

Årsberetning for
Realkreditankenævnet
2009



1: Indledning

Årsberetningen vedrører perioden fra 1. januar 2009 til 31. december 2009 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, som Nævnet eller Nævnssekretariatet har beskæftiget sig med. Derudover indeholder årsberetningen en række registre, herunder over generelle emner, som har været behandlet i tidligere årsberetninger.

2. Formandens beretning.

Der var i 2009 en tilgang på 169 sager. Der er tale om et stort set uændret sagsantal i forhold til 2008, hvor sagsantallet var højere end i 2007. Stigningerne det seneste par år kan antagelig langt hen ad vejen tilskrives de markedsændringer, som satte ind i 2008. En række klagemaer har fortsat sammenhæng med disse markedsændringer, eksempelvis kurssikring, ekspeditionstid og forhåndslån. Antallet af henvendelser til Sekretariatet er samtidig steget betydeligt.

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

- 1) Sag om rådgivning. Se herom i resumé nr. 20812125 samt dette års generelle afsnit.
- 2) Sager om kurssikring. Se herom i resumé nr. 20811119, 20811104 og 20812124.
- 3) Sag om ekspeditionstid. Se herom i resumé nr. 20904046.
- 4) Sager om nedbringelse af forhåndslån. Se herom i resumé nr. 20903038, 20905065 og 20907079.
- 5) Sag om gældsøvertagelse. Se herom i resumé nr. 20906076.

Statistikkerne viser som tidligere år, at mange sager afsluttes ved Nævnssekretariatets behandling. Dette kan i et vist omfang tilskrives, at en række af disse sager ikke har karakter af egentlige klager, men at henvendelsen til Nævnet ofte er en følge af manglende viden

2: Formandens beretning

om realkreditområdet. Sager af denne karakter ekspederes typisk af Sekretariatet ved telefonisk eller skriftlig besvarelse. Statistikkerne indeholder - ud over nævns- og sekretariatsager - tillige oplysninger om de henvendelser, som rettes til Nævnssekretariatet.

Klageren har fået medhold i 23 pct. af de nævnssager, som i 2009 afsluttedes ved kendelse. I 2009 er ingen afgørelser blevet anfægtet af et indklaget realkreditinstitut eller videreført ved domstolene af en klager. Som det fremgår af oversigten over anfægtede sager i afsnit 8.1. anfægter et indklaget realkreditinstitut kun sjældent Realkreditankenævnets afgørelser. Det forekommer endvidere yderst sjældent, at en klager, der ikke får medhold ved Realkreditankenævnet, viderefører sagen ved domstolene. I langt de fleste tilfælde fører kendelserne fra Realkreditankenævnet således til en endelig afgørelse af det indbragte klagespørgsmål.

Selv om det antagelig spiller en mindre rolle på realkreditområdet, finder jeg anledning til at nævne, at der i 2009 blev vedtaget ændrede regler om forbrugerklager. Disse indebærer, at en forbruger, som har fået medhold i en afgørelse fra et ankenævn, får nemmere ved at gennemtvinge sit krav. Dels fordi en afgørelse, som den indklagede ikke inden 30 dage efter afsigelsen har anfægtet, kan benyttes som grundlag for en tvangsfuldbyrdelse, dels fordi forbrugeren i afgørelser, der anfægtes, kan få økonomisk støtte til en retssag. De nye regler gælder for klager, der modtages efter 1. januar 2010.

Ved afgivelsen af denne beretning om Nævnets arbejde i 2009 vil jeg som i tidligere år benytte lejligheden til at rette en tak til nævnsmedlemmerne og Sekretariatets medarbejdere for et godt og konstruktivt samarbejde.

København, den 15. marts 2010



Hugo Wendler Pedersen
Formand for Ankenævnet

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	Side 1
2. Formandens beretning	Side 1
3. Generelt om Nævnet og Sekretariatet	Side 5
3.1 Oprettelsen af Nævnet	Side 6
3.2 Nævnets kompetence	Side 6
3.3 Nævnets sammensætning	Side 7
3.4 Sekretariatets bemanning	Side 7
3.5 Sagsbehandling ved Nævnet	Side 7
4. Statistiske oplysninger	Side 9
4.1 Sager behandlet af Nævnet	Side 11
4.2 Sager behandlet af Sekretariatet	Side 13
5. Den civilretlige betydning af reglerne om god skik	Side 15
5.1 Indledning	Side 16
5.2 Reglerne om god skik	Side 16
5.3 Offentligretlige regler contra civilretlige regler	Side 20
5.4 Konsekvenser af manglende overholdelse af rådgivningspligten	Side 24
5.5 Sammenstilling af reglerne om god skik og regulering i anden lovgivning m.v.	Side 33
5.6 Afslutning	Side 37
6. Resuméer af kendelser	Side 39
7. Andre aktiviteter	Side 65
7.1 Abonnementsordning vedrørende kendelser	Side 66
7.2 Internationalt samarbejde	Side 66
7.3 Foretagsvirksomhed	Side 66
8. Register m.v.	Side 67
8.1 Oplysninger om anfægtede kendelser	Side 68
8.2 Oversigt over generelle emner, der er behandlet i tidligere årsberetninger	Side 70
8.3 Register over afsagte kendelser	Side 71



3: Generelt om Nævnet og Sekretariatet

- 3.1 Oprettelsen af Nævnet
- 3.2 Nævnets kompetence
- 3.3 Nævnets sammensætning
- 3.4 Sekretariatets bemanning
- 3.5 Sagsbehandling ved Nævnet



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.

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 anledning af nye godkendelsesregler i lov om forbrugerklager (lov nr. 456 af 10. juni 2003 med senere ændringer) blev der den 1. oktober 2004 fastsat nye vedtægter for Realkreditankenævnet. Vedtægterne er godkendt af Økonomi- og erhvervsministeren frem til og med den 31. december 2012.

3.2. Nævnets kompetence.

Realkreditankenævnet behandler klager over danske realkreditinstitutter og deres danske datterselskaber.

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, hvilket 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 god skik bekendtgørelsen (nu bkg. nr. 965 af 30. septem-

ber 2009), der trådte i kraft den 1. januar 2004. Disse regler erstattede Forbrugerombudsmandens "Etiske retningslinier for realkreditinstitutter", der indgår i Nævnets overvejelser vedrørende aftaler indgået i perioden fra 1. juni 1996, og indtil de nye regler om god skik trådte i kraft.

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".

Som følge af denne afgrænsning, kan en række klager fra mindre erhvervsdrivende behandles af Ankenævnet.

Nævnet kan også behandle klager over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter og i visse tilfælde klager over udenlandske filialer af danske realkreditinstitutter.

Nævnet kan ikke behandle klagesager, hvis behandling er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævne. 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 Ankenævnet.

3.3. Nævnets sammensætning.

Ankenævnet består af en uvildig formand og en række medlemmer, som er udpeget af henholdsvis Forbrugerrådet og Realkreditrådet. Nævnets formand er:

Fhv. højesteretsdommer Hugo Wendler Pedersen

Følgende medlemmer har i 2009 deltaget i nævnssarbejdet:

Udpeget af Forbrugerrådet:

Cand.jur. Tina Dhanda
Økonom Carsten Holdum
Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, Rådsmedlem (til 1. juni 2009)
Advokat Michael Møllegaard Jessen
Rådsmedlem Bent Olufsen, medlem af Forbrugerrådets Forretningsudvalg
Rådsmedlem Mads Svaneklink (fra 13. maj 2009)

Udpeget af Realkreditrådet:

Advokat Jes Zander Brinch, Nykredit A/S
Underdirektør Per Englyst, DLR Kredit A/S
Underdirektør Karen Havers-Andersen, Realkredit Danmark 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 udpeget af henholdsvis Forbrugerrådet og Realkreditrådet repræsenterende et lige antal stemmer er til stede.

Medlemmer kan ikke deltage ved behandling af sager, hvori de direkte eller indi-

rekte har en særlig interesse. Medlemmer, der er udpeget af Realkreditrådet, deltager således ikke i behandlingen af sager, der vedrører det institut, som de er ansat i.

3.4. Sekretariatets bemanning.

Sekretariatet har i 2009 beskæftiget følgende personer:

Sekretariatschef, cand. jur. Susanne Nielsen
Cand.jur. Steen Berg
Fuldmægtig Vivian Jespersen
Sagsbehandler Ebbe Sylow Rasmussen (til 1. november 2009)

3.5. Sagsbehandling ved Nævnet.

Klager indgives skriftligt til Ankenævnets Sekretariat 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 Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved en domstol eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen vedrører, jf. forbrugerklagelovens § 3, stk. 1.

Bestemmelsen udelukker umiddelbart alene almindelige søgsmål. Det antages således, at fogedforretninger kan gennemføres, selv om der verserer en sag for Ankenævnet. Fogedretten kan dog efter omstændighederne vælge at udsætte fogedretsbehandlingen, indtil der foreligger en afgørelse fra Ankenævnet.

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 Ankenævnet. Sker dette ikke, kan sagen behandles

3: Generelt om Nævnet og Sekretariatet

på grundlag af klagerens materiale, medmindre Sekretariatet på realkreditinstituttets anmodning har forlænget fristen.

Når realkreditinstituttets udtalelse foreligger, sender Nævnssekretariatet 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.

Ankenævnet 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 Ankenævnet med henblik på afsigelse af en kendelse.

Ankenævnet 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 Ankenævnet ønskede oplysninger, kan Ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag.

Ankenævnets kendelse sendes til sagens parter senest 10 dage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af kendelsen. Fristen på 30 dage regnes fra dateringen af kendelsen.

Ankenævnets kendelse kan af enhver af parterne indbringes for domstolene.

Realkreditinstitutter, der er tilsluttet Ankenævnet, er bundet af Ankenævnets kendelser, medmindre realkreditinstituttet inden 30 dage efter dateringen af den enkelte kendelse skriftligt meddeler Ankenævnet, at instituttet ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Følgende institutter var pr. 31. december 2009 tilsluttet Ankenævnet:

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
Nordea Kredit Realkreditaktieselskab
Totalkredit A/S

4: Statistiske oplysninger

4.1 Sager behandlet af Nævnet

4.2 Sager behandlet af Sekretariatet



4: Statistiske oplysninger

Ankenævnets 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 henvendelser – 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.

Ankenævnet har i 2009 modtaget 169 sager – fordelt på 48 nævnssager og 121 sekretariatssager. I forhold til 2008 er der tale om et stort set uændret sagsantal. Fra 2008 er der overført 34 nævnssager.

Tabel 1. Realkreditankenævnets virksomhed

Antal	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003
<i>Nævnssager</i>							
- nye	48	49	28	33	61	39	67
- overført fra året før	34	17	24	31	22	40	31
<i>Sekretariatssager</i>	121	116	95	103	155	108	139
I alt	203	182	147	167	238	187	237
Øvrige henvendelser	2.423	1.842	1.820	1.875	1.827	1.647	-

Behandlingen af sagerne er nærmere beskrevet i de følgende afsnit.

4.1

Sager behandlet af Nævnet.

Af de 82 nævnssager er 31 færdigbehandlet af Nævnet, mens 36 sager fortsat afventer nævnsbehandling. De resterende 15 nævnssager er færdigbehandlet af Sekretariatet, klageren er tilbagekaldt, eller instituttet har helt eller delvist imødekommet klagerens krav.

Tabel 2 viser status på de i alt 82 nævnssager, der har foreligget til behandling i 2009. Endvidere er der i tabellen anført tilsvarende oplysninger for 2007 og 2008.

Tabel 2. Behandling af nævnssager

	2009		2008		2007	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Overført fra året før	34	41	17	26	24	46
Registreret i året	48	59	49	74	28	54
I alt	82	100	66	100	52	100
Afsluttet ved kendelse:	31	38	19	29	19	36
Klager medhold	7	23	4	21	7	37
Instituttet medhold	22	71	14	74	11	58
Nævnsforlig indgået	0	0	1	5	0	0
Klagen afvist af Nævnet	2	6	0	0	1	5
	100		100		100	
Afsluttet uden nævnsbehandling:	15	18	13	20	16	31
Sekretariatsforlig	4	27	7	54	4	25
Instituttet opfylder klagers krav	6	40	1	8	6	38
Klagen afvist af Sekretariatet	3	20	1	8	0	0
Klagen frafaldet	2	13	4	30	6	38
	100		100		100	
Afventer færdigbehandling	36	44	34	51	17	33
I alt	82	100	66	100	52	100

Som det fremgår af tabel 2 har klagerne i sager, der er afsluttet ved kendelse, fået medhold i 23 pct. af sagerne, hvilket er lidt over niveauet i 2008. Institutterne er i de seneste tre år blevet frifundet i mellem 58 pct. og 74 pct. af sagerne.

