener og ulejlighed for klagerne, i henhold til nævnspraksis burde føre til, at realkreditinstituttet ikke kunne kræve vederlag for lånesagen.

Nævnet afviste i overensstemmelse med hidtidig praksis at imødekomme klagernes krav om dækning af advokatomkostninger. Nævnet henviste i den forbindelse til, at udgangspunktet er, at man kan anvende klageordninger m.v. uden advokatbistand. Nævnet fandt, at der ikke i sagen var grundlag for at fravige dette udgangspunkt.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet tilpligtet at godtgøre klagerne de oppebårne vederlag på i alt 9.656 kr. og til at yde den af instituttet tilbudte erstatning for øgede renteudgifter på 23.466 kr. uden afkorting for skattefradrag.

21410145

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 10. april 2015

Klagerne fik primo 2010 tilbud fra det indklagede realkreditinstitut på et rentetilpasningslån på 2.585.000 kr. Bidraget udgjorde ifølge låne- og pantsætningsaftalen 0,5024 pct. p.a. Af låne- og pantsætningsaftalens særlige bestemmelser fremgik endvidere, at bidragets størrelse og beregningsmåde blev fastsat af realkreditinstituttet, og at disse i lånets løbetid kunne ændres efter realkreditinstituttets beslutning.

Af realkreditinstituttets Långuide fremgik yderligere under overskriften "Bidrag", at bidragets størrelse og beregningsmetode blev fastsat i forbindelse med ydelsen af lånet og var afhængig af ejendomskategori, låntype, belåningsinterval og lånets hovedstol.

Den 24. februar 2010 varslede realkreditinstituttet bidragsforhøjelse pr. 1. juni 2010 på det tilbudte lån. Bidragsforhøjelsen, der var begrundet med de økonomiske konjunkturer og faldende ejendomspriser samt øgede omkostninger til realkreditlån, udgjorde 0,1 procentpoint.

Den 27. maj 2013 varslede realkreditinstituttet prisforhøjelser pr. 1. oktober 2013, hvilket for klageren ville betyde, at den årlige bidragssats i procent ville stige fra 0,6024 til 0,9436. Stigningen var begrundet med skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalomkostninger og tab.

Den 28. august 2014 varslede realkreditinstituttet forhøjelse af bidragssatser og kursfradrag ved rentetilpasning pr. 1. januar 2015. For klagerne betød det, at den årlige bidragssats steg fra 0,9436 pct. til 1,0316 pct., samt at kursfradraget steg fra 0,10 kurspoint til 0,20 kurspoint.

Klagerne fremsendte den 16. september 2014 en klage til realkreditinstituttet over forhøjelsen, idet de gjorde gældende, at realkreditinstituttet ved 2 gange med 15 måneders mellemrum at have forhøjet bidragssatsen på klagernes lån med henholdsvis 0,3412 og 0,088 procent pr. år var gået ud over, hvad der var hjemlet i aftalen mellem klagerne og instituttet. Klagerne anså de stigende

omkostninger som udslag af den risiko, som realkreditinstituttet havde påtaget sig som professionel långiver, og som instituttet gennem bidragsstigningerne uretmæssigt forsøgte at overvælte på låntagerne. Den ensidige hjemmel i låneaftalen for realkreditinstituttet til ensidigt at ændre bidragssatsen over for klagerne som låntagere forudsatte ifølge klagerne en nærmere redegørelse, ligesom denne måtte fortolkes indskrænkende. Derfor krævede klagerne, at ændringen af bidragssatsen fra 0,9436 til 1,0316 pct. årligt blev trukket tilbage af realkreditinstituttet.

Realkreditinstituttet redegjorde den 19. september 2014 for bidragsforhøjelsen. Realkreditinstituttet afviste at imødekomme klagernes anmodning om, at bidragsforhøjelsen blev trukket tilbage for klagernes lån.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet i forhold til klagerne skulle trække den ændring af den årlige bidragssats fra 0,9436 pct. til 1,0316 pct., som var varslet ved brev af 28. august 2014, tilbage. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at der mellem parterne var enighed om, at aftalegrundlaget indeholdt en hjemmel til, at realkreditinstituttet kunne forhøje bidragssatsen på klagernes lån, og at aftalegrundlaget ikke specificerede størrelsen eller hyppigheden af sådanne bidragsforhøjelser.

Klagerne anførte om hjemlen imidlertid, at den ikke var ensbetydende med, at bidragssatsen kunne hæves ubegrænset, men at det ved et konkret og individuelt skøn måtte fastlægges, hvornår den bestående hjemmel var overskredet i forhold til den enkelte låntager. Heroverfor anførte realkreditinstituttet, at det ville stride mod ideen i en variabel bidragssats, hvis det blev specificeret i aftalegrundlaget, hvor meget og hvor hyppigt den kunne stige.

Nævnet erklærede sig enig med klagerne i, at bidragssatsen ikke kunne forhøjes ubegrænset. Det forhold, at Nævnet ikke tidligere havde underkendt bidragsstigninger som den i sagen foreliggende, var ikke udtryk for, at dette ikke ville kunne ske, idet Nævnet i hver enkelt sag foretager en konkret vurdering, og Nævnet vil kunne skride ind, hvis Nævnet finder, at en bidragsforhøjelse er urimelig og/eller vilkårlig.

Det ville efter Nævnets opfattelse stride imod enhedsprincipper og ville kunne afføde et element af vilkårlighed, hvis det skulle være en individuel bedømmelse, der afgjorde, hvorvidt niveauet på en forhøjelse eller den frekvens, hvormed forhøjelser var sket, burde anses for åbenbart urimelig. Nævnet henviste til, at Nævnet derfor i sin praksis havde lagt vægt på, at bidragsforhøjelserne var sket på en gennemsigtig og ensartet måde over for alle låntagere eller grupper af låntagere.

Da bidragsforhøjelsen i den aktuelle sag hverken i hyppighed eller størrelse adskilte sig fra stigningerne, som Nævnet havde accepteret i tidligere sager, og da forhøjelsen ikke kunne anses for hverken vilkårlig eller åbenbart urimelig, kunne Nævnet ikke give klagerne medhold i klagen. Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstituttet.

21410152

Swapaftale. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. november 2015

Den 24. august 2007 fremsendte et advokatfirma en anmodning til det indklagede realkreditinstitut om at modtage finansieringstilbud i anledning af stiftelsen af en andelsboligforening, som skulle overtage den omhandlede ejendom. Det ønskede finansieringstilbud skulle indeholde størst muligt lånetilbud på anlægsinvesteringen som stående lån i 20 år baseret på et såkaldt trappelån, hvor renten blev tilpasset hvert år i 10 år. Derudover ønskedes tilbud på mellemfinansiering af købet på i alt 63.400.000 kr. og en efterfølgende kassekredit på 16.300.000 kr.

Der blev den 4. september 2007 afholdt beboermøde, hvor der blev gennemgået og præsenteret et materiale, der havde til formål at belyse mulighederne for, at beboerne overtog ejendommen som andelsboligforening. Herunder blev der gennemgået en finansieringsplan på grundlag af indhentede finansieringstilbud fra forskellige realkredit- og pengeinstitutter.

Der blev den 25. september 2007 afholdt stiftende generalforsamling. Andelsboligforeningens daværende advokat fremsendte den 16. oktober 2007 en opsummering af den stiftende generalforsamling til beboerne, herunder beslutningerne i forhold til finansiering med et trappelån.

Det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut bekræftede den 2. oktober 2007 over for andelsboligforeningens daværende advokat, at der var stillet renteswaps for beløb op til et maksimum på 63.713.000 DKK til rådighed til afdækning af foreningens lån i realkreditinstituttet.

Andelsboligforeningen tiltrådte den 5. oktober 2007 dels en rammeaftale med de overordnede vilkår for indgåelse og afvikling af swapaftalen, dels en pantsætningsaftale, hvori foreningen forpligtede sig til at stille sikkerhed for swapaftalen og til eventuelt at øge denne, såfremt den negative markedsværdi af swapaftalen steg.

Andelsboligforeningen gav ligeledes den 5. oktober 2007 fuldmagt til 2 medarbejdere fra advokatkontoret til at disponere i overensstemmelse med de indgåede aftaler.

Endelig tiltrådte andelsboligforeningen den 5. oktober 2007 et realkreditpantebrev for lånet på 63.713.000 kr.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 11. oktober 2007 en handelsbekræftelse vedrørende swapaftalen til andelsboligforeningen.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 1. november 2007 og herefter hver måned markedsværdiopgørelser til andelsboligforeningen.

Andelsboligforeningen udarbejdede primo 2009 årsrapport for perioden 5. november 2007 til 31. december 2008, hvoraf det fremgik, at andelsværdierne var opgjort uden indregning af swapaftalen.

I årsrapporterne fra 2009, som blev godkendt af foreningens generalforsamling i maj 2010, blev andelsværdierne opgjort med indregning af den negative værdi af swapaftalen.

Der blev den 5. juli 2011 indgået en aftale mellem andelsboligforeningen, andelsboligforeningens pengeinstitut, realkreditinstituttet og det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut om en række initiativer med henblik på at undgå andelsboligforeningens økonomiske sammenbrud. Som led heri blev det aftalt, at det koncernforbundne pengeinstitut skulle undlade at opkræve sikkerhedsstillelse af andelsboligforeningen, selv om markedsværdiudviklingen måtte gøre det aktuelt.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte en markedsværdiopgørelse pr. 3. oktober 2011 til andelsboligforeningen, som viste følgende:

”Renteswap, handelsnummer: ...

Startdato	Slutdato	Købt/ Solgt	Betaler/ Modtager	Kupon/ loft	Valuta	Type	Restgæld	Vedh.rente
					i DKK	Markedsværdi		
inkl. vedh. rente i DKK								
15/11/2007	30/12/2037	-	Modtager	CIBOR 3M	DKK	Variabel	rente	
	63.713.000	0	31.435.542					
15/11/2007	30/12/2037	-	Betaler	4,4075%	DKK	Fast	rente	
	63.713.000	0	-62.563.281					
I alt:			-31.127.739					

...”

Andelsboligforeningen var utilfreds med den rådgivning, som foreningen modtog i forbindelse med låneoptagelsen, og indbragte derfor den 12. oktober 2014 en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle erstatte swapaftalen af en aftale, der gav foreningen salgsbetingelser og prisfastsættelse af andele, der svarede til det øvrige boligmarked, og som indeholdt sikkerhed for, at belåningen ikke førte til stigende boligafgifter ude af takt med det almindelige marked for andelshaverne. Andelsboligforeningen krævede endvidere, at realkreditinstituttet ydede compensation for det tab, andelshaverne var påført som følge af, at swapaftalen havde ført til forringede priser på andelene. Realkreditinstituttet påstod principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Nævnet fandt, at sagen kunne behandles i realiteten, og kunne derfor ikke give realkreditinstituttet medhold i påstanden om afvisning.

Nævnet bemærkede, at klagesagen omhandlede realkreditinstituttets rådgivning i forbindelse med andelsboligforeningens låneoptagelse og indgåelse af swapaftale i oktober 2007, at realkreditinstituttet hver måned siden november 2007 havde tilsendt andelsboligforeningen opgørelser over (den negative) markedsværdi af swapaftalen, at regnskabet for 2009, som indeholdt oplysninger om den negative værdi af swapaftalen, blev godkendt på andelsboligforeningens generalforsamling, at andelsboligforeningen den 5. juli 2011 indgik aftale med blandt andet realkreditinstituttet om en række tiltag med henblik på at undgå andelsboligforeningens økonomiske sammenbrud, og at andelsboligforeningen den 12. oktober 2014 indgav klage til Realkreditankenævnet.