4: Statistiske oplysninger

I sager afsluttet af Sekretariatet har institutterne ved Sekretariatets mellemkomst opfyldt klagernes krav i 40 pct., hvilket er over niveauet året før. Der blev i 2008 indgået sekretariatsforlig i 27 pct. af sagerne mod 54 pct. i 2008.

I 2009 afviste Nævnet 2 sager, medens der ingen blev afvist det foregående år. Sekretariatet har i 2009 afvist 3 sager mod 1 afvisning i 2008.

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

	Nyudlån	Ind- frielse	Gælds- overtag.	Takster	Rets- forfølg.	Låne- adm.	I alt
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Overført fra 2008	17	4	0	0	7	6	34
Registreret i 2009	24	6	2	5	6	5	48
Afsluttet ved kendelse:	15	4	1	1	4	6	31
Klager medhold	6	1	0	0	0	0	7
Instituttet medhold	9	3	1	0	3	6	22
Nævnsforlig indgået	0	0	0	0	0	0	0
Klagen afvist af Nævnet	0	0	0	1	1	0	2
Afsluttet af Sekretariatet:	9	2	0	2	0	2	15
Sekretariatsforlig	2	2	0	0	0	0	4
Institut opfylder	4	0	0	1	0	1	6
Sekretariatsafvisning	2	0	0	1	0	0	3
Klagen frafaldet	1	0	0	0	0	1	2
Afventer færdigbehandling:	17	4	1	2	9	3	36

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

4.2

Sager behandlet
af Sekretariatet

Tabel 4. Afsluttede sekretariatssager

	2009		2008		2007	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Resultat						
Sag færdigbehandlet	110	91	109	94	92	97
Forlig/ordning etableret	7	6	3	3	3	3
Henvist videre	4	3	4	3	0	0
I alt	121	100	116	100	95	100

Som det fremgår af tabel 4 behandlede Sekretariatet 121 sager i 2009 mod 116 sager i 2008. Af de 121 sekretariatssager i 2009 blev der indgået forlig eller etableret ordninger i 7 sager, medens 4 sager henvistes til andre ankenævn eller offentlige myndigheder.

Sekretariatssagerne er i 2009 fortrinsvis kommet fra private forbrugere, der tegner sig for ca. 82 pct. af de behandlede sager. Rådgivere og erhvervskunder tegner sig for ca. 18 pct., hvilket er lidt over niveauet i 2008.

Sekretariatssagernes fordeling på klage temaer fremgår af tabel 5.

Tabel 5. Fordeling af sekretariatssager ud fra temaet for klagen

	2009		2008		2007	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Nyudlån	74	61	77	66	66	70
Indfrielse	12	10	8	7	8	8
Gældsovertagelse	4	3	2	2	1	1
Takster	8	7	3	3	3	3
Retsforfølgning	11	9	6	5	10	11
Låneadministration m.m.	12	10	20	17	7	7
I alt	121	100	116	100	95	100

Tyngden af sekretariatssager ligger på nyudlån. Der har i 2009 tillige været en del sager vedrørende låneadministration og retsforfølgning.

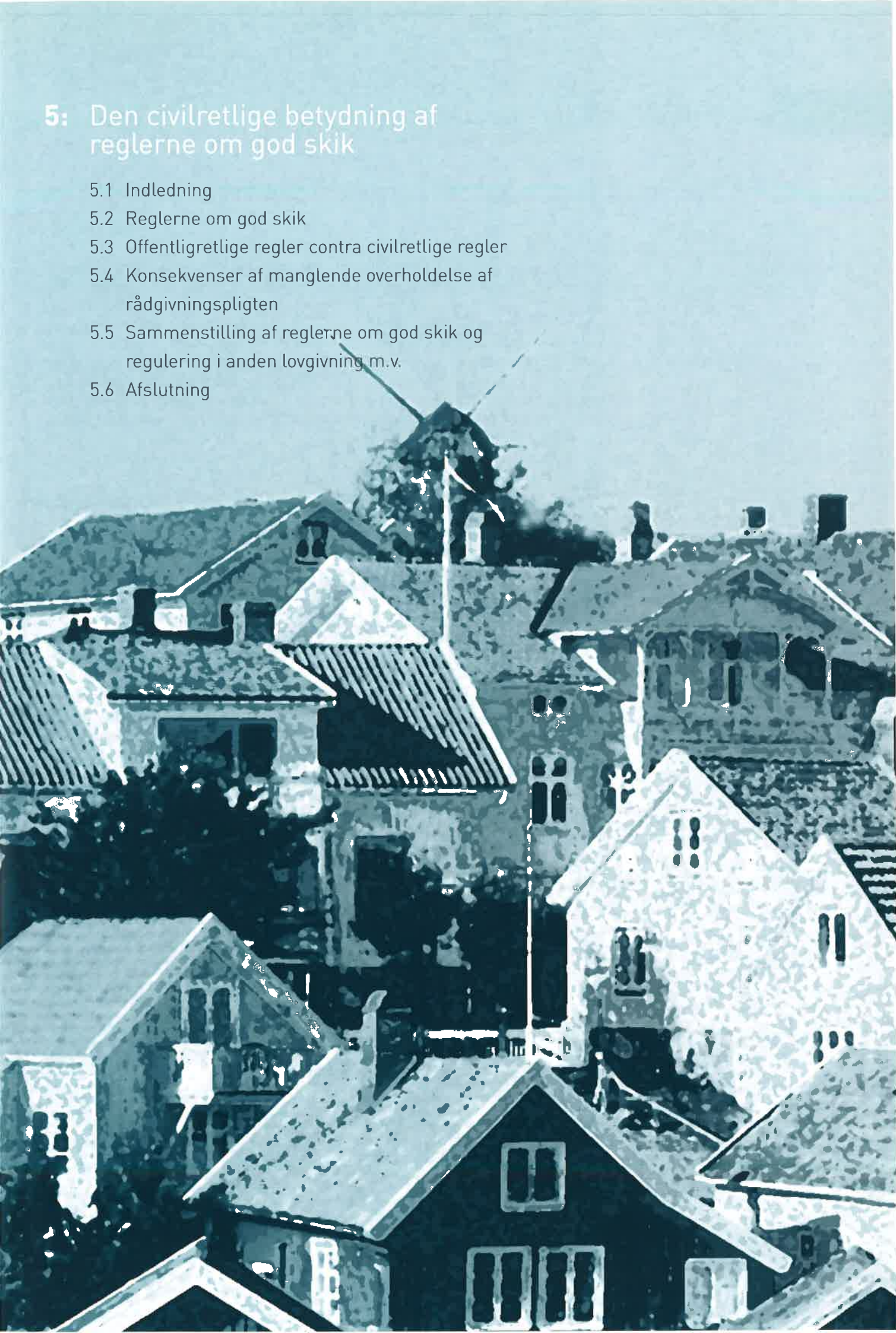
4: Statistiske oplysninger

Tabel 6. Fordeling af henvendelser til Sekretariatet

	Antal	Pct.
Klagere	531	22
Realkreditinstitutter	568	23
Organisationer, myndigheder, andre ankenævn	716	30
Pengeinstitutter, advokater m.fl.	79	3
Øvrige	529	22
I alt	2.423	100

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

- 5.1 Indledning
- 5.2 Reglerne om god skik
- 5.3 Offentligretlige regler contra civilretlige regler
- 5.4 Konsekvenser af manglende overholdelse af rådgivningspligten
- 5.5 Sammenstilling af reglerne om god skik og regulering i anden lovgivning m.v.
- 5.6 Afslutning



5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

5.1.

Indledning.

For at Realkreditankenævnet kan behandle en klage, skal der foreligge en formueretlig tvist, hvilket 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 reglerne om god skik i kapitel 6 i lov om finansiel virksomhed og bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 som et moment i bedømmelsen. Nærværende notat har til formål at søge afdækket, hvorvidt reglerne om god skik – særligt i relation til rådgivning – har en selvstændig civilretlig betydning ved pådømmelsen af en tvist. Notatet er udarbejdet af Nævnssekretariatet, og Nævnet eller dets enkelte medlemmer er derfor ikke bundet af vurderingerne og konklusionerne i notatet.

Notatet er disponeret på følgende måde:

5.1 Indledning.

5.2 Reglerne om god skik

5.2.1 Anvendelsesområdet og generelle regler.

5.2.2 Hvori består rådgivningspligten?

5.2.3 Hvem påhviler rådgivningspligten?

5.3 Offentligretlige regler contra civilretlige regler.

5.4 Konsekvenser af manglende overholdelse af rådgivningspligten.

5.4.1 Finanstilsynets indgrebsmuligheder og afgørelser

5.4.2 Retspraksis

5.4.3 Ankenævnsspraksis

5.5 Sammenstilling af reglerne og god skik og regulering i anden lovgivning m.v.

5.6 Afslutning.

5.2.

Reglerne om god skik.

Reglerne om god skik fremgår af bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 med tilhørende vejledning. Bekendtgørelsen er udstedt af Finanstilsynet med hjemmel i lov om finansiel virksomhed. Bekendtgørelsen er opdelt i 10 kapitler, hvoraf følgende har særlig betydning for realkreditinstitutters virksomhed:

5.2.1. Anvendelsesområde og generelle regler.

Kapitel 1 – anvendelsesområde. Det fastslås her, at reglerne finder anvendelse på danske og udenlandske finansielle virksomheder, som driver virksomhed her i landet, herunder gennem filialetablering eller grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed, og at bekendtgørelsen overvejende gælder for private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, hvis disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.

Kapitel 2 – generelle bestemmelser om god skik. Indledningsvis fastslås det, at en finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Kapitlet indeholder derudover følgende hovedpunkter:

- Krav til markedsføringen, som ikke må være vildledende eller aggressiv eller udsætte kunderne for en utilbørlig påvirkning, ligesom der ikke må benyttes urigtige angivelser eller udelades væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.
- Ved opfordring til køb rettet mod private kunder er der krav om, at realkreditinstituttet

giver en række oplysninger om produkter og priser.

- Krav om, at realkreditinstituttet skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium, og at en aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen.
- Hvis der i forbindelse med aftalens indgåelse er ydet individuel rådgivning, stilles der tillige krav om, at væsentlige forudsætninger for rådgivningen skal nedfældes i aftalen eller fremgå af bilag til aftalen i enten papirformat eller på andet varigt medium, eventuelt ved henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser.
- For vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, bidrag eller andet vederlag gælder det, at de skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og at vilkåret ikke må give realkreditinstituttet en vilkårlig adgang til at foretage ændringer. Derudover må ændringer ikke ske uden varsel, medmindre ændringen er begrundet i udefrakommende forhold, som realkreditinstituttet ikke har indflydelse på.
- Krav om, at en opsigelse af en aftale med en kunde skal være sagligt begrundet og ske i papirformat eller på andet varigt medium.

Kapitel 6 – særlige regler om brug af kautionister og oplysningsforpligtelser for penge- og realkreditinstitutter. I dette kapitel er opregnet følgende særlige krav til bl.a. realkreditinstitutter:

- Et realkreditinstitut må ikke medvirke til ydelse af lån mod kaution, hvor kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi.
- Inden der indgås aftale om en kautionsforpligtelse, skal instituttet sikre sig, at kautionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen.
- Kautionisten skal én gang om året modtage oplysninger fra instituttet om størrelsen af det låneengagement, for hvilket kautionsforpligtelsen består.
- Senest 1 år efter afholdelsen af en tvangsauktion over en ejendom, skal et penge- eller realkreditinstitut, der har et udækket pantebrev på tvangsauktionen, skriftligt oplyse kunden om, hvorvidt instituttet vil gøre kravet gældende mod kunden og i givet fald fremsende en opgørelse over kravets størrelse, og hvor det ikke er muligt en foreløbig opgørelse over kravets størrelse.

5.2.2. Hvori består rådgivningspligten?

Kapitel 3 – rådgivning. Kapitlet indeholder de generelle krav til rådgivningen og bygger på "Kend din kunde-princippet". For at rådgivningen kan tage udgangspunkt i kundens individuelle forhold forudsætter det, at realkreditinstituttet foretager en undersøgelse af kundens forhold, før der ydes rådgivning. I bekendtgørelsen er rådgivning defineret som: "Anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder". Kapitlet indeholder følgende krav til rådgivningen:

- Realkreditinstituttet skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, medmindre rådgivningen i henhold til aftale er overladt til andre.
- Realkreditinstituttet skal endvidere af egen drift yde rådgivning, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. Alternativt kan realkreditinstituttet henvise kunden til anden rådgivning.

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

- Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Realkreditinstituttet skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.
- Før en finansiell virksomhed rådgiver, skal virksomheden anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med at få ydelsen leveret samt om sin risikovillighed.
- Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan afpasses efter den viden, som kunden besidder og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget.
- Den finansielle virksomhed kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige.
- Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 8 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold.
- En finansiell virksomhed skal anmode kunden om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 8, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold.
- En finansiell virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov.
- Hvis der mellem kunderne for en given ydelse er generelle forskelle i fastsættelsen af renter, bidrag eller andet vederlag til den finansielle virksomhed, skal den finansielle virksomhed oplyse en kunde herom, forinden der indgås aftale om levering af ydelsen. På forespørgsel fra kunden skal der oplyses om hvilke forhold hos kunden, der kan være bestemmende for dennes indplacering inden for den givne prisdifferentiering.
- En finansiell virksomhed skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende produkter eller konkrete priser.
- Har den finansielle virksomhed eller dens medarbejder/rådgiver i rådgivningssituationen en særlig interesse i rådgivningens resultat udover den almindelige indtjening, skal virksomheden inden rådgivningen informere kunden om arten og omfanget af den særlige interesse.
- Modtager den finansielle virksomhed provision eller andet vederlag som følge af formidlingen af produkter eller ydelser, skal kunden gøres opmærksom herpå. Det samme gælder, hvis den ekspederende medarbejder/rådgiver modtager provision eller andet vederlag, og der er en direkte sammenhæng mellem konkrete salg af ydelser eller produkter og vedkommendes aflønning.
- En finansiell virksomhed skal som led i sin rådgivning inddrage konsekvenser af de skatteregler, som er relevante for kunden i forhold til de produkter og ydelser, som rådgivningen omfatter, eller henvise kunden til anden rådgivning herom.
- Hvis en finansiell virksomhed rådgiver om forhold, som kan være af væsentlig økonomisk betydning for kundens muligheder for at modtage offentlige tilskud eller andre økonomiske fordele, og den finansielle virksomhed bliver opmærksom herpå, skal dette medtages i rådgivningen, eller kunden skal henvises til anden rådgivning.
- En finansiell virksomhed skal oplyse en kunde om de sikkerhedsforanstaltninger, der bør iagttages ved et givent produkt eller ydelse, herunder hvilke sikkerhedsmæssige krav kunden skal efterleve, og hvilket ansvar kunden kan ifalde ved tredjemands misbrug.

Kapitel 4 – særlige regler om rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom. Heraf fremgår nogle yderligere krav til rådgivningen, når der ydes lån mod pant i fast ejendom. Disse krav er i oversigtsform:

- Før et pengeinstitut eller realkreditinstitut indgår aftale om et lån med sikkerhed i fast ejendom, skal instituttet informere kunden om relevante produkttyper på markedet og om fordele og ulemper ved disse, jf. § 10, stk. 3.
- Stk. 2. For lån, der udbydes af instituttet eller formidles for andre institutter og som kan dække kundens behov, skal der ved rådgivningen efter § 7, stk. 3, oplyses følgende:
 - De væsentligste egenskaber ved de lån, som instituttet udbyder eller formidler, herunder fordele og ulemper vurderet i forhold til kunden.
 - De årlige omkostninger i procent (ÅOP) på rådgivningstidspunktet ved de relevante lån.
 - Opsigelses- og indfrielsesvilkår, herunder om indfrielse kan ske ved kontant betaling eller ved køb og indlevering af obligationer.
 - Mulighederne for og omkostninger ved låneomlægning eller førtidig indfrielse.
 - Instituttets normale prismæssige vilkår for dets kunder for de relevante lån.
- Stk. 3. For realkreditlån eller lån finansieret ved udstedelse af særligt dækkede obligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer, skal der ved rådgivningen oplyses om den eventuelle sammenhæng mellem lånet og obligationsudstedelsen samt om muligheden for at aftale kurssikring.
- Senest ved indgåelse af en aftale om lån med sikkerhed i fast ejendom, bekræfter kunden skriftligt eller på andet varigt medium at have modtaget de oplysninger, som er indgået i rådgivningen, jf. § 14, stk. 2. På tilsvarende måde bekræfter instituttet oplysningerne. Til brug herfor anvendes standardskemaet i bilag 2. En kopi heraf udleveres til kunden.
- Hvis aftalen indgås under anvendelse af fjernkommunikationsteknik, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse.
- Ved modtagelsen af en ansøgning om et realkreditlån eller lån finansieret ved udstedelse af særligt dækkede obligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer skal instituttet oplyse, hvor lang tid der må påregnes at gå, før et eventuelt lånetilbud foreligger, hvis låneansøgningen ikke forventes at kunne behandles inden 14 dage.
- Instituttet skal afgive eller bekræfte et indfrielsestilbud for realkreditlån eller lån finansieret ved udstedelse af særligt dækkede obligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer i papirformat eller på andet varigt medium. Indfrielsestilbuddet skal indeholde en beregning over indfrielsesbeløbets størrelse inklusiv samtlige omkostninger, oplysninger om indfrielsesvilkår og -metode, herunder beregningsmetoder for differencerente, samt evt. opsigelsesfrister.
- Instituttet skal, når det afgiver tilbud om låneomlægning for realkreditlån eller lån finansieret ved udstedelse af særligt dækkede obligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer så vidt muligt oplyse om samtlige omkostninger. Tager lånetilbuddet ikke højde for samtlige omkostninger, skal instituttet gøre kunden udtrykkeligt opmærksom herpå.

5.2.3. Hvem påhviler rådgivningspligten?

Rådgivningspligten påhviler den finansielle virksomhed – her realkreditinstituttet.

Realkreditinstitutterne har i praksis indgået forskellige aftaler med andre finansielle virksomheder om afsætning og rådgivning i forbindelse med virksomhedens produkter. Der er eksempelvis indgået sådanne aftaler mellem realkreditinstitutter og pengeinstitutter og mellem realkreditinstitutter og ejendomsmæglere.

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

Er der indgået sådanne aftaler, er det som udgangspunkt stadig realkreditinstituttet, der har det overordnede ansvar for rådgivningen. Ifølge god skik bekendtgørelsens § 2, skal realkreditinstituttet således sikre sig, at der er en klar arbejdsdeling mellem realkreditinstituttet og medkontrahenten, og at medkontrahenten overholder reglerne i bekendtgørelsen om god skik..

5.3.

Offentligretlige regler contra civilretlige regler.

Der findes i litteraturen forskellige tilgange, når der søges sondret mellem på den ene side offentligretlige regler og på den anden side civilretlige regler. Dette illustreres af følgende citat fra U.2005B.337, hvori professor, lic.jur. Lennart Lynge Andersen, Center for Kreditret og Kapitalmarkedsret, og lektor ph.d. Ninå Dietz Legind, Syddansk Universitet, drøfter, hvorvidt god skik-reglerne i lov om finansiel virksomhed retligt bør klassificeres som offentligretlige forskrifter:

"3. Offentlig ret og privatret

Der eksisterer ikke nogen definitiv sondring mellem offentlig ret og privatret. Sondringen anvendes i civil law-landene, herunder de nordiske lande, modsat common law-landene. Forskellen er ikke så skarp som tidligere i den forstand, at retlige konflikter "skal" løses ud fra et givent systembegreb. Et udmærket eksempel herpå ses i Jens Kristiansens artikel i U 2005 B s. 214 ff om det forvaltningsretlige afgørelsesbegreb i personalesager, og det har været genstand for omtanke i Norge. Visse fag fremstilles ud fra begge kategorier, eksempelvis kreditretten. Kreditretten bygger forskningsmæssigt på to søjler (institutionssøjlen (strukturen) og kundesøjlen (adfærden), og der sker i kreditretten en integration af den offentlige ret og af privatretten. Det samme vil ske, når forskningen i kapitalmarkedsret bliver udbygget.

Ruth Nielsen har påpeget, at der ved implementeringen af EU-retten i dansk ret på visse områder er en tendens til at opdele direktiver i en offentlig- og privatretlig regulering. Dette gælder f.eks. direktivet om urimelige kontraktvilkår, forbruger købsdirektivet og E-handelsdirektivet. Opdelingen tager sigte på at foretage en afskærmning af privatretten mod EU-retten, således at den eksisterende nationale privatret i det væsentlige søges bevaret uændret. Det antages, at det umiddelbart ikke er muligt i forholdet mellem private parter at støtte et civilretligt krav på regler, der ikke er korrekt implementeret, såfremt den ikke korrekte implementering skyldes, at direktivet alene er implementeret ved offentligretlige regler i stedet for ved både privat- og offentligretlige regler.

Overvejelser om forholdet mellem offentlig- og privatretlig regulering er ikke af ny dato, men har på formuerettens område fået ny aktualitet efter gennemførelsen af forbrugerlovgivning fra midten af 1970'erne. Man har søgt en opdeling, på grundlag af hvilke interesser regelsættet skal varetage, og de formål, reglerne tager sigte på at fremme. Reguleringen af den finansielle sektor må som nævnt som udgangspunkt karakteriseres som værende af offentligretlig beskaffenhed. Dette følger af formålet med reguleringen og de interesser, der skal varetage, f.eks. reglerne om tilladelse til at drive finansiel virksomhed, om eneret, om solvenskrav, regnskab og tilsyn. Det hedder i forarbejderne til den første lov om finansiel virksomhed, lov nr. 501 af 7. juni 2001, at der var tale om "en ny lovstruktur for de finansielle tilsynslove". Der findes imidlertid regler af direkte privatretlig karakter, tidligere eksempelvis bank- og sparekasselovens § 41, nu §§ 47-48 i lov om finansiel virksomhed om kaution i et pengeinstitut, og lovens § 50 om pensionsopsparing i et pengeinstitut. Overordnet kan man – med Erik Boes ord anf. st.s. 114 – spørge, om man ønsker at kontrollere magten, eller ønsker man at beskytte privatpersoner mod misbrug af magten.

Som man vil se ndf. under 4, er § 43's forarbejder i al væsentlighed udformet således, at man anvender systemudtrykkene offentligret/privatret, og man kan savne en principiel drøftelse om det nærmere

forhold mellem disse begreber, således som det eksempelvis skete ved udarbejdelsen af den norske finansaftalelov, smh. NOU 1994:19 om Finansavtaler og finansoppdrag s. 38 f. Denne gælder selvsagt i ganske særlig grad udmøntningen i god skik-bekendtgørelsen. Det springer dog i øjnene, at lovmotiverne til § 43 er skrevet mere "juridisk" end motiverne til de øvrige regler i lov om finansiell virksomhed. Man kan få den tanke, at de er skrevet to forskellige steder...

Krumtappen i forarbejdernes argumentation og resultat er, at der i det hele er tale om en offentlig retlig regulering. Ser man nærmere på indholdet af reglerne i bekendtgørelsen, er der imidlertid i en række tilfælde tale om bestemmelser, der knytter sig direkte til retsforholdet mellem en finansiell institution og (privat)kunderne. Det er jo ikke myndighedsbeslutninger, det handler om, og en myndighed kommer ikke ind på en naturlig måde: en tvist vil, hvad enten den foreligger ved et finansielt ankenævn eller ved domstolene, foreligge mellem to private parter, og tvisten vil dreje sig om parternes kontraktretlige forhold...

Fra forarbejderne citerer forfatterne blandt andet følgende:

"...Stk. 1, indeholder krav om, at finansielle virksomheder og finansielle holdingselskaber skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsetik og god praksis inden for virksomhedsområdet (god skik). God skik-regler skal sikre, at kunderne kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder. God skik regler bidrager til et velfungerende finansielt marked..."

Sager, hvori privatpersoner ønsker, at der træffes afgørelse af en konkret formueretlig tvist, dvs. angående et spørgsmål af økonomisk betydning, skal som hidtil behandles af de private finansielle ankenævne. Erhvervsdrivende kan som i dag indbringe sådanne sager for domstolene. I det omfang Finanstilsynet modtager sådanne klagesager, meddeles dette klageren.

Finanstilsynet påser alene overholdelsen af de offentligretlige regler og foretager en generel vurdering af, om de finansielle virksomheders aftaler og vilkår overfor kunderne er i overensstemmelse hermed.