Nævnet fandt, at andelsboligforeningen i hvert fald på tidspunktet for generalforsamlingen den 11. maj 2010 eller på tidspunktet for indgåelsen af den økonomiske aftale den 5. juli 2011 havde eller burde have fået kendskab til fordringen. Et eventuelt erstatningskrav var derfor forældet på tidspunktet for sagens indbringelse for Nævnet den 12. oktober 2014. Nævnet henviste til forældelsesfristen i § 3, stk. 1, i forældelsesloven, som er 3 år fra rådgivningstidspunktet eller fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til kravet.

Allerede derfor kunne Nævnet ikke give andelsboligforeningen medhold og frifandt realkreditinstituttet.

21410154

Bidragssats. Tolagsbelåning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 1. juni 2015

Klageren, der var i gang med at nyopføre en ejendom, henvendte sig den 7. februar 2014 til et af de pengeinstitutter, som er autoriseret låneformidler for det indklagede realkreditinstitut, idet han med henvisning til, at kurserne aktuelt var fordelagtige for ham, ønskede at få oplyst, hvordan det gik med vurderingen af hans ejendom.

Samme dag fremsendte det låneformidlende pengeinstitut en vejledende beregning til klageren vedrørende en 2-lagsbelåningspakke. Beregningen indeholdt specifikationer på et 3,5 pct. 30-årigt obligationslån med 10 års afdragsfrihed som grundlån til en bidragssats på 0,53 pct. p.a. og et 1,5 pct. 9-årigt obligationslån som toplån til en bidragssats på 1 pct. p.a.

Den 9. februar 2014 meddelte klageren det låneformidlende pengeinstitut, at han ønskede lånepakken, og at han ønskede kurssikring den efterfølgende mandag, medmindre kurserne gik helt amok.

Den 10. februar 2014 bekræftede det låneformidlende pengeinstitut i en e-mail til klageren, at der var foretaget kurssikring til kurs på 98,7537 på grundlånet og til kurs 98,2657 på toplånet.

Klageren fik den 2. april 2014 udbetalt henholdsvis et afdragsfrit, 3,5 pct. obligationslån på 1.934.000 kr. og et 1,5 pct. obligationslån på 648.000 kr.

Af de for lånene udstedte pantebreve fremgik det, at der som en del af ydelserne skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde kunne ændres efter realkreditinstitutets beslutning. Tilsvarende oplysninger fremgik af realkreditinstitutets Långuide, der ligeledes indeholdt en angivelse af de forhold, der kunne føre til sådanne ændringer.

Realkreditinstitutionen varslede den 28. august 2014 prisforhøjelser på klagerens grundlån pr. 1. januar 2015, som indebar, at den årlige bidragssats ville stige fra 0,5332 pct. til 0,6496 pct.

Efter henvendelse fra klageren fremsendte realkreditinstitutionen den 13. oktober 2014 en redegørelse til klageren for baggrunden for og hjemlen til bidragsforhøjelsen. Realkreditinstitutionen tilkendegav i den forbindelse, at man havde forståelse for klagerens reaktion på prisstigningen, særligt hvis man som klageren hellere ville have haft ét lån med afdrag, hvor prisen ikke var steget. Institutionen bemærkede, at tankerne bag tolagsbelåningen havde været fine, men at både krav og forudsætninger var ændret, hvorfor realkreditinstitutionen igen var begyndt at tilbyde etlagslån. Samtidig tilbød realkreditinstitutionen klageren en omkostningsrabat på 10.000 kr., hvis klageren ønskede at minimere prisstigningen ved at omlægge lånene.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstitutionen skulle tilbagekalde den i august 2014 varslede bidragsforhøjelse og nedsætte bidraget på begge lån til en sats på 0,6125 pct. svarende til prisen for et lån i belåningsintervallet 0-80 pct. med fast rente og afdrag. Endvidere påstod klageren realkreditinstitutionen tilpligtet at yde ham godtgørelse for hans tidsforbrug i forbindelse med klagesagen. Realkreditinstitutionen påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at der ikke var tvist mellem parterne om realkreditinstitutionens ret til at foretage bidragsforhøjelser, men derimod om, hvorvidt realkreditinstitutionen som følge af anvendelsen af en tolagsbelåningsmodel på tidspunktet for klagerens låneoptagelse havde forpligtet sig til at sikre, at bidraget på klagerens to lån tilsammen ikke oversteg det bidrag, klageren skulle betale ved belåning i ét lag. Klageren havde således anført, at tolagsbelåningen havde afskåret ham fra at foretage det valg, han ønskede i forbindelse med låneoptagelsen, og at det havde den virkning, at hans bidrag var større, end de ville have været uden tolagsbelåning.

Nævnet fandt, at det ikke kunne kritiseres, at institutionen på det pågældende tidspunkt kun ønskede at tilbyde tolagsbelåning, og at realkreditinstitutionen derfor ikke var forpligtet til at sikre, at bidragssatserne ikke oversteg satserne ved belåning i ét lag. Nævnet bemærkede hertil, at klageren tiltrådte lånene på de tilbudte vilkår. Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstitutionen.

21411162

Indfrielse. Kursfastsættelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 9. juni 2015

Klageren havde pr. 1. oktober 2013 afhændet sin ejendom, hvori der indestod et lån på 286.800 euro til det indklagede realkreditinstitut.

Klageren indgik den 7. august 2013 en aftale med det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut om indfrielse af lånet. Af aftalen fremgik det, at klageren accepterede, at obligationshandlen og en eventuel fastkursaftale kunne gennemføres med det koncernforbundne pengeinstitut som handelssted og modpart i overensstemmelse med det koncernforbundne pengeinstituts ordreudførelsespolitik, herunder regler om "best execution".

Den 18. september 2013 fremsendte det koncernforbundne pengeinstitut en e-mail til klageren, hvori pengeinstituttet tilkendegav, at indfrielsen ville ske, når der forelå tinglyst skøde til køberen, og når advokaten havde givet tilladelse til at bruge af de deponerede midler. Da det var uvist, hvornår det skete, var det vanskeligt at kurssikre. Samtidig advarede pengeinstituttet klageren mod at lægge for stor vægt på de noterede kurser på obligationerne bag det lån, der skulle indfries. Dette skete med henvisning til, at fondsafdelingen alligevel skulle ud og købe obligationer, hvis det var en lille serie, og at man derfor ikke kunne regne så meget med de noterede kurser.

Realkreditinstituttet fremsendte den 1. oktober 2013 en specifikation af fastkursaftale til klageren, hvoraf det fremgik, at der ikke på aftaletidspunktet var registreret bud og udbud på obligationen på Nasdaq, og at kursen derfor var fastsat ud fra rente- og kursudviklingen, kursen på tilsvarende papirer samt andre tilgængelige markedsrelevante oplysninger på aftaletidspunktet.

Klageren var utilfreds med kursen i henhold til fastkursaftalen og rettede efterfølgende henvendelse til det koncernforbundne pengeinstitut herom. Klageren bad om at få nærmere oplysninger om, hvorfor kursen var blevet fastsat til 110,45 + tillæg, idet denne kurs forekom for høj i forhold til, hvad kursen ville have været, såfremt man som oplyst havde købt papirerne på markedet og ikke havde givet klageren nogen dyre obligationer af egenbeholdningen.

Klagerens henvendelse blev sendt videre til besvarelse i en central afdeling i det koncernforbundne pengeinstitut. Da svaret udeblev, var der yderligere korrespondance mellem klageren og kunderådgiveren, som mandede ud i, at klageren den 10. februar 2014 fremsendte endnu en klage til det koncernforbundne pengeinstitut over kursfastsættelsen.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 2. april 2014 en redegørelse til klageren for kursfastsættelsen.

Klageren fastholdt den 14. maj 2014 over for det koncernforbundne pengeinstitut sin klage og anmodede på ny instituttet om nærmere oplysninger om kursen/kursfastsættelsen, idet markedskursen ifølge Nasdaq var væsentligt lavere både få dage forinden og igen få dage efter indfrielsen.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 25. juni 2014 en redegørelse til klageren. Det fremgik heraf, at indfrielsen af lånet var blevet sat i gang den 1. oktober 2013 ved opkøb af obligationer til kurs 110,45 med afvikling den 4. oktober 2013. Da der ikke var registreret bud eller udbud på obligationsserien var kursen blevet fastsat af realkreditinstituttet ud fra en vurdering af

markedsprisen, ud fra rente- og kursudviklingen, kursen på tilsvarende papirer, samt andre tilgængelige markedsrelevante oplysninger på aftaletidspunktet. På den baggrund fastholdt pengeinstituttet, at eurolånet var blevet indfriet på vilkår som aftalt og efter helt sædvanlig procedure.

Klageren rettede den 15. august 2014 henvendelse til realkreditinstituttet og gentog den klage, som han allerede havde indgivet til pengeinstituttet. Klagerens henvendelse til realkreditinstituttet var vedlagt et uddrag af realkreditinstituttets Låntyper og forretningsbetingelser – privat, hvoraf følgende fremgår:

”Hvis obligationen ikke har været budt/udbudt på NASDAQ OMX Copenhagen A/S

Hvis der på tidspunktet for indgåelsen af en fastkursaftale ikke er afgivet bud/udbud i NASDAQ OMX Copenhagen A/S’ handelssystem, fastsætter vi en kurs. Det sker under hensyn til

- rente- og kursudviklingen
- viden om udbud og efterspørgsel på markedet
- kursen på eventuelle tilsvarende obligationer
- beløbets størrelse
- markedsforhold i øvrigt.

Det vil stå på din nota, hvis der ikke har været et bud/udbud i NASDAQ OMX Copenhagen A/S’ handelssystem på handelstidspunktet, og vi derfor har fastsat en kurs.”

Realkreditinstituttet meddelte den 26. august 2014 klageren, at hans henvendelse var videresendt til det koncernforbundne pengeinstitut til besvarelse.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 16. september 2014 en ny redegørelse til klageren og henviste til de tidligere redegørelser fra den 2. april og 25. juni 2014, som pengeinstituttet i det hele fastholdt.

Efterfølgende indbragte klageren sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle lægge kursen pr. den 7. oktober 2013 på 109,60 til grund for indfrielsen og tilbagebetale klageren 2.058,97 euro. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Indledningsvis bemærkede Nævnet, at ordningen med at handle ud fra en fastsat kurs på grundlag af en vurdering af markedsprisen m.v., som sket i denne sag, for så vidt angår opkøb af obligationer til indfrielse af realkreditlån, gennemsnitligt vil være til fordel for den indfriende låntager, idet eventuelle problemer med at fremskaffe eller opnå rimelige kurser på illikvide obligationer derved i videst muligt omfang undgås.

Af de oplysninger, som var indhentet om handler i den omhandlede obligation, fremgik det, at der kun havde været ganske få handler og med relativt små beløb. Nævnet lagde derfor til grund, at

obligationen skulle anses for illikvid, og at realkreditinstituttet i overensstemmelse med sine Låntyper og forretningsbetingelser havde været berettiget til at fastsætte en kurs under hensyntagen til udbud og efterspørgsel, herunder en vurdering af, hvorvidt den senest handlede kurs var realistisk og aktuel.