Den civilretlige vurdering ligger udenfor det lovmæssige tilsynsområde. En overtrædelse af de offentligretlige regler om god skik indebærer eksempelvis ikke uden videre, at den konkrete aftale mellem den finansielle virksomhed og kunden er ugyldig eller uvirksom. En sådan vurdering af aftalen må som hidtil henvises til afgørelse ved et af de finansielle ankenævne eller indbringes for de almindelige domstole.

Når Finanstilsynet træffer en afgørelse om, at en finansiell virksomhed har overtrådt reglerne om god skik på virksomhedsområdet, vil Finanstilsynet pålægge virksomheden at berigtige forholdet. Dette indebærer, at virksomheden tilkendegiver over for Finanstilsynet snarest muligt at ændre den kritiserbare handlemåde, og at virksomheden indretter fremtidig praksis i overensstemmelse med Finanstilsynets afgørelse, jf. § 347, stk. 2.

Undladelse heraf er sanktioneret med bøde, jf. § 372, stk. 1..."

Det er ikke usædvanligt, at der indenfor konkrete erhvervsområder er pålæg om, at de erhvervsdrivende skal handle i overensstemmelse med regler om god skik for området. Om god skik som retlig standard er hentet følgende citat fra U 2004B.1 af adjunkt, ph.d. Sten Bønsing, Aalborg Universitet:

"...God skik-regler har en helt særlig retsnatur. Regler af denne type hører inde under den større gruppe af regler, som ofte benævnes "retlige standarder". "Retlig standard" er ikke et entydigt begreb og er af forskellige forfattere defineret på lidt forskellige måder. Den første større nordiske analyse af

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

denne type regler blev foretaget af nordmanden Ragnar Knoph i afhandlingen "Rettslige Standarder – særlig grunnlovens § 97" fra 1939. Knoph definerede begrebet retlig standard meget bredt til alle typer retsregler, der ikke direkte normerede retsstillingen, men overlod dommeren et skøn, og hvor dette skøn var styret af etiske overvejelser. Knoph stillede "standarderne" i forhold til "retsregler", sådan at retsreglerne var de eksakte bestemmelser, hvor det – i princippet – var fastlagt, hvad indholdet var, og hvor dommeren blot skulle afgøre enkelttilfælde ved konkret retlig subsumption under reglen.

W.E. von Eyben analyserede i 1951 begrebet, navnlig i en strafferetlig sammenhæng. Eyben definerede begrebet endnu videre til stort set alle upræcise lovbestemmelser. Endelig har Stig Strömholm defineret begrebet som: en regel, der får sit væsentligste indhold ved en henvisning til en uden for lovgivningen liggende bedømmelsesmålestok af især faglig eller social-etisk karakter. Regler af denne type er ekstrale. Der er således tale om regler i lovgivningen, der ikke er fuldstændige, men som forudsætter, at der findes en almindeligt accepteret handlemåde på bestemte områder, som lovens regel kan lægge sig op ad, og som dermed kan være bestemmende for indholdet af lovbestemmelsen.

Ved god skik-regler er der således tale om, at lovgiver bestemmer, at dommeren skal lade afgørelsen bestemme af, hvad der er en alment accepteret god opførsel inden for et bestemt område. Selve denne vurdering afviger ikke fra mange andre vurderinger, dommere skal foretage, fx ved brug af culpaparelen.

God skik-regler har (som det også gælder for det bredere begreb retlig standard) de fordele, at reglerne er fleksible, således at dommeren kan afgøre enkelttilfælde ud fra en konkret vurdering. Reglerne er dynamiske, således at deres indhold hele tiden ændres i takt med opfattelserne i samfundet, og således at retsudviklingen ikke låses fast til den tid, hvor reglerne udstedes. På den anden side gives der ikke en helt ubestemt "ta' selv-bords"-regel for dommeren, men et direktiv til dommeren om at lægge sig op ad en almindelig adfærd inden for området. Ulemperne er naturligvis, at der kan blive en vis retsuvished med hensyn til reglernes indhold. Det kan således være svært som retsundergiver på forhånd at kende indholdet af reglen. Dette kan dog afhjælpes (og bliver det også ofte) dels af lovgiver, fx ved at der ikke er direkte sanktionering af reglerne, men at der fx først skal udstedes konstaterende påbud, som efterfølgende kan strafsanktioneres, dels af domstolene ved at denne type upræcise regler bedømmes mildere og således, at der tages højde for, at indholdet ikke altid vil være klart for borgerne, når de handler.

På grundlag af denne beskrivelse af god skik-regler kan disse udsondres fra andre upræcise formuleringer i lovgivningen. Andre bestemmelser lægger i videre omfang op til, at det alene er domstolenes ("egne") vurderinger og fortolkninger, der fastlægger indholdet. Der er således intet "ekstralegalt" i disse. Herved kommer god skik-regler til at adskille sig fra fx "rimeligheds"-, "redeligheds"-, "ærbareheds"- og lignende regler i lovgivningen (fx aftalelovens §§ 33 og 36 og Danske Lovs 5-1-2). Ved disse sidstnævnte lægges der op til, at domstolene skal foretage en selvstændig vurdering ud fra almindelige "moral"-opfattelser, og at der ikke (nødvendigvis) skal tages udgangspunkt i en opfattelse og standard, der er herskende inden for det pågældende område.

Man kunne således sige, at den primære forskel på god skik-regler og rimeligheds-/hæderlighedsregler er et spørgsmål om, hvilken "metode" lovgiveren har valgt, at domstolene skal anvende ved fastlæggelsen af indholdet af reglen. Ved god skik-regler skal der tages hensyn til en herskende adfærd på området, der opfattes som god, hvorimod domstolene ved hæderlighedsregler skal foretage en vurdering ud fra almindelige moralopfattelser. Indholdsmæssigt vil resultatet af de to "metoder" dog ofte være meget tæt på hinanden, som følge af at den gode skik og den almindelige moralopfattelse er tæt forbundne. Det afgørende er, at der er tale om to forskellige metoder, som lovgiver kan vælge skal være afgørende for fastlæggelsen af indholdet af den upræcise beskrivelse af reglens indhold.

Sammenhængen mellem professionsansvar og regler om god skik er berørt i Rådgiveransvarsudvalgets betænkning fra november 1998, hvorfra følgende er hentet:

„De, der rådgiver erhvervsmæssigt, er undergivet det såkaldte professionsansvar. Dette indebærer, at der skal ydes en sagkyndig rådgivning, og at rådgivningen skal svare til en god faglig standard på det pågældende område.“

Den faglige standard er under stadig udvikling, og ansvarsnormen udvikles og skærpes i takt hermed, jf. eksempelvis UfR 1998 643 V og UfR 1997 1337 H. Hertil kommer, at ansvarsnormen løbende tilpasses af domstolene og ankenævnene i takt med samfundsudviklingen.

Inden for de forskellige brancher rådgives der om forskellige forhold, og professionsansvaret fortolkes under hensyn til de konkrete typer af rådgivning. Den overordnede ansvarsstandard for professionsansvaret er imidlertid den samme.

Professionsansvaret er et uagtsomhedsansvar, men uagtsomhedsbedømmelsen er ofte så objektiviseret, at afvigelse fra fagets standard i almindelighed udløser ansvar uden hensyntagen til, hvad professionsudøveren måtte have af individuelle undskyldninger. Professionsansvaret er således karakteriseret ved, at culpabedømmelsen sker på grundlag af de regler og standarder, der gælder for vedkommende profession, at der stilles krav om et professionelt arbejde udført med påpasselighed og omhu, og at uagtsomhedsbedømmelsen er streng.

Der er ikke fastsat lovregler om professionsansvaret. Dog gælder et objektivi ansvar for så vidt angår særlige beregninger i forbindelse med omsætning af ejerboliger, jf. ejendomsomsætningslovens § 24, stk. 2.

Derimod foreligger der for en række brancher lovfæstede eller på anden måde nedskrevne handlenormer m.v., som kan få betydning ved den konkrete ansvarsbedømmelse. Nogle brancher er reguleret ved speciallovgivning, mens andre er reguleret både ved speciallovgivning og branchefastsatte normer. I enkelte tilfælde f.eks. pengeinstitut- og realkreditområdet er der tillige gennem forhandlede, etiske retningslinier opstillet krav til rådgivningen. Endelig er der brancher m.v., som ikke er nærmere reguleret gennem skrevne normer, når det drejer sig om rådgivningen. For de brancher, der er repræsenteret i udvalget, kan henvises til den skematiske (og således også forenklede) oversigt i **bilag 2**.

Hverken ”god skik”-regler eller brancheetiske regler fastlægger - eller kan fastlægge - direkte regler om rådgiveransvarets nærmere beskaffenhed. Men ”god skik”-regler og brancheetiske regler har væsentlig indflydelse på, hvilken adfærd der må anses for at rumme en god faglig standard, og refleksmæssigt har regelsættene derfor alligevel en ikke ubetydelig indflydelse på ansvarsbedømmelsen. I overensstemmelse hermed har ankenævnene og domstolene tillagt ”god skik”-regler og etiske regler betydning i deres afgørelser.

Udvalget finder efter en gennemgang af de branchespecifikke regler og praksis, at der kan udtrages en række fælles elementer, som efter udvalgets opfattelse karakteriserer god rådgivning:

God rådgivning indebærer således efter udvalgets opfattelse, at rådgivningen helt grundlæggende tilgodeser kundens interesser. Rådgivningen skal give den rådeøgende mulighed for at indrette sin adfærd så hensigtsmæssigt som muligt, og rådgivningen skal tilvejebringe den information, der er nødvendig, for at den rådeøgende bedst muligt kan træffe beslutning i overensstemmelse med egne interesser. Rådgiveren skal - i et samarbejde med den rådeøgende - skabe klarhed over indhold og forudsætninger i rådgivningen. Afgø-

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

rende må i det hele være, at rådgivningen skal give den rådsøgende et forsvarligt beslutningsgrundlag. God rådgivning indebærer endvidere, at rådgiveren af egen drift tilbyder kunden rådgivning, når rådgiveren bliver opmærksom på, at individuelle forhold hos kunden tyder på et konkret behov for rådgivning. Der kan således i tilknytning til f.eks. rene ekspeditioner for kunden eller i anden konkret sammenhæng foreligge omstændigheder, der gør det påkrævet, at behovet for rådgivning påpeges, også selv om kunden ikke har efterspurgt rådgivning i forbindelse med sin kontakt med rådgiveren.

Hvis det i den konkrete situation må stå rådgiveren klart, at kunden befinder sig i en vildfarelse eller har behov for yderligere information eller rådgivning, f.eks. i tilfælde, hvor kunden kan indrette sig mere fordelagtigt, eller hvor der er tale om en disposition med videregående konsekvenser, må det kunne forventes, at rådgiveren tilbyder (yderligere) råd og vejledning – eller i det mindste sikrer sig, at kunden er klar over følgerne af den påtænkte disposition, eller at kunden trods det påviste behov ikke ønsker at modtage rådgivning. Eventuelt må rådgiveren henvise den rådsøgende til at søge mere specialiseret og sagkyndig oplysning andet steds...

Som eksempler på retsafgørelser, hvor der under sagerne er indhentet responsa fra en brancheorganisation, og hvor resultatet heraf indgår i dommenes præmisser, kan på det finansielle område nævnes: **U 2005.2815 H** og **U 2007.197 H**, hvor Finansrådet afgav responsa.

5.4.

Konsekvenser af manglende overholdelse af rådgivningspligten.

5.4.1. Finanstillsynets indgrebsmuligheder og afgørelser

Lov om finansiel virksomhed indeholder bestemmelser om de sanktioner, der kan tages i anvendelse, hvis reglerne om god skik er overtrådt. Finanstillsynet kan således pålægge et realkreditinstitut at berigtige forholdet. Sker det, skal realkreditinstituttet snarest muligt tilkendegive over for Tilsynet, at instituttet vil ændre den kritisable handlemåde, og at instituttet vil indrette sin fremtidige praksis i overensstemmelse med den afgørelse, som Finanstillsynet har truffet, jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed. Hvis realkreditinstituttet undlader at berigtige forholdet og/eller ændre praksis, kan Tilsynet give instituttet bøde, jf. § 373, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed.

Finanstillsynet har truffet en række afgørelser i medfør af reglerne om god skik. Herunder kan nævnes følgende afgørelser, som er citeret i Karnov:

"Afg 2003-01-16: Kunden kan ved en aftale om handelsadgang til en vifte af værdipapirer, som kunden er fundet egnet til, fravælge adgang til løbende rådgivning ved handel under aftalen.