Efter de indhentede kurs- og handelsoplysninger fandt Nævnet endvidere, at det ikke var godtgjort, at realkreditinstituttet havde overtrådt reglerne om "best execution" i værdipapirhandelsreglerne.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21411164

Bidragsberegning. Grundlag.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 1. juni 2015

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån F3 på 1.456.000 kr., som var ydet af det indklagede realkreditinstitut med delvis afdragsfrihed.

I marts 2012 fremsendte realkreditinstituttet et brev til klageren om en ny prisstruktur pr. 1. juli 2012, som blandt andet indebar en forhøjelse af bidragstillægget for afdragsfrihed på lån i ejendomme med en høj belåningsgrad samt en forhøjelse af kursskæringen i forbindelse med refinansiering.

Realkreditinstituttet fremsendte den 22. august 2013 et brev til klageren om nye priser pr. 1. januar 2014, som var fastsat på en sådan måde, at fastforrentede lån blev billigere og lån med afdragsfrihed og rentetilpasning blev dyrere. Brevet indeholdt en gennemgang af de nye takster for forskellige låntyper. Derudover var det anført, at ændringerne for klageren betød en forhøjelse af det månedlige bidrag med 103 kr.

I december 2013 fremsendte realkreditinstituttet meddelelse til klageren om den kommende rentetilpasning pr. 1. januar 2014. Refinansieringsmeddelelsen var vedlagt en specifikation af refinansieringsbeløbene, hvoraf det fremgik, at der i forbindelse med refinansieringen var foretaget en ekstraordinær nedbringelse af lånet med 100.000 kr. Specifikationen indeholdt endvidere en amortisationsoversigt med følgende bemærkning:

"Ved afdragsfrihed kan bidraget – og derved ydelsen – variere, da størrelsen af bidraget afhænger af ejendommens aktuelle samlede belåningsværdi. Ydelsen kan i øvrigt variere ved ændringer i bidraget."

Klageren henvendte sig den 16. december 2013 pr. e-mail til realkreditinstituttet, idet han var utilfreds med, at han ikke på grundlag af oplysningerne, som fremgik af brevet, kunne beregne lånets ydelse. Klageren bad derfor om at få de fornødne oplysninger til brug herfor.

E-mailen blev efter det oplyste ikke modtaget hos realkreditinstituttet. Efter fornyet henvendelse fra klageren oplyste realkreditinstituttet den 10. oktober 2014 klageren om, at det var korrekt, at refinansieringsmeddelelsen ikke indeholdt tilstrækkelige oplysninger til, at klageren kunne

kontrolberegne ydelsen, idet det krævede, at klageren også havde oplysning om gældende bidragssats, som var 0,67 pct. Realkreditinstituttet noterede sig samtidig klagerens ønsker til fremtidige refinansieringsmeddelelser.

Klageren rettede den 13. oktober 2014 på ny henvendelse til realkreditinstituttet, idet han fortsat var utilfreds med de oplysninger, han havde modtaget. Klageren foretog i henvendelsen en gennemgang af de breve med angivelse af bidragssatsen, som han over årene havde modtaget, og fastslog, at disse var uforståelige. Endvidere anførte klageren, at et element i klagen også handlede om, at realkreditinstituttet ved anvendelsen af differentierede bidragssatser afhængig af lånets størrelse i forhold til vurderingen af ejendommen aldrig dokumenterede, hvordan denne differentiering konkret blev anvendt, idet det forudsatte, at ejendommens vurdering blev anført. Klageren efterlyste denne oplysning generelt og foretog i brevet forskellige beregninger af bidraget ved forskellige belåningsgrader.

Realkreditinstituttet redegjorde den 29. oktober 2014 på ny for bidragsfastsættelsen, herunder at et låns bidrag fastlægges, når lånet udbetaltes, og at ændringer i lånets LTV ikke har nogen overordnet betydning for bidragssatsen, men alene påvirker det tillæg, der betales for lån med afdragsfrihed.

Klageren fastholdt den 6. november 2014 sin klage, og indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet - og muligvis andre realkreditinstitutioner - snarest og med tilbagevirkende kraft skulle ændre sin dokumentation for udbetaling og rentetilpasning således, at en låntager kunne gennemføre en kontrolberegning af ydelserne. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Under klagesagsbehandlingen oplyste realkreditinstituttet, at klagerens ejendom senest var blevet vurderet i november 2013 til 3.400.000 kr.

Nævnet bemærkede, at tvisten mellem parterne angik grundlaget for bidragsberegningerne, herunder særligt den vurdering på ejendommen, der dannede grundlag herfor.

I relation til realkreditinstituttets vurdering af ejendommen bemærkede Nævnet, at realkreditinstituttet i henhold til § 30 i værdiansættelsesbekendtgørelsen løbende skal foretage en såkaldt LTV-overvågning, at dette ikke generelt sker ved en fysisk vurdering, idet realkreditinstitutterne gennemgående i overensstemmelse med kapitalkravsforordningen (EU forordning nr. 575/2013) anvender en værdiansættelsesmodel, som er godkendt af Finanstilsynet, at det er resultatet af LTV-overvågningen, som instituttet herefter anvender som grundlag for en vurdering af, hvorvidt tillægget for afdragsfrihed skal aktiveres eller deaktiveres, og at det er denne værdi, som realkreditinstituttet efter anmodning fra en låntager kan kontrollere ved en fysisk besigtigelse.

Nævnet fandt, at det var hensigtsmæssigt, at der i muligt omfang gives de oplysninger, som klageren efterlyste, men fandt hverken at have kompetence til eller grundlag for overordnet og generelt at pålægge realkreditinstituttet eller andre realkreditinstitutter en sådan oplysningspligt.

I forhold til den konkrete sag bemærkede Nævnet, at realkreditinstituttet under klagesagen faktisk havde givet oplysninger om vurderingen af klagerens ejendom, og at klagerens behov for oplysninger således var imødekommet. Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstitut.

21411186

Fastkursaftale. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 30. juni 2015

Klagerne havde i deres ejendom et kortrentelån på oprindelig 1.600.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 6. oktober 2014 et lånetilbud til klagerne vedrørende omlægning af kortrentelånet til et 2,5 pct. obligationslån på 1.697.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det, at der var aftalt kurssikring på det nye lån, og lånetilbuddet indeholdt en provenuberegning, som var baseret på den aftalte fastkurs på 95,3. I afsnittet "Oplysninger om lån, der skal indfries", fremgik det endvidere, at indfrielsen var forudsat gennemført til kurs 100 ved opsigelse af lånet pr 1. januar 2015.

Lånetilbuddet var vedlagt en bekræftelse af fastkursaftalen, som indeholdt en opfordring til klagerne om at henvende sig til realkreditinstituttet straks, hvis de var uenige i en eller flere oplysninger.

Låneomlægningen blev gennemført den 30. december 2014 til den aftalte fastkurs på det nye lån og pariindfrielse af kortrentelånet.

Kurserne på det nye lån var angiveligt steget frem til datoen for låneudbetalingen. Efter det oplyste opponerede klagerne efterfølgende forgæves over den rådgivning, de havde modtaget, ligesom de krævede kompensation for det kurstab, som fastkursaftalen havde forårsaget.

Efterfølgende indbragte klagerne sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde dem kompensation for det kurstab m.m. på 63.000 kr., som fastkursaftalen havde forårsaget. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at Nævnet ikke havde mulighed for nærmere at afdække indholdet af den mundtlige rådgivning, som klagerne modtog forud for låneomlægningen. Nævnet bemærkede hertil, at en fyldestgørende rådgivning om kurssikring efter Nævnets opfattelse alene består af en grundig og relevant information til kunden om kurssikringsmuligheden, hvorimod den ikke bør omfatte en konkret anbefaling eller frarådning af kurssikring baseret på forventninger til den fremtidige kursudvikling. Nævnet fastslog, at der i det skriftlige materiale var givet en sådan information.

Nævnet kunne i øvrigt ikke kritisere, at et realkreditinstitut i en række typesituationer, hvor det må forventes, at en anbefaling af kurssikring er bedst stemmende med låntagernes gennemsnitlige

interesser, konkret anbefaler en sådan. Nævnet bemærkede, at det eksempelvis gælder, at man som udgangspunkt bør anbefale, at man i tilfælde af kurssikring af en låneomlægning altid sikrer begge lån, således at en kursudvikling, der kun kan ramme det ene lån, ikke fører til en skævhed. Nævnet bemærkede videre, at låneomlægningen i klagesagen antagelig burde sidestilles hermed, idet kursen på det lån, der skulle indfries, var låst på kurs 100.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21412205

Kursskæring ved refinansiering.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 9. juli 2015

Det indklagede realkreditinstitut afgav i januar 2009 lånetilbud til klageren på et kortrentelån F1 på 855.000 kr. med sikkerhed i klagerens sommerhus. Lånetilbuddets oplysninger om kreditomkostninger indeholdt ingen angivelse af kursskæring ved refinansiering.

Af det for lånet udstedte pantebrev fremgik det af de særlige bestemmelser blandt andet, at realkreditinstituttet kunne bestemme, at der ved en eventuel refinansiering skulle betales kurtage, kursskæring eller lignende samt gebyr. Der var endvidere henvist til realkreditinstituttets Långuide.

Realkreditinstituttets Långuide pr. 14. januar 2015 indeholdt tilsvarende forbehold for indførelse af nye priser og prisændringer. Det fremgik endvidere, at der ved refinansiering af tilpasningslån ville blive beregnet kursfradrag/kurstillæg, som var afhængigt af den valgte låntype, herunder refinansieringsfrekvensen.

Den 4. juni 2013 sendte realkreditinstituttet et brev til klageren om refinansiering af klagerens lån, hvori der tillige blev varslet en ny rentetilpasningsmetode, som skete ved udskiftning af lånets bagvedliggende obligationer til en refinansieringskurs, som blev fastsat ved auktion over de omhandlede obligationer eller ved en gennemsnitshandel. Den opnåede kurs ville herefter blive fratrasket et kursfradrag på 0,10 og reguleret for et terminsfradrag/-tillæg.

Den 28. august 2014 fremsendte realkreditinstituttet en varsling til klageren vedrørende forhøjelse af kursfradraget for klagerens lån med virkning fra 1. januar 2015 eller senere. For klageren betød det, at kursfradraget på 0,10 kurspoint steg til 0,30 kurspoint.

Ved brev af 3. september 2014 meddelte realkreditinstituttet klageren, at hans lån var blevet rentetilpasset med virkning fra 1. oktober 2014, og at der i handelskursen var trukket et kursfradrag på 0,10.

Klageren klagede efter det oplyste forgæves til realkreditinstituttet over opkrævningen af kursfradrag ved refinansiering.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet var uberettiget til at forhøje kursfradraget på klagerens lån. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at omfanget af informationer i en lånetilbudspakke vedrørende et realkreditlån er betydeligt, og at det kan være vanskeligt for ikke-realkreditkyndige at overskue.

Nævnet lagde imidlertid vægt på, at aftalerne i vidt omfang afspejler oplysningskrav i den finansielle lovgivning samt i kreditaftaleloven, og at oplysningsmåden med standardinformationer i særlige produktblade m.v. er i overensstemmelse med § 6, stk. 2, i reglerne om god skik, jf. nu bkg. 729 af 12. maj 2015, hvorefter ”Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser”. Nævnet fandt desuden, at muligheden for, at realkreditinstituttet kunne indføre kursfradrag og foretage forhøjelse heraf fremgik klart af pantebrevet, som klageren havde tiltrådt. Endvidere indeholdt den til klageren udleverede Långuide en beskrivelse af beregningen af kursfradrag, ligesom de begivenheder, der kunne udløse indførelse eller forhøjelse af kursfradrag, var anført. Da kursfradraget ved refinansiering endvidere ikke kunne tilsidesættes som hverken vilkårligt eller åbenbart urimeligt, kunne Nævnet ikke give klageren medhold.