Afg 2003-03-11: Det var ikke i strid med god skik, at et forsikringsselskab havde en politik om kun at betjene dansktalende personer, specielt herunder når der er tale om en praktisk foranstaltning som i det foreliggende tilfælde, hvor man ikke havde ressourcer til at ansætte personer, der var forsikringskyndige i andre sprog end dansk.

Afg 2003-04-23: Et pengeinstituts markedsføring var i strid med god skik. Pengeinstituttet havde markedsført et obligationsbaseret investeringsprodukt ved indrykning af annoncer i forskellige aviser. I annoncen brugtes bl.a. udtryk som »garanti mod kurstab«, »investering uden risiko« og »fuld mulighed for gevinst«.

Afg 2003-09-30: En praksis, hvorefter et pengeinstituts kunder som udgangspunkt kun kan få udbetalt 10.000 kr. kontant pr. ekspedition, var ikke i strid med god skik. Afgørelsen lagde vægt på, at der var foretaget tilstrækkelig information af kunderne, forinden ændringen blev gennemført.

Afg 2004-04-01: Ikke i strid med reglerne om god skik, at et fondsmæglerselskab lader kunderne indgå en aftale om, at tvister skal afgøres ved voldgift, såfremt kunden får oplysninger om, at en eventuel klage kan indbringes for Klagenævnet for Fondsmæglerselskaber.

Afg 2004-04-28: Pengeinstituts markedsføring af lån med tilknyttet obligatorisk gruppelivsforsikring blev fundet i strid med reglerne om god skik, når instituttet ikke gjorde kunden tydeligt opmærksom på, dels at forsikringen ikke ved død blev udbetalt til nærmeste pårørende, dels at der var begrænsninger i dækningsomfanget, og endvidere ikke havde oplyst kunden om muligheder for rådgivning.

Afg 2004-06-24: Tilsynet påbød et pengeinstitut at ophæve eller ændre en ansvarsfraskrivelsesklausul vedrørende rådgivning i instituttets handelsaftaler, idet klausulerne fandtes at stride mod reglerne om god skik.

Afg 2004-10-04: Det var i strid med § 9, stk. 2, i bkg 2004 1046 ...kun at oplyse om medarbejdernes provision m.v. på den finansielle virksomheds hjemmeside, idet virksomheden ikke hermed sikrede, at alle kunder fik den efter bestemmelsen krævede information.

Afg 2004-12-27: Det var i strid med reglerne om god skik ..., at et forsikringsselskab uopfordret sendte breve til kunder med garanterede fripolicer med tilbud om flytning af deres pensionsordninger uden flyttegebyr, idet der ikke var givet oplysninger om de økonomiske konsekvenser ved at ophæve den eksisterende ordning, ligesom brevet ikke indeholdt en opfordring til kunderne om at søge yderligere information eller rådgivning.

Afg 2005-01-07: Markedsføringen af en hedgeforening var i strid med reglerne om god skik, idet oplysning i salgsbrochuren om, at investorerne når som helst kunne gå ind og ud af foreningen, var urigtig og vildledende.

Afg 2005-02-25: En banks fremsendelse af en e-mail til kunderne med besked om, at kunden kunne hente den årlige engagementsoversigt på bankens internetbaserede handelsplatform, var ikke i strid med god skik. Afgørelsen lagde bl.a. vægt på, at banken i en e-mail underrettede kunderne om, at engagementsoversigten var tilgængelig på handelsplatformen, og at banken samtidig tilbød kunderne at få tilsendt en fysisk version af oversigten, hvis kunden måtte ønske det.

Afg 2005-05-27: Et pengeinstituts vilkår om uvarslede ændringer af renter og gebyrer var ikke i strid med reglerne om god skik. Afgørelsen lagde vægt på, at de uvarslede ændringer af renter og gebyrer til ugunst for kunderne skyldes udefrakommende omstændigheder, som lå uden for pengeinstituttets kontrol.

Afg 2005-05-27: Et pengeinstituts afslag på oprettelse af indlånskonti til personer, der enten ikke havde dansk cpr.nr. eller dansk adresse, var i strid med god skik.

Afg 2006-04-04: Det var i strid med god skik, dels at et realkreditinstitut uden kundernes accept refinansierede et lån til en anden type end oprindelig aftalt, dels at realkreditinstituttet tilsidesatte den aftalte pligt til at forestå refinansiering til samme låntype...

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

Afg 2006-10-19: Det var i strid med § 3 i bekendtgørelse om god skik, at en bank stillede krav om, at kunder skulle give samtykke til at modtage markedsføring fra banken som betingelse for at indgå en aftale om et finansielt produkt.

Afg 2006-10-20: Et forsikringsselskab handlede ikke i strid med god skik, da det meddelte kunder, som havde tegnet forsikring via to forsikringsagenter, at de ikke kunne fortsætte forsikringen, hvis ikke de gav samtykke til at forsikringsselskabet videregiver fortrolige oplysninger til brug for administration og rådgivning til forsikringsagenten.

Afg 2006-11-27: Et fondsmæglerselskab handlede i strid med redelig forretningsskik og god praksis, da selskabet udsendte markedsføringsmateriale om salg af svenske præmieobligationer, som efter en samlet vurdering måtte betegnes som uigennemskueligt og egnet til at bibringe forbrugere en fejlagtig opfattelse af, at de er særligt udvalgt til at vinde en milliongevinst.

Afg 2008-02-25: Internetbanker kan ikke uden en individuel og saglig begrundelse afvise at oprette en almindelig indlånskonto.

Afg 2008-02-25: Forsikringsselskab kan ikke nægte at acceptere fuldmagter, som forsikringsselskabets kunder har givet til en forsikringsmægler.

Afg 2008-04-04: Et forsikringsselskab blev påbudt at ændre sin markedsføring af et produkt på internettet, så det ikke fremstod som et produkt fra et andet selskab.

Afg 2008-09-15: Vilkår i almindelige forretningsbetingelser, hvorefter gebyrsatser kan ændres, såfremt markedsmæssige forhold tilsiger det, ikke i overensstemmelse med § 6 i god skik bekendtgørelsen. Det følger heraf, at vilkår om ændringer skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring og ikke må give den finansielle virksomhed en vilkårlig adgang til at foretage ændringer.

Afg 2008-09-19: I strid med god skik, at den tidligere bank efter overførslen af en NemKonto til en anden bank ændrede NemKontoen tilbage uden kundens anmodning herom.

Afg 2008-10-09: I strid med god skik at rette uanmodet henvendelse til aktionærer...

Ifølge oplysninger på Finanstilsynets hjemmeside er der efterfølgende afsagt en række afgørelser, herunder:

Finanstilsynets afgørelser af 24. oktober 2008: Tilsynet påbød dels en ændring af nogle af forsikringsbetingelserne for en forsikring mod dobbelt husleje, idet de ikke gav kunden tilstrækkelig entydig information om de tilfælde, hvor forsikringen ikke dækkede kundens krav på erstatning (udbetaling af de faktiske huslejeudgifter, som påhviler kunden i den periode, hvor der er udgifter til dobbelt husleje), dels en ændring af virksomhedens markedsføringsmateriale.

Finanstilsynets afgørelse af 10. november 2008: Påtale til andelskasse for en bestemt form for markedsføring, som Finanstilsynet fandt vildledende, dels fordi produktet i annoncen blev omtalt som værende risikofrit, dels fordi der var opstillet et beregningseksempel for produktet, der var baseret på et enkelt år, når der var tale om en ordning med en løbetid på ti år.

Finanstilsynets afgørelse af 26. februar 2009: Påbud til pengeinstitut om fremover at undlade at ændre principperne for rentefastsættelsen på et lån i tilfælde, hvor det af låneaftalen fremgår, at renten varierer med en referencerentesats, som banken ikke selv har indflydelse på, samt et eventuelt rentetillæg, og hvor der ikke i selve låneaftalen er taget et udtrykkeligt forbehold for at kunne ændre rentefastsættelsen. Endvidere påbud om fremadrettet at fastsætte renten i overensstemmelse med låneaftalen i de aftaler, som ikke indeholder adgang til at ændre principperne for rentefastsættelsen. Finanstilsynet udtaler sig i afgørelsen om et vilkår i instituttets almindelige forretningsbetingelser, hvorefter instituttet "uden varsel kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån uden varsel, hvis der sker ændringer i markedsrenten, penge- eller kreditpolitikken i Skandinavien og Eurolandene eller på penge- og obligationsmarkederne. Den del af renteændringen, som overstiger renteændringerne af disse udefra kommende årsager, kan kun indføres med et forudgående varsel på tre måneder." Bestemmelsens sidste punktum er ifølge Finanstilsynet ikke i overensstemmelse med § 6, stk. 3, i god skik bekendtgørelsen, idet bestemmelsen ikke indeholder en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og således giver instituttet en vilkårlig adgang til at ændre på renten. (Afgørelsen er indbragt for Erhvervsankenævnet.)

Finanstilsynets afgørelse af 27. februar 2009: Påtale til pengeinstitut for mangelfuld markedsføring af kreditkort.

Finanstilsynets afgørelse af 1. april 2009: Påbud til pengeinstitut om dels fremover i sin markedsføring at undlade at anføre, at der kan opnås op til et vist antal % i rente på en konto, hvis det ikke er muligt at opnå den pågældende rente for hele indeståendet, dels fremover at undlade at anføre, at der er hævefrihed på en konto, hvis det kun er muligt at hæve et vist antal gange om året.

Hvis en sag, der indbringes for Finanstilsynet vedrørende overtrædelse af reglerne om god skik, indeholder krav om erstatning eller lignende, vil klageren af Tilsynet blive henvist til at indbringe sagen for et af de finansielle ankenævne.

Der er ikke i reglerne lagt op til, at en overtrædelse af bekendtgørelsen i sig selv kan få nogen civilretlige konsekvenser. Følgende citat er hentet fra Finanstilsynets vejledning, hvori det hedder:

"... Derimod vil manglende overholdelse af bekendtgørelsens regler ikke i sig selv have civilretlige konsekvenser. En kunde vil således ikke umiddelbart have et civilretligt krav mod en finansiell virksomhed, der ikke overholder bekendtgørelsens regler. Manglende overholdelse vil dog kunne have afsmittende virkning på visse civilretlige spørgsmål og vil efter omstændighederne kunne indgå i vurderingen af, om en finansiell virksomhed efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende, eller om en aftale helt eller delvist skal ændres eller tilsidesættes efter aftalelovens regler.

Det vil være de finansielle ankenævne og domstolene, der i forbindelse med behandlingen af konkrete sager skal tage stilling til, om en overtrædelse af bekendtgørelsen kan udløse et civilretligt krav."

5.4.2. Retspraksis.

I artiklen "God skik for finansielle virksomheder", som blev bragt i Juristen nr. 6, 2004, har Mette Frøland og Henrik Juul foretaget følgende gennemgang af trykte domme i forhold til de etiske retningslinier, som i 2003/2004 blev erstattet af reglerne om god skik:

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

”...Bekendtgørelsen om god skik erstatter en række af Forbrugerombudsmandens vejledende retningslinjer, herunder Forbrugerombudsmandens retningslinjer om etik i pengeinstitutternes rådgivning og Forbrugerombudsmandens retningslinjer om etik i realkreditinstitutter. Spørgsmålet er, i hvilket omfang disse retningslinjer blev anvendt af domstole og ankenævn, mens de var i kraft.

I trykt retspraksis har Retningslinjerne om etik i pengeinstitutternes rådgivning været nævnt én gang. Det er i U 1998.643 V, hvor en kunde, som forudsætning for at opnå et lån, skulle tegne en erhvervs-erhvervsnetabsforsikring. Kunden havde selv indhentet tilbud fra forsikringsselskab D, som han foreviste i banken, og dette tilbud omfattede tillige ulykkesdækning. Kunden tegnede imidlertid efter tilbud fra banken erhvervsnetabsforsikring i B Pension. I 1995 mistede kunden synet på højre øje ved en ulykke der ikke udløste erstatning hos B Pension.

Landsretten udtaler følgende: ”...finder landsretten det ikke godtgjort, at den vejledning, appellanten har modtaget, har opfyldt de krav, der må stilles i en sådan situation, jf. herved også pengeinstitutternes etiske regler”.

Da det endvidere var tilstrækkeligt sandsynliggjort, at kundens øjensskade ville have udløst en erstatning på 200.000 kr., hvis forsikringen var tegnet hos D, blev banken dømt til at betale dette beløb til kunden.

Retningslinjerne om etik i realkreditinstitutter ses ikke at være nævnt i de trykte dommes præmisser.”

En gennemgang af trykte domme efter 2004 viser, at det også er forholdsvis sjældent, at reglerne om god skik nævnes i dommenes præmisser, selv om disse er indgået i parternes anbringender. Nogle af disse domme afspejler samtidig de civilretlige regler, der er bragt i anvendelse. Som eksempler kan peges på:

U 2006.3349 H, som bl.a. omhandlede, hvorvidt frafald af en kundes erstatningskrav mod bank i anledning af dennes konkursbegæring var ugyldig i medfør af aftalelovens § 36. Under sagen blev der endvidere nedlagt påstand om, at banken skulle anerkende at have handlet i strid med god pengeinstitutpraksis ved ikke at have foretaget en række nærmere opregnede skridt. For så vidt angår frafaldserklæringen, blev Sø- og Handelsrettens frifindelse af banken med den begrundelse, at der ikke var grundlag for at tilsidesætte frafaldserklæringen i medfør af aftalelovens § 36, stadfæstet af Højesteret. Højesteret afviste påstanden vedrørende god pengeinstitutpraksis, da denne påstand i realiteten måtte anses for en opremsning af en række anbringender til støtte for de andre påstande. Den sidste påstand kunne derfor ikke tages under selvstændig påkendelse.

I **U 2007.1988 V** blev det ved en flertalsafgørelse fastslået, at der ikke var grundlag for efter aftalelovens §§ 31, 33 og 36 at tilsidesætte en kautionsforpligtelse, som nogle forældre havde påtaget sig for deres søns gæld. Mindretallet henviste i præmisserne til reglerne om god skik respektive de etiske retningslinjer. Følgende fremgår af mindretallets præmisser:

”...Selv om § 17, stk. 1, i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder ikke var gældende, da kautionaftalen blev indgået, må det have stået Sparekassen klart, at den kaution på 875.000 kr., som oprindeligt blev forlangt, og som under mødet blev nedsat til 750.000 kr., stod i et åbenbart misforhold til deres formue og fremtidige indtjeningsmuligheder. Under disse omstændigheder vil det være urimeligt at gøre aftalen gældende, og den skal derfor tilsidesættes, jf. aftalelovens § 36.

Jeg har herved lagt vægt på, at det allerede siden midten af 1990'erne har været en del af pengeinstitutternes etiske regler, at pengeinstitutter ikke bør medvirke til ydelse af lån mod kaution, hvor kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi, og at særlig tilbageholdenhed bør udvises, hvor kautionisten har en almindelig eller beskeden økonomi. Jeg har også lagt vægt på, at Sparekassen var opmærksom på, at der var tale om et risikobetonet forhold efter en akkordordning, og at man på mødet efter indsigelse fra A og B's side drøftede kautionens størrelse og nedsatte kautionen til et beløb, der fortsat indebar, at A og B ikke alene ville miste deres bolig, men også efter salget heraf ville stå med en gæld til Sparekassen, som klart oversteg deres fremtidige indtjeningsmuligheder. Da der efter bevisførelsen ikke er grundlag for at nedsætte kautionsforpligtelsen, stemmer jeg herefter i det hele for at frifinde A og B...

Der foreligger flere retsafgørelser, hvor der under sagerne er indhentet responsa fra en brancheorganisation, og hvor resultatet heraf indgår i dommenes præmisser. På det finansielle område kan nævnes: **U 2005.2815 H** og **U 2007.197 H**, hvor Finansrådet afgav responsa.

5.4.3. Ankenævnspraksis

I dette afsnit vil fortrinsvis praksis i Realkreditankenævnet og Pengeinstitutankenævnet blive berørt. Et par eksempler på afgørelser i andre ankenævn inden for det finansielle område vil dog blive nævnt.

I artiklen "God skik for finansielle virksomheder", som blev bragt i Juristen nr. 6, 2004, har Mette Frøland og Henrik Juul foretaget følgende gennemgang af ankenævnspraksis i forhold til de etiske retningslinier, som blev erstattet af reglerne om god skik:

"...Pengeinstitutankenævnet har i perioden fra 1. oktober 1994, hvor Retningslinierne om etik i pengeinstitutternes rådgivning trådte i kraft, og til 30. juni 2004 anvendt eller omtalt retningslinierne i 16 sager. I disse 16 sager har kunden fået medhold i 5 sager.

Realkreditankenævnet har i perioden fra 1997 til august 2004 anvendt eller omtalt Retningslinierne om etik i realkreditinstitutter – eller blot ordene etisk eller uetisk – i 8 sager. I disse sager fik klager fuldt medhold i en sag og delvist medhold i 3 sager.

Man bibringes derfor ikke det indtryk, at Retningslinierne om etik i pengeinstitutternes rådgivning og Retningslinierne om etik i realkreditinstitutter har haft den store betydning for vurderingen af de sager, der har været forelagt nævnene..."

Samme steds har forfatterne foretaget følgende gennemgang af ankenævnspraksis i relation til reglerne om god skik:

"...God skik-bekendtgørelsen trådte i kraft den 1. oktober 2003. I perioden 1. april 2004 – 30. juni 2004 har Pengeinstitutankenævnet afsagt 78 kendelser. God skik-bekendtgørelsen har været påberåbt eller anvendt i 5 af de afsagte kendelser. I 2 af sagerne blev god skik påberåbt af klager og i en af sagerne af det indklagede pengeinstitut. Ankenævnet har henvist til god skik-bekendtgørelsen i to af sagerne. I den ene kendelse 42/2004 blev det indklagede pengeinstitut pålagt efter anmodning at oprette en ny lønkonto, såfremt klageren havde behov herfor, jf. bekendtgørelsens § 12. Dette resultat er i overensstemmelse med Finanstilsynets skrivelse af 4. juni 1993 og efterfølgende praksis."

I Pengeinstitutankenævnets kendelse 301/2004 afsagt den 3. februar 2004, der omhandlede erstatningsansvar for tab ved en gearet investering, gjorde kunden gældende, at banken ikke havde over-

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

holdt Forbrugerombudsmandens retningslinier om etik i pengeinstitutternes rådgivning, jf. disses pkt. 2 og pkt. 10.

Kunden tabte sagen. Af Ankenævnets bemærkninger og konklusion fremgik: "Efter det anførte finder Ankenævnet ikke grundlag for at anse indklagede for erstatningsansvarlig. Dette gælder, selvom det måtte kunne bebrejdes indklagede, at denne ikke i 1999 afslog at medvirke til det risikofyldte investeringsarrangement, jf. pkt. 10 i forbrugerombudsmandens retningslinier om etik i pengeinstitutternes rådgivning, nu § 13 i bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 om god skik for finansielle virksomheder."

Det er endnu ikke muligt at opgøre det samlede antal sager, som Realkreditankenævnet har behandlet i perioden 1. april 2004 – 30. juni 2004. Der er dog ikke i skrivende stund afgørelser, hvor god skik-bekendtgørelsen indgår.

For nærværende er der således ikke umiddelbart noget der tyder på, at manglende overholdelse af bekendtgørelsen har haft nævneværdig effekt på de civilretlige spørgsmål, i hvert fald ikke for så vidt angår de sager, der har været forelagt Pengeinstitutankenævnet og Realkreditankenævnet. Der ses endvidere ikke at være afsagt trykte domme i perioden siden bekendtgørelsens ikrafttræden, som indtager bekendtgørelsen...."

I det følgende er givet en række eksempler på nyere afgørelser fra henholdsvis Realkreditankenævnet og Pengeinstitutankenævnet, hvor reglerne om god skik er påberåbt og/eller indgår i selve afgørelsens præmisser.

Realkreditankenævnet:

Sag nr. 2006-06-022 omhandlede rådgivningen i forbindelse med en låneomlægning. Fler-tallet, som gav klageren medhold, peger i præmisserne direkte på reglerne om god skik:

"...Det følger af reglerne om god skik, jf. kapitel 3 i bekendtgørelse nr. 1261 af 8. december 2006, at der ved rådgivningen af, om en låneomlægning kan svare sig, må være indhentet relevante oplysninger, og at disse indgår i rådgivningen.

Det kan lægges til grund, at indklagedes lånetilbud ikke indeholder nogen oplysninger om de økonomiske konsekvenser af låneomlægningen. Under overskriften "Foreløbig beregning ved indfrielse af nuværende lån" angives, at klageren kan kontakte indklagede, hvis han ønsker flere oplysninger..."

Sag nr. 2006-11-032 omhandlede et variabelt forrentet obligationslån med renteloft, hvor klageren havde fået en introduktionsrabat ud fra en sats, som ikke blev aktuel, idet bidraget for alle garantilån blev nedsat. Ankenævnets afgørelse er refereret således på Nævnets hjemmeside:

"...Nævnet havde ikke kompetence til at afgøre, om instituttets markedsføring var i strid med markedsføringsloven eller reglerne om god skik. Det var ubestridt, at der fra introduktionen ikke var udbetalt Garantilån med en bidragssats på 0,6063 pct. p.a., men at denne løbende havde været på 0,5063 pct. p.a. som på andre lån. Ud fra forbeholdet i LånGuiden var instituttet ikke afskåret fra at ændre bidragssatser i et låneforløb. De 2 forbrugerrepræsentanter fandt, at en naturlig forståelse af formuleringen om rabat i prisbladet måtte være, at bidragssatsen i hele lånets løbetid altid ville være 0,1 pct. point lavere end bidragssatsen for Garantilån uden rabat. De 2 realkreditrepræsentanter fandt, at klageren havde fået det ved låneoptagelsen aftalte bidrag på 0,5063 pct. svarende til en rabat på 0,1 pct. point i hele lånets løbetid i forhold til den forventede standardsats. Nævnets formand fandt ikke, at tilsagnet om bidragssatsen for Garantilån i prisoversigten kunne forstås sådan, at instituttet havde forpligtet sig til alene at opkræve

en bidragssats på 0,4063 pct. p.a. hos klageren, men at prisoversigten var bygget op på en sådan måde, at instituttet havde givet klageren tilsagn om ikke at opkræve en højere bidragssats for Garantilånet end den til enhver tid gældende generelle bidragssats for andre lån. For at opnå flertal for det for klageren næstbedste resultat tilsluttede de to forbrugerrepræsentanter sig formandens resultat. Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og instituttet blev tilpligtet at anerkende, at der ikke på klagerens Garantilån kunne opkræves en højere bidragssats end den til enhver tid gældende generelle bidragssats for andre lån...

Sag nr. 2007-07-064, som omhandlede rådgivning om kurssikring. Det kan direkte af kendelsen udledes, at reglerne om god skik indgår i bedømmelsen, idet reglerne er citeret heri.

Pengeinstitutankenævnet:

Sag nr. 457/2008, som omhandlede en indsigelse om uansvarlig långivning fra et pengeinstitut. I sagen påberåbte klageren sig, at det var i strid med god bankskik at "lokke unge mennesker i en sådan gældsfælde". Nævnet fandt, at klageren ikke havde godtgjort omstændigheder, der kunne medføre, at det kunne pålægges pengeinstituttet helt eller delvist at frafalde sit krav i henhold til engagementet med klageren.

Sag nr. 470/2008, hvor en indsigelse mod en ændring af en rentereguleringsbestemmelse for prioritetslån var under pådømmelse. I sagsfremstillingen er Finanstilsynets afgørelse af den 26. februar 2009 i en tilsvarende sag refereret, se afgørelsen i afsnit 4 a. ovenfor. Pengeinstitutankenævnets præmisser er sålydende:

"...Der er ikke grundlag for at tage Basisbanks afvisningspåstand til følge, idet klagerens henvisning til bestemmelserne i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder alene er anbringender til støtte for hans påstand vedrørende forrentningen af det lån, han har optaget hos banken...

Til støtte for den ændring af principperne for rentefastsættelsen, som banken gennemførte med virkning fra den 6. februar 2008, har banken anført, at der i lånedokumentet afslutningsvis henvises til bankens almindelige bestemmelser for lån og kreditter og til bankens almindelige forretningsbestemmelser, og at disse vilkår henholdsvis i afsnit 2 og i afsnit 4 indeholder hjemmel for den gennemførte ændring. Ankenævnet finder imidlertid ligesom Finanstilsynet, at den bestemmelse om rentefastsættelsen, som er indeholdt i låneaftalen, i mangel af udtrykkelig bestemmelse i låneaftalen om det modsatte må forstås som en fravigelse af renteændringsbestemmelserne i de almindelige bestemmelser for lån og kreditter og i de almindelige forretningsbetingelser, jf. indledningen i begge regelsæt, og at rentefastsættelsesbestemmelsen i låneaftalen derfor ikke kan ændres med henvisning til disse almindelige renteændringsbestemmelser.