Nævnet bemærkede i den forbindelse, at Nævnet ikke kunne tage stilling til klagerens påstand om ulovlige kartelaftaler, idet sådanne spørgsmål henhørte under konkurrencemyndighederne.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21501010

Forhøjelse af kursfradrag.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. november 2015

Klageren og hans ægtefælle havde optaget et korrentelån F1 hos det indklagede realkreditinstitut.

Af pantebrevet for lånet fremgik det, at realkreditinstituttets til enhver tid gældende vedtægter, lånevilkår samt almindelige forretningsbestemmelser for udlån var gældende for lånet, og at klageren som debitor sammen med lånetilbuddet havde modtaget et eksemplar af disse. Under afsnittet ”Morarenter og gebyrer m.v.” fremgik det endvidere, at realkreditinstituttet kunne bestemme, at der ved en eventuel refinansiering skulle betales kurtage, kursskæring el. lign. samt gebyr.

Realkreditinstituttets Långuide, som omfattede de almindelige forretningsbestemmelser for såvel realkreditudlån som for obligationshandel, indeholdt oplysninger om, at kursfradraget/kurstillægget var afhængigt af den valgte låntype og refinansieringsfrekvens, at bidrag og beregningsmetoden for bidrag kunne ændres i lånets løbetid efter realkreditinstituttets beslutning, og at realkreditinstituttet endvidere kunne ændre eller indføre gebyrer, kursfradrag/kurstillæg/kurtage, morarenter mv. i eksisterende låneforhold.

Den 28. august 2014 fremsendte realkreditinstituttet et brev til klageren, hvori instituttet varslede, at kursfradraget ved rentetilpasning fra 1. januar 2015 ville blive forhøjet fra 0,10 til 0,30 kurspoint. Ændringen var begrundet med, at kursfradraget herefter i højere grad modsvarer de omkostninger, kapitalkrav og risici, der er forbundet med den pågældende lånetype.

Klageren var utilfreds med prisforhøjelsen, og der var herefter kontakt mellem klageren og realkreditinstituttets klageansvarlige enhed, uden at parterne kunne nå til enighed.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at der ikke var hjemmel til at forhøje kursfradraget på klagerens lån, og at allerede betalte prisstigninger skulle tilbagebetales. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at aftalegrundlaget indeholdt bestemmelser om, at realkreditinstituttet kunne indføre eller forhøje kursfradrag ved refinansiering. Nævnet kunne ikke kritisere, at de nævnte bestemmelser om prisændringer, herunder kursfradrag, er formuleret bredt, idet formålet er, at bestemmelserne i videst muligt omfang tager højde for alle de situationer, hvor det under lånets (lange) løbetid bliver relevant at justere instituttets takster. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at realkreditinstituttet som udgangspunkt ikke kan opsige en realkreditaftale, medmindre der sker misligholdelse af betalingerne eller af pantet.

Nævnet bemærkede videre, at den brede formulering af de begivenheder, der kan udløse prisjusteringer, og de konkrete begrundelser for prisjusteringer bliver underkastet en prøvelse i de konkrete sager, der indbringes for Nævnet. I den konkrete sag fandt Nævnet imidlertid, at der ikke var grundlag for at tilsidesætte hjemlen eller begrundelsen med henvisning til aftalelovens § 36.

Nævnet fandt således, at der i parternes aftalegrundlag var den fornødne hjemmel til, at realkreditinstituttet kunne forhøje kursfradraget, herunder med den skete begrundelse.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21501011

Tilsagn om låneomlægning. Institutskifte.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 7. december 2015

Klageren ejer en fritidsejendom, hvori der indestår to lån til det indklagede realkreditinstitut. Det ene lån er et F3-lån på oprindelig 840.000 kr., som blev optaget i december 2004, og det andet er et 5 pct. obligationslån på oprindelig 543.000 kr., som blev optaget i juli 2006. Begge lån blev ydet med 10 års indledende afdragsfrihed.

Realkreditinstituttet kontaktede i september 2014 klagerne om mulighederne for omlægning af de indestående lån. Henvendelsen førte til, at parterne afholdt et møde den 5. september 2014, hvor låneomlægningen blev drøftet.

Ligeledes den 5. september 2014 udarbejdede realkreditinstituttet en konsekvensberegning til klageren vedrørende omlægning af lånene til to 20-årige, 2 pct. obligationslån på i alt 1.236.000 kr. ydet af henholdsvis det indklagede realkreditinstitut med 73.000 kr. og det koncernforbundne realkreditinstitut med 1.163.000 kr. Lånene var ifølge beregningen forudsat optaget uden afdragsfrihed. Af beregningen fremgik det endvidere, at tallene var vejledende, og at lånetilbud forudsatte, at ejendommen var vurderet, og at lånene kunne bevilges.

Efterfølgende rettede klageren pr. e-mail henvendelse til sin rådgiver for at høre nærmere om låneomlægningen, herunder den værdiansættelse af ejendommen, der i mellemtiden var foretaget. Efter klagerens mening burde en vurdering på omkring 3 mio. kr. være på sin plads grundet husets stand og beliggenhed samt det forhold, at sommerhuset var fuldt isoleret til helårsbeboelse.

Efter at have modtaget en rykker fra klageren meddelte klagerens rådgiver den 13. oktober 2014 klageren, at han desværre ikke havde mulighed for at lægge lånet om til 2,5 pct. 30-årigt lån uden afdrag. Dette skyldtes, at lånet ved en omlægning ville overstige 60 pct. af belåningsværdien.

Dette affødte samme dag en ny e-mail fra klageren, hvori han anmodede om at få oplyst, hvilken belåningsværdi der var lagt til grund, herunder om det var vurderingen fra året tidligere, som klageren havde protesteret imod. Sidstnævnte bekræftede klagerens rådgiver samme dag var tilfældet.

Realkreditinstituttet udarbejdede den 13. oktober 2014 en konsekvensberegning vedrørende omlægning af lånene til to 30-årige, 2,5 pct. obligationslån på i alt 1.236.000 kr. ydet af henholdsvis det indklagede realkreditinstitut med 65.000 kr. og det koncernforbundne realkreditinstitut med 1.171.000 kr. Lånene var ifølge beregningen forudsat optaget uden afdragsfrihed. Af beregningen fremgik endvidere, at tallene var vejledende og lånetilbud forudsatte, at ejendommen blev vurderet, og at lånene kunne bevilges.

Konsekvensberegningen blev samme dag af klagerens rådgiver sendt til klageren pr. e-mail, hvilket affødte en e-mail fra klageren, hvori han forespurgte, om det var korrekt, at de månedlige udgifter i beregningen var cirka de samme. Rådgiveren bekræftede dette samme dag.

Klageren var efterfølgende i dialog med realkreditinstituttets klageansvarlige enhed, der afviste at have pådraget sig et rådgiveransvar.

I forlængelse heraf påberåbte klageren sig den 17. november 2014, at realkreditinstituttet ikke var bundet af en fejlagtig ejendomsvurdering, men efter reglerne i realkreditlovens § 7 kunne lade tvivlen komme klageren til gode.

Realkreditinstituttet bekræftede den 21. november 2014, at realkreditlovens § 7 gav mulighed for at omlægge et realkreditlån, selv om det medførte, at det nye lån kom over lovgivningens normale lånegrænser i forhold til ejendommens aktuelle værdi, men afviste, at muligheden kunne anvendes, når der blev skiftet fra et realkreditinstitut til en andet, som det var tilfældet for klageren, idet det indklagede realkreditinstitut alene tilbød lån til privatkunder fra det koncernforbundne

realkreditinstitut. Rådgiveren ville dog gerne undersøge muligheden for at omlægge den væsentligste del af klagerens lån.

Efter at klageren havde rykket for svar, meddelte realkreditinstitutet den 21. december 2014 klageren, at institutskiftet, som var en følge af, at det indklagede realkreditinstitut siden 2012 alene havde formidlet lån til privatkunder fra det koncernforbundne realkreditinstitut, udløste krav om en ny værdiansættelse af den belånte ejendom. Det havde i den forbindelse ingen betydning, at det koncernforbundne realkreditinstitut indgik i samme koncern. Ved forøgelse af omfanget af afdragsfrihed krævedes der ligeledes en fornyet vurdering af ejendommens belåningsværdi. Vurderingen af klagerens ejendom viste imidlertid, at restgælden på lånene oversteg 60 pct. af belåningsværdien, hvorfor det ikke var muligt at omlægge banklånene til realkreditlån, og det var heller ikke muligt inden for instituttets kreditpolitiske rammer at yde afdragsfrihed i øget omfang, hvorfor instituttet ikke kunne tilbyde afdragsfrihed på et større lån. Realkreditinstitutet måtte derfor konkludere, at der ikke var mulighed for at imødekomme klagerens ønske om omlægning til nyt afdragsfrit realkreditlån.

Der foregik herefter en betydelig korrespondance mellem parterne, uden der blev opnået enighed om vilkårene for en eventuel låneomlægning.

Herefter indbragte klageren sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstitutet skulle anerkende, at parterne med bindende virkning havde aftalt omlægning af klagerens to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed. Realkreditinstitutet påstod frifindelse.

Indledningsvis bemærkede Nævnet, at kravene til rådgivningen i et tilfælde som dette, hvor der skulle ske et institutskifte som led i omlægning af ældre lån hos realkreditinstitutet, skærpedes.

Det var ikke muligt for Nævnet nærmere at afdække den mundtlige del af rådgivningen, og Nævnet måtte derfor tage afsæt i det skriftlige materiale. De beregninger, der blev foretaget den 5. september og den 13. oktober 2014, omhandlede omlægning til to lån hos henholdsvis det indklagede realkreditinstitut og det koncernforbundne realkreditinstitut, og der var ikke i beregningerne forudsat afdragsfrihed. Dertil kom, at beregningerne efter deres indhold var vejledende, ligesom der i beregningerne var taget forbehold for en vurdering af ejendommens værdi.

Nævnet fandt på den baggrund, at det ikke var godtgjort, at parterne med bindende virkning havde aftalt omlægning af klagerens to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed, at klageren havde fået tilsagn om, at klagerens to lån kunne omlægges, uden at der blev foretaget en ny vurdering af ejendommen, idet vurderingen fra 2013 kunne lægges til grund, eller at parterne, i det omfang det ikke kunne lade sig gøre, ville falde tilbage på den oprindelige aftale.

Som følge af det anførte blev realkreditinstitutet frifundet.

21501012

Bidragsfastsættelse. Ændret prioritetsstilling.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 18. september 2015

Klageren havde i sin ejendom to lån til det indklagede realkreditinstitut. Det ene af lånene var et obligationslån med variabel rente og afdrag på oprindelig 1.675.000 kr. og var ydet med 1. prioritets panteret. Det andet var et kortrentelån F10 på oprindelig 435.000 kr. med afdragsfrihed.