Klagen tages herefter til følge, således at banken skal anerkende, at bestemmelsen i låneaftalen om rentens fastsættelse fortsat er gældende, og således at banken med virkning fra den 6. februar 2008 skal korrigere rentetilskrivningen på klagerens lån i overensstemmelse hermed..."

I **sag nr. 172/2008** blev en indsigelse mod klagerens hæftelse som meddebitor på et fælleslån og som kautionist for en kassekredit behandlet. I afgørelsen hedder det blandt andet:

"...Der er ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at kautionsforpligtelsen stod i misforhold til klagerens økonomi, jf. nu § 20, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1222 af 19. oktober 2007 om god skik for finansielle virksomheder.

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

På baggrund af bestemmelserne i kreditkontrakten, som klageren underskrev som selvskyldnerkautionist, må det lægges til grund, at klageren blev informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen.

Der er herefter ikke grundlag for at tilsidesætte kautionsforpligtelsen i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

Der er heller ikke godtgjort omstændigheder, der kan medføre, at Spar Nord Bank er forpligtet til helt eller delvist at frafalde sit krav mod klageren som meddebitor for lånet.

Kautionsforpligtelsen må også i relation til § 48 i lov om finansiel virksomhed anses for påtaget uden for erhvervsforhold. Det beløb, for hvilket klageren hæfter som kautionist, kan derfor ikke overstige kredittens maksimum på 120.000 kr., jf. § 48, stk. 4.

På baggrund af A's konkurs gjorde banken kautionsforpligtelsen gældende ved brev af 15. april 2008. Banken kan derfor kræve beløbet forrentet efter renteloven fra den 15. maj 2008, jf. rentelovens § 3, stk. 2.

Det må for så vidt angår klagerens kautionsforpligtelse lægges til grund, at banken ikke har overholdt bestemmelsen i § 48, stk. 7, i lov om finansielle virksomheder, hvorefter pengeinstituttet årligt og skriftligt skal give kautionisten meddelelse om størrelsen af den kautionssikrede gæld. Der er imidlertid ikke grundlag for at antage, at klagerens muligheder for at varetage sine interesser er blevet forringet som følge heraf.

Sag nr. 7/2009, hvor klageren ved en flertalsafgørelse ikke fik medhold i sit krav om erstatning for tab på hans lånefinansierede køb af aktier i Roskilde Bank. Mindretallet henviste i præmisserne til reglerne om god skik:

”...Vi finder, at banken er erstatningsansvarlig. Vi lægger herved vægt på, at tilbuddet om lån til køb af Roskilde Bank aktier er en ekstrem risikofyldt aftale, at initiativet til aftalen kommer fra Roskilde Bank, at Roskilde Bank havde en særlig økonomisk interesse i at sælge egne aktier, som dog ikke blev oplyst til kunden, idet banken havde brug for kapital til at understøtte bankens kraftige vækst. Vi finder, at det strider mod branchekutyme at tilbyde kunder lånepakker til køb af egne aktier, og at Roskilde Bank ved sin mangelfulde rådgivning overtræder lovens regler om god skik. At det er i strid med redelig investeringsrådgivning at anbefale kunder lånefinansieret køb af egne aktier understøttes af § 46 i lov om finansiel virksomhed, hvorefter det er forbudt at tilbyde lån til køb af kapitalindskud i banker i form af hybrid kernekapital og ansvarlig lånekapital, ligesom forholdet i dag er forbudt ved lov som en direkte konsekvens af Roskilde Banks adfærd.”

Afgørelser fra andre ankenævne:

I det følgende er henvist til et par eksempler, hvor andre ankenævne har taget stilling til sager, hvor spørgsmålet om god skik har været rejst:

I **sag nr. 2005-11-23 og 2006-12-04** fastslog Forsikringsankenævnet, at et forsikrings-selskab ikke har en almindelig pligt til at orientere forsikringstageren om alle selskabets forskellige produkter.

Erhvervsankenævnet fandt i **kendelse nr. 2007-01-03**, at nogle bestemmelser, som blev anvendt i et pengeinstituts handelsaftaler, var i strid med redelig forretningsskik og god praksis.

5.5. Sammenstilling af reglerne om god skik og regulering i anden lovgivning m.v.

I skemaet nedenfor er det forsøgt at foretage en sammenstilling af reglerne om god skik i lov om finansiel virksomhed, jf. bkg. nr. 965 af 30. september 2009, med regler – skrevne eller uskrevne – der umiddelbart regulerer de samme forhold.

Tema	God skik regel	God skik konsekvenser	Regulering i anden lovgivning m.v.	Faktiske eller forventede retlige konsekvenser
Markedsføring	§§ 3-5 om loyalitet over for kunden og forbud mod vildledende, aggressiv og utilbørlig markedsføring.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder (parallelt til Forbrugerombudsmandens inden for markedsføringslovens område)	Markedsføringsloven "Dørsalgsreglerne" i § 6 i lov om visse forbruger-aftaler	Forbrugerombudsmandens indgrebsmuligheder i henhold til markedsføringsloven. Ophævelse af aftale, som er blevet til i strid med "dørsalgsreglerne".
Krav om skriftlighed	§ 6, stk. 1, 1. pkt. , om, at alle væsentlige aftaler skal bekræftes skriftligt, § 6, stk. 5 , hvorefter en opsigelse af en aftale skal være skriftlig og begrundet, og § 17 om, at indfrielsestilbud skal være skriftlige.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Delvis kreditaftalelovens § 8, hvorefter kreditaftaler skal være skriftlige.	Såvel god skik reglen som kravet i kreditaftaleloven om skriftlighed kan generelt ikke få den virkning, at aftalen er ugyldig. Reglen synes i praksis først og fremmest at få betydning for bevisstillingen mellem parterne. Dog kan en manglende skriftlighed få betydning i forhold til de oplysninger, som efter kreditaftaleloven skal gives i den skriftlige aftale, jf. herved kreditaftalelovens § 23 og nedenfor om oplysningsforpligtelserne.
Krav til aftalens beskrivelse af rettigheder og forpligtelser m.v.	§ 6, stk. 1, 2. pkt., om, at en aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen,	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Kreditaftalelovens § 8, hvorefter aftalen – ud over en række nærmere anførte oplysninger, jf. nedenfor – også skal indeholde aftalens øvrige væsentlige vilkår. Aftalelovens § 38 b, stk. 2, om at en skriftlig aftale, der tilbydes en forbruger, skal være udarbejdet på en klar og forståelig måde.	Der ses ikke at være nogen civilretlig konsekvens i forhold til kreditaftalelovens krav. Eventuel fortolkning af standardvilkår i forbrugers favør (§ 38 b, stk. 1) eller tilsidesættelse af hele eller dele af aftalen som urimelig (§ 38 c).

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

Tema	God skik regel	God skik konsekvenser	Regulering i anden lovgivning m.v.	Faktiske eller forventede retlige konsekvenser
Grundlaget for individuel rådgivning	§ 6, stk. 1, 3. pkt. om, at de væsentlige forudsætninger for rådgivningen skal nedfældes i aftalen eller i bilag til denne, hvis der i forbindelse med aftalens indgåelse er ydet individuel rådgivning. § 15 om tjekskema.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Ud over de ovennævnte krav om skriftlighed (kreditaftalelovens § 8) og om tydelighed (aftalelovens § 38 b, stk. 2), ses der ikke i anden lovgivning at være krav om særlig dokumentation for rådgivningen. Professionsansvar.	Der ses ikke at være praksis, der tillægger en manglende dokumentation for rådgivningen særlige retsvirkninger. Dokumentation – eller manglen på samme – kan dog få bevismæssig betydning for parterne.
Rådgivning – krav til tidspunktet og grundlaget	§§ 7-9 om ”kend din kunde-princippet”, hvori der bl.a. stilles krav om, hvornår der skal rådgives, og at der skal foretages en afdækning af kundens erfaringer og økonomi.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Der ses ikke i anden lovgivning at stilles særlige krav på området. Professionsansvar.	I praksis synes de finansielle ankenævne at foretage vurderingen af rådgivningen ud fra principperne om professionsansvar.
Rådgivning – krav til oplysning om alternative produkter og priser samt prisdifferentiering	§ 10 og 14, stk. 1, hvor efter der inden aftaleindgåelsen skal gives tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser og om prisdifferentiering, samt om egne såvel som andre institutters relevante produkttyper og om fordele og ulemper ved disse.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Der ses ikke i anden lovgivning at stilles særlige krav på området. Professionsansvar.	Der ses ikke umiddelbart at være generel praksis, der tillægger manglende informationer om ”konkurrerende” produkter særlige retsvirkninger.
Rådgivning – krav til oplysninger om egne produkter og priser	§ 14, stk. 2 , der anviser de oplysninger, der skal gives kunden om instituttets egne produkter eller produkter, som instituttet formidler.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	For det tilbudte produkt: Dels kreditaftalelovens §§ 9 og 13-16, dels Standardiseret Europæisk Informationsblad, der indeholder krav til de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for aftaleindgåelsen.	Mangler i oplysningerne, som skal gives efter kreditaftaleloven, har enten den konsekvens, at der alene kan kræves diskontoen + 5 pct. i rente, eller at en ikke oplyst kreditomkostning ikke kan kræves. Ankenævnspraksis er i overensstemmelse hermed.

Tema	God skik regel	God skik konsekvenser	Regulering i anden lovgivning m.v.	Faktiske eller forventede retlige konsekvenser
Rådgivning – krav om oplysning om andre konsekvenser af låneoptagelsen	§ 12 , som foreskriver, at der skal ydes rådgivning om konsekvenserne skattemæssigt og i forhold til offentlige ydelser – eller kunden skal henvises til anden rådgivning herom.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Der ses ikke i anden lovgivning at stilles særlige krav på området. Professionsansvar.	Sagerne vurderes generelt efter principperne for professionsansvar. I enkelte ankenævnsafgørelser er det eksempelvis fundet ansvarspådragende for instituttet, hvis der er givet forkerte oplysninger om eksempelvis de skattemæssige virkninger af en låneoptagelse, eller der ikke er givet oplysning om den påvirkning, låneoptagelsen kan få på offentlige ydelser.
Oplysning om ekspeditionstid	§ 16 , der foreskriver, at instituttet skal give lånsøgeren oplysning om ekspeditionstiden, medmindre ansøgningen forventes behandlet inden for 14 dage.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Der ses ikke i anden lovgivning at stilles særlige krav på området.	Selve den manglende information til låntageren ses ikke at have konsekvenser i praksis. Derimod kan en forsinkelse af ekspeditionen som følge af fejl m.v. være ansvarspådragende.
Indholdet i indfrielses- og omlægningstilbud	§ 17 , der indeholder krav om, at indfrielsestilbud skal indeholde oplysning om samtlige omkostninger og om indfrielsesvilkår og -metode, herunder beregningsmetoder for differencerente, samt evt. opsigelsesfrister, samt § 18 , hvor der er krav om, at omlægningstilbud skal tage højde for samtlige omkostninger – eller kunden skal gøres udtrykkeligt opmærksom på, at det ikke er tilfældet.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Der ses ikke i anden lovgivning at stilles særlige krav på området. Professionsansvar.	Utilstrækkelige oplysninger om indfrielsesvilkår, - metoder og ikke mindst opsigelsesfrister er i nævnspraksis fundet ansvarspådragende.