Af Låne- og Pantsætningsaftalen for lånet på 435.000 kr. fremgik det, at der som en del af ydelserne skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde blev fastsat af realkreditinstituttet, der ligeledes i lånets løbetid kunne ændre størrelsen og beregningsprincipperne for bidrag.

Tilsvarende oplysninger om bidrag fremgik af realkreditinstituttets långuide, der endvidere indeholdt oplysning om, at bidragets størrelse og beregningsmetode blev fastsat i forbindelse med ydelsen af lånet og var afhængig af ejendomskategori, låntype, belåningsinterval (lånets prioritetsstilling på optagelsestidspunktet i forhold til den kontante låneværdi for ejendommen) og lånets hovedstol, og at bidraget ved omlægning af lån, hvor der ikke samtidig blev optaget tillægslån, som udgangspunkt ville blive fastsat efter belåningsintervallet for det lån, der blev omlagt.

Realkreditinstituttet varslede den 27. maj 2013 nye priser på realkreditlån over for klageren. Dette skete med henvisning til skærpede kapitalkrav samt øgede kapitalomkostninger og tab. For klageren betød det, at den årlige bidragssats på obligationslånet steg fra 0,5376 til 0,5944 pct. pr. 1. oktober 2013 og på tilpasningslånet fra 0,80 til 1,85 pct.

Klageren omlagde i august 2014 lånet på oprindelig 1.675.000 kr. til et lån i et andet realkreditinstitut. Omlægningslånet i det nye realkreditinstitut blev ydet med 2. prioritets panteret efter lånet på oprindelig 435.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Som svar på en henvendelse fra klageren om prisforhøjelsen fremsendte realkreditinstituttet den 28. november 2014 et brev til klageren. Det fremgik heraf, at baggrunden for prisforhøjelsen var, at instituttet indførte en prisstruktur, der skulle gøre det mere attraktivt at vælge lån med afdrag og lån med længere tid mellem refinansieringerne, idet de ratingbureauer, som vurderer realkreditinstitutterne, var bekymrede for antallet af lån uden afdrag og lån med kort tid mellem refinansieringerne. Derfor var det også på disse lån, realkreditinstituttet forhøjede bidragssatsen, mens boligejere med de øvrige låntyper ikke oplevede stigninger. Realkreditinstituttets henviste i øvrigt til hjemlen i aftalegrundlaget.

Efterfølgende indbragte klageren en sag for Realkreditankenævnet med påstand om en ændring af bidragssatsen pr. 5. august 2014 til 0,45 pct. p.a. svarende til realkreditinstituttets prisliste for lån i belåningsintervallet 0-40 pct. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at tvisten ikke syntes at omfatte spørgsmålet om realkreditinstituttets hjemmel til at foretage bidragsforhøjelser, men derimod hvorvidt instituttet var

forpligtet til at foretage en ændring af bidragsindplaceringen af klagerens lån, efter at lånet i forbindelse med klagerens institutskifte havde fået en ændret prioritetsstilling.

Nævnet henviste til, at aftalegrundlaget, særligt realkreditinstituttets Långuide, beskrev principperne for lånets bidragsindplacering, idet det deraf fremgik, at bidragsindplaceringen blev foretaget på baggrund af værdier og lånegrænser på tidspunktet for lånets etablering. Bemærkningen i Långuiden om låneomlægning måtte antages alene at relatere sig til lån, der blev omlagt i samme institut, dvs. hos realkreditinstituttet. Nævnet tilføjede, at en låneomlægning til et andet institut i praksis betegnes et "institutskifte", hvor der efter realkreditlovgivningen gælder lidt snævrere regler.

Nævnet fandt, at der ikke i aftalegrundlaget var belæg for at pålægge realkreditinstituttet en pligt til at revidere bidragsindplaceringen, hverken i opad- eller nedadgående retning.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21502039

Fastkursaftale. Indgåelse. Annullation.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 7. december 2015

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån F3 på 1.423.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte i december 2014 et advis til klageren om den kommende refinansiering af lånet pr. 1. april 2015. Af brevet fremgik det, at eventuelle ændringer af lånet skulle foretages før den 26. januar 2015.

Brevet var vedlagt bilaget "Betingelser for realkreditinstituttets handel med obligationer – Privat", som indeholdt en beskrivelse af formålet med og fremgangsmåden ved indgåelse af fastkursaftaler, herunder konsekvenserne ved opsigelse eller misligholdelse af fastkursaftaler.

Klagerens samlever, som er advokat, rettede i forlængelse heraf henvendelse til realkreditinstituttet med en forespørgsel om de nærmere vilkår for en låneomlægning, herunder om der kunne tilknyttes afdragsfrihed til lånet, og om han burde kurssikre.

Den 5. januar 2015 fremsendte realkreditinstituttet beregninger til klageren vedrørende omlægning af kortrentelånet og optagelse af et tillægslån på 400.000 kr.

Der var efterfølgende e-mailkorrespondance mellem klagerens samlever og realkreditinstituttet om den praktiske gennemførelse af en eventuel låneomlægning, herunder om kaution fra klagerens samlever.

Den 27. januar 2015 bad klagerens samlever realkreditinstituttet om nye beregninger af låneomlægning med tillægslån samtidig med, at han opsagde det indestående lån til indfrielse den 1. april 2015.

Samme dag fremsendte realkreditinstituttet de ønskede beregninger samt en bekræftelse på pariopsigelse af kortrentelånet pr. 1. april 2015.

Klagerens samlever fremsendte den 28. januar 2015 en e-mail til realkreditinstituttet, hvori han bad om at få oplyst, hvad det kostede at kurssikre 2 pct. obligationerne. Realkreditinstituttet gav samme dag klagerens samlever de ønskede oplysninger.

Ved e-mail af den 29. januar 2015 meddelte klagerens samlever realkreditinstituttet, at klageren havde truffet sit valg, som var faldet på et 30-årigt, fastforrentet 2 pct. obligationslån med afdragsfrihed i 10 år. Klagerens samlever bad samtidig om, at det nye lån straks blev kurssikret.

Realkreditinstituttet bad samme dag pr. e-mail klagerens samlever om at bekræfte, at en kurssikring pr. 31.03. til kurs 95,435 var i orden, hvilket klagerens samlever gjorde.

Realkreditinstituttet afgav den 30. januar 2015 et lånetilbud til klageren vedrørende et 2 pct., 30-årigt obligationslån på 1.927.000 kr. med en tilbudskurs på 95,593, og fremsendte samme dag en specifikation af fastkursaftalen til klageren.

Realkreditinstituttet fremsendte samme dag en specifikation af fastkursaftale til klageren, hvoraf det blandt andet fremgik, at aftalekursen var 95,593.

Lånetilbuddet var vedlagt et god skik tjekskema, hvoraf det blandt andet fremgik, at klageren havde nogen erfaring med at optage lån, at klageren havde optaget lån flere gange at klageren vidste, hvad det ville sige at indgå fastkursaftale, at klageren havde indgået en fastkursaftale og modtaget en specifikation med de konkrete tal og vilkår for aftalen, samt at klageren var informeret om, at aftalen var bindende og at det kunne koste penge, hvis aftalen ikke blev gennemført.

Den 2. februar 2015 fremsendte realkreditinstituttet en aftale om finansiering og tinglysning til klageren.

Klagerens samlever sendte den 30. januar 2015 og den 2. februar 2015 e-mails til realkreditinstituttet, hvori samleveren bad instituttet om at bekræfte, at mailen af 29. januar 2015 med hans bekræftelse af fastkursaftalekursen var nået frem, hvilket realkreditinstituttet gjorde den 2. februar 2015.

Den 3. februar 2015 sendte klagerens samlever en e-mail til realkreditinstituttet, hvori han anførte, at det ud fra det, han kunne læse i Børsen om stop for salg af statsobligationer og dermed forventelig kursstigning på realkreditobligationer, ikke forekom ham at være en god ide at fastfryse kursen på det aktuelle niveau, og at klageren derfor ville vente med at tage stilling til kurssikring.

Realkreditinstituttet meddelte samme dag samleveren, at kursen efter aftale var blevet låst fredag formiddag, da de talte sammen.

Ligeledes den 3. februar 2015 og igen den 5. februar 2015 henvendte klagerens samlever sig til realkreditinstituttet pr. e-mail, idet han afviste, dels at han havde tilkendegivet, at klageren ønskede kursfastfrysning, dels at der var indgået en bindende aftale herom.

Realkreditinstituttet fastholdt den 5. februar 2015, at der var blevet kurssikret den 30. januar 2015 i henhold til klagerens samlevers mailinstruks, og at det ville koste ca. 55.000 kr., hvis klageren ønskede at ophæve aftalen.

Yderligere korrespondance førte ikke til en afklaring mellem parterne.

Realkreditinstituttet fremsendte den 27. marts 2015 en låneafregning til klageren på det nye obligationslån.

Klageren var utilfreds med forløbet af fastkursaftalen og indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle stille hende, som om låneomlægningen pr. 1. april 2015 var sket med det af instituttet tilbudte 30-årige, afdragsfrie, 2 pct. obligationslån – men uden fastkursaftale. Klageren gjorde principalt gældende, at der ikke var indgået en fastkursaftale i forbindelse med omlægningen den 1. april 2015, subsidiært at klageren under de foreliggende omstændigheder havde haft ret til at annullere fastkursaftalen den 2. februar 2015. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Klagerens samlever gjorde under sagen synspunkter om *condictio indebiti* gældende, ligesom klagerens samlever anfægtede realkreditinstituttets opgørelse af tabet.

Nævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at klagerens advokat og samlever havde fuldmagt fra klageren til at handle på hendes vegne i forhold til realkreditinstituttet.

Nævnet henviste til, at kurssikringsinstruksen af den 29. januar 2015 fra klagerens advokat og samlever samt dennes bekræftelse af den af realkreditinstituttet oplyste kurssikringskurs havde ført til, at realkreditinstituttet den 30. januar 2015 afgav et lånetilbud til klageren, der var baseret på den indgåede og af realkreditinstituttet effektuerede fastkursaftale.

Nævnet lagde til grund, at baggrunden for, at klagerens advokat og samlever den 3. februar 2015 over for instituttet tilkendegav, at klageren ikke ønskede fastkursaftalen, var, at klageren nu forventede en kursstigning på realkreditobligationer og derfor havde fortrudt aftalen om kurssikring.

Nævnet fandt, at klageren under disse omstændigheder utvivlsomt havde indgået og var forpligtet af fastkursaftalen, som klageren ikke uden at komme i misligholdelse kunne træde tilbage fra som følge af sin fortrydelse af aftaleindgåelsen. Det bemærkedes herved, at Nævnet ikke i sin praksis havde anerkendt en sådan fortrydelsesret, men konkret havde frigjort låntagere fra en fastkursaftale i tilfælde, hvor aftaleindgåelsen havde givet anledning til tvivl, og hvor låntageren havde reageret hurtigt.

Nævnet fandt, at synspunktet om *condictio indebiti* ikke kunne føre til et andet resultat, uanset om klageren efterfølgende modtog opgørelser over tinglysningskontoen eller ej, allerede fordi det skete på et tidspunkt, hvor nærværende klagesag verserede.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte realkreditinstituttets opgørelse af tabet.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21502042

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 7. december 2015

Klageren, der er en andelsboligforening, har i sin ejendom to kortrentelån på 9.067.000 kr. og 1.176.444 kr. til det indklagede realkreditinstitut. Lånene er optaget i henholdsvis 2005 og 2010.

Ved udbetaling af lånet på 9.067.000 kr. udgjorde bidraget 0,5 pct. p.a., hvorefter det pr. 1. juni 2009 steg til 0,6 pct. p.a. og pr. 1. april 2015 til 0,75 pct. p.a.

Lånet på 1.176.444 kr. blev udbetalt med et bidrag på 0,7 pct., som pr. 1. april 2014 blev forhøjet til 0,75 pct. p.a.

Den 3. juni 2014 afsagde Højesteret dom i en sag, som konkurrencemyndighederne havde anlagt mod realkreditinstituttet, idet konkurrencemyndighederne var af den opfattelse, at instituttet i forbindelse med fusion med et andet realkreditinstitut i 2003 havde afgivet et tilsagn, som indebar, at realkreditinstituttet ikke kunne forhøje bidrag. Af dommen fremgik blandt andet følgende:

”På denne baggrund og for at sikre en korrekt opfyldelse af vilkåret for Konkurrencerådets godkendelse af fusionen mellem realkreditinstituttet og det andet realkreditinstitut, jf. Konkurrencerådets afgørelse af 14. oktober 2003, påbydes realkreditinstituttet i medfør af konkurrencelovens § 12 e, stk. 3, ikke at forhøje bidragssatsen på 0,50 pct. for realkreditlån til private, der fra den 14. oktober 2003 at regne er eller vil blive optaget.

Andelsboligforeningen rettede den 26. oktober 2014 henvendelse til sin administrator for at forhøre sig om betydningen af højesteretsdommen i forhold til foreningens bidrag, som oversteg 0,50 pct.

Administrator bad den 31. oktober 2014 realkreditinstituttet om en opgørelse over de bidragssatser, der var benyttet gennem årene, ligesom administrator fremsatte forbehold for tilbagesøgningskrav.

Realkreditinstituttet fremsendte den 7. november 2014 en redegørelse til administrator for historikken i bidragsudviklingen på de to lån til andelsboligforeningen. Samtidig afviste realkreditinstituttet, at der var opkrævet for høje bidrag.

Der var efterfølgende yderligere korrespondance mellem administrator og realkreditinstituttet, uden at det førte til en afklaring.

I forløbet rettede andelsboligforeningen endvidere henvendelse til Andelsboligforeningernes Fællesrepræsentation (ABF) om de forklaringer, som realkreditinstituttet havde givet i forhold til en andelsboligforenings status.

Af ABF's besvarelse den 24. november 2014 fremgik det, at andelsboligforeninger ikke blev betragtet som privatkunder i realkreditinstituttet, og at det derfor var instituttets vurdering, at andelsboligforeninger ikke kunne påberåbe sig, at bidragssatsen skulle sænkes. ABF stillede herefter spørgsmål ved, om det var korrekt at kategorisere en andelsboligforening som erhverv og ikke som forbruger, og henviste til, at det ikke lå fast, hvornår en andelsboligforening juridisk set kan betragtes som forbruger, og at andelsboligforeningens aktiviteter bør indgå i bedømmelsen heraf.

Ved e-mail af 4. december 2014 redegjorde andelsboligforeningen over for ABF for sine aktiviteter, ligesom andelsboligforeningen stillede spørgsmål om, hvorvidt ABF vurderede, at foreningen ville få noget ud af at gå til Realkreditankenævnet.

ABF svarede den 10. december 2014 foreningen, at ABF's klare holdning var, at andelsboligforeningen var at betragte som forbrugere, men at realkreditinstituttet og andre antagelig ville betragte foreningen som erhverv. ABF bemærkede videre, at der ingen domspraksis var, som afgjorde denne sag, og derfor kunne det ikke skade, at sagen blev indbragt for Realkreditankenævnet.

Andelsboligforeningen indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle nedsætte bidragssatsen til 0,5 pct. p.a. på begge foreningens lån. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt, at en andelsboligforening i en række sammenhænge kan være at sidestille med en forbruger, hvilket blandt andet er baggrunden for, at Nævnet generelt anerkender, at andelsboligforeninger har klageadgang til Nævnet.

Afgørende for denne sag var imidlertid, hvorvidt det tilsagn, som realkreditinstituttet afgav over for konkurrencemyndighederne, omfattede andelsboligforeninger. Ud fra Konkurrencestyrelsens redegørelse fra oktober 2003 i anledning af fusionen mellem realkreditinstituttet og det koncernforbundne realkreditinstitut samt oplysningerne i Højesterets dom af 3. juni 2014 syntes det ubetænkeligt at lægge til grund, at det, der var genstand for dels prisrabatter i form af bidragsnedsættelser, dels forbuddet mod bidragsforhøjelser, var lån i ejerboliger og fritidshuse. Der anvendtes ganske vist flere steder formuleringen "lån til private", men Nævnet tillagde det afgørende betydning, at koncentrationen i markedet relaterede sig til de panttyper, som begge institutter ydede lån til. Det koncernforbundne realkreditinstitut ydede på det tidspunkt alene lån til ejerboliger og fritidshuse, og ikke til andelsboligforeninger, som dermed ikke var omfattet af tilsagnet om ikke at forhøje bidraget.

På den baggrund kunne Nævnet ikke give andelsboligforeningen ret i påstanden om, at der skulle ske nedsættelse af bidragssatsen på foreningens lån, og frifandt som følge af det anførte realkreditinstitut.

21503046

Bidragsforhøjelse. Rentefastsættelse. Kortrentelån F1.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 18. september 2015

Klageren optog i 2013 et kortrentelån F1 på 1.108.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut.

Lånetilbud af 15. februar 2013, som omhandlede det nævnte lån, indeholdt blandt andet en betalingsplan, hvoraf det fremgik, at næste rentetilpasning ville ske med virkning fra 1. april 2014, og at ydelsesforløbet efter denne dato var beregnet ud fra, at renteniveauet var uændret.

I den for lånet udstedte Pantsætnings- og Låneaftale var rentefastsættelsen ved såvel lånets udbetaling som de efterfølgende refinansieringer beskrevet. Det fremgik endvidere i afsnittet "Bidrag", at der sammen med terminsydelsen skulle betales et bidrag, hvis størrelse blev fastsat af realkreditinstituttet, der ligeledes i lånets løbetid kunne ændre bidragssatsen og beregningsprincipperne for bidrag.

Realkreditinstituttets Långuide, som ifølge aftalegrundlaget var en del af aftalen, indeholdt tilsvarende oplysninger om bidrag. Långuiden indeholdt yderligere en beskrivelse af de enkelte låntyper, herunder fremgangsmåden ved og virkningen af en refinansiering, samt om at realkreditinstituttet kunne beregne sig en kursskæring i forbindelse med refinansiering.

Realkreditinstituttet meddelte den 1. april 2014 klageren, at hans lån var blevet rentetilpasset til en ny årlig rente på 0,46292 pct.

Den 26. september 2014 meddelte realkreditinstituttet klageren, at priserne på visse typer af realkreditlån ville blive forhøjet pr. 1. januar 2015. Baggrunden var et ønske om at imødekomme skærpede krav fra myndigheder og ratingbureauer, som bl.a. betød, at der var behov for at nedbringe mængden af lån med afdragsfrihed og variabel rente. For klageren betød det en ændring i bidragssatsen pr. år med afdrag på 0,1082 pct. og en ændring i tillæg for afdragsfrihed på 0,06178. Realkreditinstituttet varslede samtidigt, at kursskæringssatsen fremover for alle rentetilpasningslån ville være 0,20 kurspoint, dog 0,30 for rentetilpasningslån F1 og F2.

Realkreditinstituttet meddelte den 19. januar 2015 klageren, at hans lån ville blive rentetilpasset pr. 1. april 2015. Brevet var vedlagt en betalingsplan, hvoraf det fremgik, at oplysningerne i betalingsplanen ikke måtte betragtes som endelige, idet de alene gjaldt frem til næste refinansiering.

Klageren protesterede i forlængelse heraf til realkreditinstituttet over såvel rente- som bidragsforhøjelser, som ifølge klageren havde betydet en stigning i ydelserne på i alt 2.387 kr. fra 2013 til 2015. Klageren anførte til støtte herfor blandt andet, at det var stærkt kritisabelt, at betalingsplanen ikke var til at regne med, idet man som kunde ikke havde nogen mulighed for at gennemskue, hvad man reelt skulle betale i ydelse på lånet fremover, at der ikke i betalingsplanen i låneaftalen, som klageren havde tiltrådt, var taget forbehold for ændringer i renten etc., og at et sådant forbehold var først taget i den betalingsplan, som klageren fik tilsendt den 19. januar 2015. Endvidere kritiserede klageren, at realkreditinstituttet satte renten op, når man i henhold til

Realkreditrådet kunne konstatere, at renten i 1 kvartal 2015 ikke havde været højere end 0,18 pct. og var nede på 0,02 pct. Yderligere undrede klageren sig over, at realkreditinstituttet kunne varsle forhøjelse af bidragssatsen den 26. september 2014, dvs. 6 måneder før rentetilpasningstidspunktet. Endelig fandt klageren, at prisforhøjelserne var uden sammenhæng til realkreditinstituttets risici på hans engagement, både ud fra hans betalingsmønster og sikkerheden i hans ejendom, og at de stred mod markedsføringslovens regler om god markedsføringsskik. Klageren krævede derfor både rente- og bidragsforhøjelsen trukket tilbage.

Realkreditinstituttet afviste den 18. februar 2015 klagerens krav med henvisning til, at hjemlen til prisændringer fremgik af aftalegrundlaget, og at prisændringerne var behørigt varslet. Realkreditinstituttet redegjorde endvidere for prisstrukturen og baggrunden for denne, for den aktuelle bidragsfastsættelse på klagerens lån samt for rentefastsættelsen, herunder at bidraget er uafhængig af renten, som i sin helhed betales til investorerne.

Klageren indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle nedsætte renten til det gældende renteniveau og fastholde bidraget på det niveau, som var angivet i låneaftalen. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Med hensyn til rentefastsættelsen bemærkede Nævnet, at betalingsplanen i lånetilbuddet indeholdt oplysninger om tidspunktet for den første rentetilpasning, samt om at ydelsesforløbet efter det tidspunkt var beregnet ud fra et uændret renteniveau. Der var desuden i Långuiden givet oplysninger om de forskellige låntyper og deres karakteristika, herunder om rentetilpasningslån, for hvilke det fremgik, at renten løbende ændredes. Dertil kom, at klageren selv havde foretaget valget af fastrenteperiode (F1), og at renten rent faktisk aktuelt var lavere end ved låneoptagelsen.

I rentefastsættelsen indgik prisforhøjelser, idet rentefastsættelsen afspejlede kursskæring. En sådan havde realkreditinstituttet imidlertid ifølge aftalegrundlaget hjemmel til at fastsætte og efterfølgende forhøje. Aftalegrundlaget indeholdt tillige en klar hjemmel for realkreditinstituttet til at foretage bidragsforhøjelser, og der var på tydelig måde var gjort opmærksom herpå, forinden klageren optog lånet. Endvidere kunne bidragsforhøjelsen hverken anses for vilkårlig eller åbenbart urimelig, når der blev sammenlignet med niveauet i den øvrige del af branchen for tilsvarende lån.

Afslutningsvis bemærkede Nævnet, at markedsføringslovens regler ikke finder anvendelse på realkreditområdet, der i stedet er dækket af reglerne i bekendtgørelsen om god skik. Overholdelsen af disse regler påses af Finanstilsynet. Nævnet bemærkede dog, at der efter Nævnets opfattelse ikke syntes at være sket en tilsidesættelse af reglerne om god skik.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21503047

Værdiansættelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. november 2015

Klagerne byggede i 2010 en ejendom, som de fik finansieret med et forhåndslån hos det indklagede realkreditinstitut samt et banklån hos det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut.

Den 15. oktober 2014 rettede klagerne henvendelse til realkreditinstituttet med en klage over forløbet af finansieringen af deres husbyggeri. Et forløb, som ifølge klagerne var gået skævt, og som klagerne håbede, at realkreditinstituttet ville være med til at rette op på. Klagerne anførte videre, at det blev stillet som en betingelse for finansieringen af deres husbyggeri, at de overførte samtlige engagementer til realkreditkoncernen, hvilket havde ført til negative resultater både for klagernes ind- og udlån. Dertil kom ugunstige finansieringsforhold efter afslutningen af byggeriet. Ved byggeriets afslutning blev deres hus således vurderet så lavt, at de var blevet nødsaget til at tage en betydelig større del af gælden end oprindeligt planlagt som banklån til en markant højere rente. Klagerne havde i flere omgange gjort koncernen opmærksom på dette forhold, og hver gang var det blevet fulgt op af en ny vurdering, der ikke levede op til de øvrige vurderinger i området. Ejendomsvurderingerne var således gået fra 3,8 mio. til 4,2 mio. kr. og blev sidste gang i 2013 sat til 4,6 mio. kr., hvilket skulle sammenholdes med to salgsvurderinger, som klagerne havde indhentet, og som begge lå på 6 mio. kr. Klagerne pegede på, at der var en moralsk konflikt for koncernen ved håndtering af både realkreditbelåningen og banklånet. Klagerne forventede derfor, at koncernen rettede op og kompenserede dem for det langvarige og dyre forhold og genvurderede huset til et prisniveau, som harmonerede med husets reelle værdi samt omlagde realkreditlånet omkostningsfrit. Endelig ønskede klagerne, at realkreditinstituttet tilbageførte et beløb svarende til 99.420 kr., hvilket dækkede for meget betalt rente i 4 år.

Den 18. november 2014 besvarede realkreditinstituttet klagernes henvendelse. Besvarelsen indeholdt en redegørelse for de foretagne vurderinger og grundlaget herfor, herunder at realkreditinstituttet forud for projektets igangsætning i 2010 havde fastsat en forhåndsvurdering på 4.250.000 kr., og at de efterfølgende vurderinger var præget af, at ejendommen fra perioden maj 2010 til marts 2014 på intet tidspunkt havde været helt færdigt, ligesom området ved den delvise færdigmelding i 2012 var en stor byggeplads. Det var derfor realkreditinstituttets opfattelse, at vurderingen på 4.250.000 kr. ved færdigmeldingen i 2012 var i god overensstemmelse med markedsværdien. Først ved færdigmeldingen i 2014 vurderede realkreditinstituttet, at området var rimeligt færdigudbygget og udbygget. Til sammenligning orienterede realkreditinstituttet om statistikker over realiserede salgspriser i området i perioden 2012-2013, som viste, at det dyreste salg i området var til en pris på 4.450.000 kr. Da området blev vurderet at være mere færdigudbygget, og da boligmarkedet i området havde været i bedring gennem 2013-2014, havde realkreditinstituttet i marts 2014 hævet belåningsværdien til 5.000.000 kr. I relation til de to salgsvurderinger redegjorde realkreditinstituttet for forskellen mellem ejendomsmægleres foreslåede salgspriser og belåningsvurderinger i et realkreditinstitut, og tilføjede, at en forskel på 17 pct. mellem en mæglerfastsat udbudspris og realkreditinstituttets belåningsvurdering ikke er usædvanlig for en så stor og speciel ejendom.

Redegørelsen affødte den 5. januar 2015 en protest fra klagerne, som gjorde gældende, at realkreditinstituttets redegørelse var fejlbehæftet, at den indeholdt argumenter, som klagerne fandt kritisable, samt at realkreditinstituttet i redegørelsen nedgjorde klagernes ejendom og udelukkende

nævnte negative punkter. Herudover havde klagerne en række indsigelser mod instituttets begrundelser for de foretagne værdiansættelser, instituttets bemærkninger om ejendommens beliggenhed, området og de foretagne mæglervurderinger samt de statistiske data. Klagerne genfremsatte samtidig deres tidligere krav.

Realkreditinstituttet afviste den 27. januar 2015 at være erstatningsansvarlig over for klagerne.

Herefter indbragte klagerne sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle vurdere deres ejendom højere og erstatte deres ekstraudgifter på 99.420 kr. som følge af en for lav vurdering siden 2010. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt, der ikke var grundlag for at antage, at realkreditinstituttet ved de forskellige værdiansættelser af klagernes ejendom havde handlet ansvarspådragende. Nævnet tillagde det i den forbindelse vægt, at de af klagerne indhentede statistiske data var gennemsnitlige, og at realkreditinstituttet i den konkrete sag havde redegjort for de forhold, der i de tidlige vurderinger havde påvirket vurderingen af ejendommen negativt, herunder både forhold i relation til klagernes ejendom, men også udviklingen af området. I forhold til den senere højere vurdering fandt Nævnet det ikke usandsynligt, at netop udviklingen af området fra byggeplads til et færdigt beboelseskvarter havde påvirket salgbarheden og dermed vurderingsprisen betydeligt.

Om sammenligningsvurderingerne bemærkede Nævnet, at det ikke er usædvanligt, at handelsværdier adskiller sig fra realkreditbelåningsværdier, ligesom det heller ikke kan anses for usædvanligt, at forskellige realkreditinstitutter ansætter forskellige værdier for samme ejendom, særligt i tilfælde hvor der ikke er sket besigtigelse af ejendommen.

Hertil kom ifølge Nævnet, at klagerne ved låneoptagelsen accepterede forhåndslånets vilkår, herunder værdiansættelsen.

Endelig henviste Nævnet til, at et realkreditinstituts værdiansættelse i overensstemmelse med hidtidig praksis anses for en udlåns- og kreditpolitisk beslutning, som tilkommer realkreditinstituttet, og som Nævnet som udgangspunkt ikke efterprøver. Der var i nærværende sag ikke omstændigheder, der kunne begrunde en fravigelse af dette udgangspunkt.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21503071

Bidragsberegning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 7. december 2015

Klageren havde i sin ejendom en række lån til det indklagede realkreditinstitut.

I 2009 afgav realkreditinstituttet tilbud til klageren vedrørende omlægning af lån og optagelse af tillægslån. Lånetilbuddene omfattede blandt andet tilbud på omlægning af to af de indestående lån til et rentetilpasningslån på 1.575.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det, at bidragssatsen pr. termin udgjorde 0,1614 pct. af lånerestgælden, og det fremgik yderligere, at den fastsatte bidragssats og minimumsbidrag kunne forhøjes, ligesom beregningsprincipperne kunne ændres.

Lånet på 1.575.000 kr., som blev ydet med sikkerhed efter fire indestående lån, blev udbetalt den 7. maj 2009.

Realkreditinstituttet varslede den 25. marts 2010 i brev til klageren forhøjelse af bidragssatsen samt indførelse af kursskæring ved refinansiering. Baggrunden for forhøjelserne var de økonomiske konjunkturer samt stigende omkostninger til at yde realkreditlån. For klagerens rentetilpasningslån på 1.575.000 kr. indebar dette en ændring i bidragssatsen på 0,00703 pct.

Realkreditinstituttet varslede den 26. september 2012 ny prisstruktur pr. 1. januar 2013. Det var i brevet oplyst, hvad den nye prisstruktur ville betyde for klagerens lån. Oplysningerne blev af realkreditinstituttet korrigeret ved brev af 6. november 2012, idet instituttet som følge af en fejl i prioriteringsrækkefølgen af klagerens lån, som var opstået i forbindelse med brevflætningen, beklageligvis havde oplyst en forkert bidragssats og/eller tillæg for afdragsfrihed i brevet fra september måned. Som kompensation for fejlen blev den oprindeligt varslede ændring udskudt fra den 1. januar til den 1. april 2013. Efter korrektionen var bidragssatsen følgende:

”Bidragssats pr. den 1. april 2013

Lånenummer	Lånetype	Bidragssats	Tillæg for afdragsfrihed
------------	----------	-------------	--------------------------

...	Rentetilpasningslån	0,81065	0,08971”
-----	---------------------	---------	----------

Klageren foretog den 30. december 2014 omlægning af nogle af de indestående lån til et 3 pct. obligationslån på 873.000 kr. Herefter indestod der tre lån i ejendommen på henholdsvis 265.000 kr., 1.575.000 kr. og 873.000 kr.

I januar, maj og juni 2015 afgav realkreditinstituttet på ny en række tilbud til klageren på omlægning af lånet på 873.000 kr. Tilbuddene blev ikke udnyttet. Klageren indgav samtidig en klage til Realkreditankenævnet over bidragssatsen på lånet på 1.575.000 kr.

Klageren påstod realkreditinstituttet tilpligtet at redegøre for bidragsberegningen, herunder med klare henvisninger til prislister etc., og til i modsat fald med tilbagevirkende kraft at foretage en reduktion af hans bidragsbetalinger, således at de modsvarede den bidragssats, der fulgte af den af ham anviste beregningsmåde.

Realkreditinstituttet påstod frifindelse for påstanden om reduktion og tilbagebetaling af bidrag.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at det alene var bidragsindplaceringen af klagerens lån på 1.575.000 kr., som var genstand for klagen.

Realkreditinstituttet havde i sin udtalelse til Nævnet givet en række oplysninger, herunder i skemaform, om bidragsberegningerne på de enkelte lån og værdiansættelserne på tidspunktet for ydelsen af lånene. Heraf fremgik det, at lånet på 1.575.000 kr. blev ydet i 2009 med prioritet efter lån med en samlet hovedstol på 1.271.000 kr. Hvis værdien i 2009, som var oplyst til 3.600.000 kr., og hovedstolene på de foranstående lån i 2009 blev lagt til grund, måtte det antages, at hele lånet på 1.575.000 kr. var ydet med sikkerhed ud over 40 pct. af ejendommens værdi, og at bidragsindplaceringen var foretaget i overensstemmelse hermed.

Nævnet bemærkede hertil, at Nævnet ikke kunne kritisere, at bidragsberegningen for klagerens lån ikke tog udgangspunkt i den aktuelle prislister, idet den alene gjaldt for nye lån. Nævnet kunne heller ikke kritisere, at den aktuelle prioritetsstilling ikke blev lagt til grund for bidragsberegningen, men derimod prioritetsstillingen på tidspunktet for ydelsen af lånet.

Nævnet fandt på den baggrund ikke, at der var grundlag for at tilsidesætte realkreditinstituttets bidragsberegning på det omhandlede lån, og frifandt som følge heraf realkreditinstituttet.

21503072

Bidragsforhøjelse. Aftalt bidragssats.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. november 2015

Klageren havde i sin ejendom et rentetilpasningslån til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 15. september 2014 en beregning og et lånetilbud til klageren vedrørende omlægning af rentetilpasningslånet til et 3 pct. obligationslån.

Af Pantsætnings- og låneaftalen for det nye lån fremgik det, at bidragssatsen pr. termin var 0,182015 pct., hvoraf 0,031505 var tillæg for afdragsfrihed. Det fremgik yderligere, at bidragets størrelse blev fastsat af realkreditinstituttet, der ligeledes i overensstemmelse med instituttets almindelige forretningsbetingelser kunne ændre størrelsen af og beregningsmåden for bidrag. Pantsætnings- og låneaftalen indeholdt endvidere en betalingsplan, hvori den første årlige, ordinære betaling af rente og bidrag var anført med et samlet beløb på 38.420 kr., og hvori der var taget forbehold for ændring af bidrag og de deraf følgende ændringer af de fremtidige terminsbetalinger.

Pantsætnings- og låneaftalen blev tiltrådt af klageren den 19. september 2014.

Realkreditinstituttets Långuide indeholdt tilsvarende forbehold for bidragsændringer, og det fremgik heraf, at disse kunne iværksættes for både grupper af lån og for individuelle lån, og der var opregnet en række forhold, som kunne føre til sådanne ændringer.

Realkreditinstituttet varslede den 26. september 2014 over for klageren prisændringer på realkreditlån til privatkunder. Dette skete med henvisning til et ønske om at imødekomme skærpede krav fra myndigheder og ratingbureauer, som blandt andet betød, at der var behov for at nedbringe mængden af lån med afdragsfrihed og variabel rente.

Klageren fik udbetalt det tilbudte lån den 30. december 2014. Klageren fik i den forbindelse tilsendt en endelig betalingsplan, som ligeledes indeholdt forbehold for bidragsændringer. I betalingsplanen var den første årlige, ordinære betaling af rente og bidrag anført med et samlet beløb på 40.481 kr.

Klageren var utilfreds med bidragsforhøjelsen og indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle nedsætte bidraget til det niveau, som blev aftalt ved låneoptagelsen i september 2014. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at tvisten ikke umiddelbart omfattede realkreditinstituttets hjemmel til at foretage bidragsforhøjelser, men derimod hvorvidt den konkrete bidragsforhøjelse var i overensstemmelse med aftalen om låneomlægning i september 2014.

Som sagen var oplyst, fandt Nævnet, at klageren ikke havde godtgjort, at der i strid med det skriftlige aftalegrundlag var garanteret eller tilsikret hende et bidrag, der svarede til satserne i lånetilbuddet.

Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det ikke kunne lægges realkreditinstituttet til last, at klageren efter sine egne oplysninger ikke forstod realkreditinstituttets varslingsbrev. Det kunne endvidere ikke kritiseres, at realkreditinstituttet ikke havde taget afsæt i den enkelte kundes forhold, idet bidragsforhøjelserne havde generel karakter og i overensstemmelse med aftalegrundlaget omfattede grupper af lån.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

7. Andre aktiviteter.

7.1. Hjemmeside.

I maj 2011 blev Realkreditankenævnets hjemmeside www.ran.dk relanceret i forbindelse med, at Nævnet overgik til alene at udgive årsberetningen i en elektronisk udgave. Såvel Nævnets årsberetning fra og med 2010 som kendelser afsagt efter 1. januar 2011 kan herefter i deres helhed downloades via hjemmesiden. Samtidig hermed blev hjemmesidens søgefunktion forbedret. Ældre årsberetninger og kendelser kan fortsat mod betaling af de positive omkostninger rekvireres i Nævnssekretariatet på telefon 3312 8200 eller via hjemmesiden.

7.2. Internationalt samarbejde.

Realkreditankenævnet er anmeldt til EU-Kommissionen som en alternativ tvistbilæggesinstans (ATB-instans), der kan behandle klager, som en forbruger indgiver via Europa-Kommissionens online tvistbilæggesplatform (OTB-platform), jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013. OTB-platformen (på engelsk ODR-platformen) kan findes på adressen <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=DA> – eller man kan benytte linket på Realkreditankenævnets hjemmeside.

Klager, der indgives via OTB-platformen, behandles på samme måde og efter samme regler som øvrige klager, der indgives skriftligt eller digitalt direkte til Realkreditankenævnet.

Realkreditankenævnet tilsluttede sig den 1. februar 2001 et fælleseuropæisk klagenetværk, som er blevet etableret på frivillig basis i et samarbejde mellem en række forskellige udenretlige klageorganer i EU. Arbejdet med etablering af netværket, som er beregnet på grænseoverskridende klager inden for det finansielle område, stod på i et par år i Kommissionen med deltagelse af nogle af de berørte klageorganer, herunder Realkreditankenævnet. Efter igangsætningen er der løbende afholdt møder i Kommissionen med de tilsluttede klageorganer med henblik på at gøre status og udveksle erfaringer med brugen af netværket. Netværket kan findes på adressen <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/> - eller man kan benytte linket på Realkreditankenævnets hjemmeside.

Endvidere deltager Realkreditankenævnet i international erfaringsudveksling gennem medlemskab af International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. Netværket kan findes på adressen www.networkfso.org. Sekretariatet var i 2012 medarrangør af Netværkets årlige konference, som blev afholdt i september 2012 i den gamle Børsbygning under titlen INFO2012 CPH.

7.3. Foredragsvirksomhed.

Ligesom tidligere år har Nævnssekretariatet holdt foredrag i realkreditinstitutterne om Ankenævnets virke. Endvidere har Sekretariatet på opfordring fra forskellige undervisningsinstitutioner og

interesseorganisationer både nationalt og internationalt givet en orientering om nævnsvirksomheden.

8. Registre m.v.

8.1. Oplysninger om anfægtede kendelser.

Realkreditinstitutterne har tilsluttet sig Realkreditankenævnet med den virkning, at institutterne er bundet af Ankenævnets kendelser, medmindre instituttet inden 30 dage efter forkyndelsen/fremsendelsen af den enkelte kendelse har meddelt Ankenævnet, at man ikke ønsker at være bundet af kendelsen. En sådan meddelelse er modtaget i nedenstående sager:

Resumenr:	Emne:	Resultat:
9311097	Prækclusion af fordring. Modregning i låneprovenu.	Byretsdom af 05.12.1996. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse. Forligt efter tilkendegivelse af 19.09.1998 fra, Østre Landsret om, at klageren burde tage bekræftende til genmæle over for realkreditinstituttets frifindelsespåstand.
9408095	Ændring af godtgørelsesrenten ved paristraksindfrielse.	Dom af 22.12.1994. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse.
9504032	Inkonvertibilitetsvilkår ikke oplyst i forbindelse med salg af overtaget pant.	Udenretligt forlig af 30.09.1998, hvorefter erstatningen fastsættes til 60.000 kr.
9603015	Rådgivning om betingelserne for opnåelse af kurstabsfradrag.	Byretsdom af 27.05.1997 med stadfæstelse af Nævnets afgørelse. Landsretsdom af 01.03.1999. Frifindelse af instituttet.
9801009	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9806093	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået afviklingsaftale.
9807103	Gældfritagelse. Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9809113	Forældelse af personlig fordring	Retssag ikke anlagt (klageren er afgang ved døden).
9809117	Forældelse af personlig fordring	Indtil videre i bero for debitor 1. Debitor 2 har indgået akkordordning.

9810120	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9902018	Forældelse af personlig fordring.	Byretsdom af 01.08.2001. Udeblivelsesdom efter instituttets påstand.
9903021	Forældelse af personlig fordring	Byretsdom af 25.05.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
9903027	Forældelse af personlig fordring	Skylderklæring modtaget. Sag henlagt til 07.10.2018.
9904040	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9904041	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9904043	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9905048	Forældelse af personlig fordring	Skylderklæring modtaget. Sag henlagt til 05.07.2018.
9905051	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9905056	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9907071	Forældelse af personlig fordring	Afsluttet ved retsforlig.
9908074	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9912094	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået akkordordning.
9912101	Forældelse af personlig fordring	Indfriet i 2011 som led i akkordordning.
9912102	Forældelse af personlig fordring	Sagen forfølges ikke yderligere.
200001004	Forældelse af personlig fordring	Retssag afsluttet ved, at klageren har taget bekræftende til genmæle.
200002013	Forældelse af personlig fordring	Indfriet i 2012 som led i akkordordning.
200003021	Forældelse af personlig fordring Nedsættelse efter rpl. § 578.	Byretsdom af 31.10.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
200003022	Forældelse af personlig fordring	Fordringen er efter dom indfriet.

200004024	Forældelse af personlig fordring Nedsættelse efter rpl. § 578.	Byretsdom af 31.10.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
200004028	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået akkordordning.
200006034	Forældelse af personlig fordring	Skylderklæring modtaget. Sag henlagt til 16.02.2019.
200011053	Forældelse af personlig fordring	Sagen forfølges ikke yderligere.
200012065	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
200101004	Forældelse af personlig fordring	Sagen forfølges ikke yderligere.
200101005	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
200101007	Forældelse af personlig fordring	Retssagen hævet v/klagerens dødsfald.
200103019	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
20206038	Inkonverterbart lån. Serieangivelse. Pantebrevsvilkår.	Efterfølgende forligt.
20208054	Personlig fordring. Passivitet.	Byretsdom af 06.10.2003 med stadfæstelse af Nævnets afgørelse.
20301001	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20301003	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20306030	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20306031	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20308034	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20309042	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20311055	Indfrielsesgebyr.	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
20412039	Dobbeltindfrielse.	Byretsdom af 21.07.2006. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse.
20810093	Låneoptagelse. Økonomisk rådgivning. Overbelåning	Efterfølgende forligt.

8.2. Oversigt over generelle emner, der er behandlet i tidligere årsberetninger.

Afdragsprofiler og realkreditlånstyper	Årsberetning 2008
Bidrag	Årsberetning 2014
Den civilretlige betydning af reglerne om god skik	Årsberetning 2009
Forsinkelse af ekspeditioner i lånesager	Årsberetning 2006
Forældelse af personlige fordringer	Årsberetning 1998
Forældelse og passivitet	Årsberetning 2013
Gebyrer i forbindelse med indfrielse af realkreditlån	Årsberetning 2002
Gebyrer på realkreditområdet	Årsberetning 2003
Gældsovertagelse	Årsberetning 1992
Hæftelse for realkreditlån	Årsberetning 1992
Indfrielse af realkreditlån	Årsberetning 1992
Klageadgang i praksis	Årsberetning 2012
Kursfastsættelse ved handel med obligationer	Årsberetning 2011
Kursfastsættelse ved indfrielse af realkreditlån	Årsberetning 2001
Kurssikring	Årsberetning 2005
Låneomlægning	Årsberetning 1994
Opgørelse af personlige fordringer – særligt i relation til retsplejelovens § 578	Årsberetning 2000
Opsigelsesfrister i realkreditpantebreve	Årsberetning 1999
Personlige fordringer	Årsberetning 1993
Rentebegreber - og det, der ligner - i den finansielle sektor	Årsberetning 2010
Rådgivningsansvar	Årsberetning 1995

Tabsbegrænsningspligt og egen skyld	Årsberetning 2007
Takster	Årsberetning 1992
Transport af realkreditpantebreve	Årsberetning 1996
Tvangsauktion – gebyrer	Årsberetning 2004
Valg af låntype og renteprocent	Årsberetning 1997

8.3. Register over afsagte kendelser.

På Realkreditankenævnets hjemmeside: www.ran.dk findes der registre over afsagte kendelser opdelt efter henholdsvis kendelsens resuménummer og emnet. Det er endvidere muligt at foretage søgninger i fuldtekst på både resumeer af kendelser og årsberetninger. Som følge heraf indeholder årsberetninger fra 2007 og frem ikke længere optrykte registre.