5: Den civilretlige betydning af reglerne om god skik

Tema	God skik regel	God skik konsekvenser	Regulering i anden lovgivning m.v.	Faktiske eller forventede retlige konsekvenser
Forbud mod arbitære ændringer af takster	§ 6, stk. 3 og 4 , hvorefter vilkår om ændringer af takster i løbende kunde-forhold skal indeholde en angivelse af de forhold, der udløser ændringer, som ikke må foretages ensidigt, og at ændringer som udgangspunkt skal varsles.	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Aftalelovens § 38 b, stk. 1, hvorefter uklare standard-vilkår fortolkes på den forbrugeren gunstigste måde, og aftalelovens § 38 c om urimelige kontrakt-vilkår. Markedsføringslovens § 1.	Tilsidesættelse af hele eller dele af aftalen efter aftalelovens regler. Sådanne vilkår har tidligere været underkendt efter reglerne i markedsføringsloven.
Kaution	§ 20 , der fastslår, at instituttet ikke må medvirke til ydelse af lån mod kaution, hvor kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi, og at instituttet inden af-taleindgåelsen skal sikre sig, at kautionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen. (For pengeinstitutter tillige § 48 i lov om finansiel virksomhed, der indeholder instituttets oplysningsforpligtelser før og under kautionsforløbet.)	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Aftalelovens kapitel III om ugyldighed og kapitel IV om forbrugeraftaler. Professionsansvar.	Rets- og ankenævnsafgørelser på området baseres til tider direkte på kravene i lov om finansiel virksomhed og god skik bekendtgørelsen – sammenholdt med eller alternativt på grundlag af reglerne i aftalelovens kapitel III og IV.
Tvangsauktion	Pligten i § 21 til senest 1 år efter tvangsauktionen at give oplysning om resultatet, det eventuelle krav m.v. ³	Finanstilsynets indgrebsmuligheder.	Reglerne i forældelsesloven om henholdsvis 3-årig og 10-årig forældelse.	Det er ifølge retspraksis de almindelige forældelsesregler, der finder anvendelse, jf. U 1999.522 Ø og U 2000.733 Ø. Ankenævnsafgørelser tillægger i praksis ikke god skik reglen andre virkninger.

5.6.

Afslutning.

Lennart Lynge Andersen og Nina Dietz Legind argumenterer i U 2005B.337 for, at reglerne om god skik ikke burde klassificeres som offentligretlige forskrifter, hvis denne klassificering indebærer, at de forbrugerbeskyttelsesbestemmelser, der findes i regelsættet, ikke får civilretlig effekt.

Nogle af god skik reglerne har en sådan forbrugerbeskyttende karakter, at sigtet kan risikere at fortabes, hvis sanktionerne alene skulle være de indgrebsmuligheder, som Finanstilsynet har. Derfor lægges der da også i forarbejderne op til, at der kan ske behandling af formueretlige tvister i sammenhæng med eller i forlængelse af en sag om overtrædelse af reglerne om god skik. Med andre ord er en overtrædelse af reglerne om god skik ikke i sig selv ansvarspådragende i civilretlig henseende, men skal vurderes ud fra de gældende ansvarsregler m.m.

Forfatterens "opråb" skal muligvis ses i lyset af, at der generelt ikke andre steder end i reglerne om god skik er formuleret specifikke krav til finansiel rådgivning. Det lykkedes som bekendt ikke Rådgiveransvarsudvalget at opnå enighed om en sådan lovgivning.

Der peges i Mette Frølands og Henrik Juuls artikel fra Juristen nr. 6/2004 på, at der har været en meget beskeden rets- og ankenævnspraksis, hvor god skik reglerne er anvendt.

En gennemgang af nyere rets- og ankenævnspraksis kunne umiddelbart føre til den samme antagelse.

Dette afspejler dog ikke nødvendigvis, at ankenævnene generelt ikke anvender reglerne om god skik, men måske nærmere at ankenævnene ikke i alle tilfælde direkte peger på disse, selv om de er indgået som et moment i vurderingen.

Dertil kommer, at civilretlige regler – de skrevne i form af markedsføringsloven, kreditaftaleloven, aftaleloven, lov om visse forbruger aftaler, forældelsesloven m.v. og de uskrevne i form af professionsansvar – ofte i princippet stiller de samme krav til den professionelle part som reglerne om god skik, jf. sammenstillingen i afsnit 5. Resultatet i afgørelserne ville derfor som oftest kunne nås, uanset om der var god skik-regler, og uanset om disse blev antaget at have en direkte civilretlig effekt.

God skik reglerne må samlet betragtes som en retsstandard på linje med andre retsstandarder, uanset at enkelte af reglerne er meget konkrete (tidsfrister og lignende). Forudsætningen for at pålægge långiveren et rådgiveransvar (professionsansvar) må være, at overtrædelsen har været bestemmende for låntagerens dispositioner, og at det objektivt set har været en uforsvarlig rådgivning, samt at rådgivningen har ført til et tab for låntageren.



6: Resumeer af kendelser



6: Resumeer af kendelser

I det følgende er gengivet et udvalg af de kendelser, der er afsagt af Realkreditankenævnet i 2009.

Resuméerne er opført i resumenummerrækkefølge. For så vidt angår emnesøgning henvises til emneregisteret over afsagte kendelser, som er optrykt bagest i beretningen under afsnit 8.3., eller til Realkreditankenævnets hjemmeside: www.ran.dk

Over hver kendelse er angivet et nummer, som kan benyttes, såfremt man hos Nævnsssekretariatet ønsker at rekvirere kendelsen i sin helhed. Se afsnit 7.1. om en abonnementsordning vedrørende kendelser.

20811119

Fastkursaftale, Indgåelse

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 25. marts 2009

Klageren havde i sin ejendom et 6 pct. obligationslån, som var ydet af det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte i januar 2005 et nyhedsbrev til klageren, hvori instituttet tilbød klageren en introduktionsrabat, hvis han inden 1. maj 2005 optog et variabelt forrentet obligationslån med renteloft.

Klageren kontaktede den 18. januar 2005 realkreditinstituttet telefonisk for at drøfte mulighederne for en låneomlægning.

Realkreditinstituttet fremsendte samme dag et lånetilbud til klageren på et variabelt forrentet obligationslån på 562.000 kr. med renteloft og en løbetid på 27,25 år. Af lånetilbudet fremgik det, at der var indgået fastkursaftale på et eller flere lån.

Ligeledes den 18. januar 2005 fremsendte realkreditinstituttet bekræftelse på fastkursaftale til klageren på et garantilån på 562.000 kr. Af bekræftelsen fremgik det, at udbetalkingskursen var aftalt til 96,350 med afvikling den 31. marts 2005. Det fremgik endvidere, at klageren gennem indgåelsen af fastkursaftalen med instituttet var forpligtet til rettidigt at opfylde de betingelser, som var anført i lånetilbudet. Endelig fremgik det, at klageren straks skulle henvende sig til realkreditinstituttets kundecenter, hvis klageren var uenig i en eller flere oplysninger.

Endelig fremsendte realkreditinstituttet den 18. januar 2005 en bekræftelse til klageren vedrørende opsigelse af det indestående lån til pariindfrielse pr. 31. marts 2005.

Klageren benyttede sig ikke af lånetilbudet fra realkreditinstituttet, idet klageren i stedet optog lån gennem sit pengeinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 21. marts 2005 en opkrævning på 10.380 kr. til klageren vedrørende sletning af fastkursaftalen. Klageren blev bedt om at indbetale beløbet senest den 31. marts 2005.

Realkreditinstituttet rykkede den 31. august 2005 klageren for misligholdelsesbeløbet. Instituttet redegjorde samtidig for handlingsforløbet, som det kunne fastlægges ud fra instituttets interne notaktark. Det fremgik heraf blandt andet, at klageren den 18. januar 2005 havde indgået en telefonisk fastkursaftale med instituttet, at denne aftale straks var blevet fulgt op af såvel lånetilbud som bekræftelse på fastkursaftale, at klageren først den 8. marts 2005, da realkreditinstituttet kontaktede klageren telefonisk, fordi instituttet ikke

havde modtaget de omhandlede dokumenter retur, meddelte, at han ikke ønskede aftalen gennemført, idet hans bank mente, at den var for dyr, selv om han havde indgået en bindende aftale, at klageren derfor havde valgt at optage det nye lån i sit pengeinstitut, at klageren var blevet informeret om, at det ville koste mindst 9.000 kr. at ophæve aftalen, at det blev aftalt, at klageren skulle vende tilbage, når han havde været i banken, og at pengeinstituttet flere gange havde kontaktet realkreditinstituttet, idet den nye lånesag på grund af mellemværendet på fastkursaftalen ikke kunne falde på plads.

Klageren indbragte i november 2008 sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle anerkende, at realkreditinstituttet ikke kunne gøre misligholdelsesomkostninger gældende mod ham. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at den uformelle fremgangsmåde i form af mundtlig indgåelse af fastkursaftaler er almindelig brugt på realkreditområdet og generelt er til fordel for låntagerne, idet perioden med kursusikkerhed derved minimeres. Samtidig stiller fremgangsmåden dog krav til rådgivning og bevissikring, og tvivl om, hvorvidt der er indgået en aftale, må komme det realkreditinstitut, som har tilrettelagt fremgangsmåden, til skade. Det forhold, at et realkreditinstitut skriftligt har bekræftet, at der er indgået en fastkursaftale, og fremsender en fastkursaftale med en række nærmere angivne vilkår, er ikke i sig selv et tilstrækkeligt bevis for, at der mundtligt er indgået en fastkursaftale.

Nævnet bemærkede videre, at der ved afgørelsen af, om en mundtlig aftale er indgået, må foretages en samlet vurdering af den enkelte sags konkrete omstændigheder. Det særlige behov for at indgå fastkursaftaler på realkreditområdet sammenholdt med aftalens indhold tilsiger, at en låntager, der i forbindelse med et rekvireret lånetilbud modtager en bekræftelse på en mundtlig indgået fastkursaftale vedlagt en fastkursaftale med nærmere angivne vilkår, må reagere uden ugrundet ophold, hvis låntageren ikke er enig i, at der mundtligt er indgået en fastkursaftale. Der må herudover lægges vægt på, om der i det fremsendte materiale vedrørende kurssikring er givet låntageren en rimelig vejledning om reaktionsmulighederne, hvis låntageren er uenig i, at der mundtligt er indgået en kursaftale. Derudover må der lægges vægt på, om låntagerens reklamationsadfærd har haft karakter af en fast og utvetydig afstandtagen fra, at der mundtligt er indgået en bindende fastkursaftale, eller snarere må tages som udtryk for, at låntageren – eventuelt efter rådgivning fra andre – har fortrudt en indgået aftale.

Nævnet fandt det efter en gennemgang af sagsforløbet bevist, at der mellem realkreditinstituttet og klageren var indgået en fastkursaftale med virkning fra den 18. februar 2005, som klageren var bundet af.

Nævnet frifandt derfor realkreditinstituttet, idet Nævnet tilføjede, at det lå uden for Nævnets kompetence at tage stilling til, om klagerens pengeinstitut havde pådraget sig et rådgivningsansvar over for klageren.

6: Resumeer af kendelser

20807065

Indekslån. Opgørelse af
terminsydelse ved udløb.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den. 30. marts 2009

Klageren havde i en ejerlejlighed et reallønsklausuleret indeksslån til det indklagede realkreditinstitut på oprindelig 556.000 kr.

Af det for lånet oprettede pantebrev fremgik det blandt andet, at regulering af den bogførte værdi af hovedstol og restgæld hver termin ville ske på grundlag af ændringerne i nettoprinsindekset, dog således at ydelsen højst ville blive reguleret op efter den procentvise stigning i timelønsindekset eller mindst ned med det største fald i de to indeks, at en eventuel restgæld ved lånets udløb af realkreditinstituttet kunne opsiges med 1 måneds varsel, og at restgælden, der forfaldt ved udløb, var restgælden for de modstående obligationer.

Pantebrevet indeholdt en henvisning til de af realkreditinstituttets bestyrelse til enhver tid fastsatte serievilkår. Disse serievilkår indeholdt tilsvarende bestemmelser som pantebrevet samt en nærmere beskrivelse af indeksreguleringen og beregningen af terminsydelser.

Realkreditinstituttet udarbejdede den 3. juni 2005 en amortisationsmodel for klagerens indeksslån. Det fremgik heraf, at den sidste ydelse var stipuleret til 273.935 kr.

Realkreditinstituttet fremsendte endvidere løbende meddelelser til klageren om indeksregulering af lånet, som tillige indeholdt en beregning af den kommende terminsydelse. Dette skete blandt andet den 3. januar 2007, hvor realkreditinstituttet oplyste, at nettoprisindekset var ændret fra 227,045 til 231,118, hvilket indebar, at kontantrestgælden ændredes fra 260.290 kr. til 264.959 kr. og obligationsrestgælden fra 355.344 kr. til 361.719 kr., samt at indeksfaktoren, der regulerede hovedstol og ydelse var ændret fra 177,975 til 180,340, hvilket betød, at hovedstolen blev ændret fra 937.385 kr. til 949.841 kr. Terminsydelser for juni 2007 var opgjort til i alt 21.032 kr.

Den 4. juli 2007 fremsendte realkreditinstituttet en meddelelse om indeksregulering til klageren til brug for december termin 2007. Det fremgik heraf, dels at nettoprisindekset var ændret fra 231,118 til 231,322, hvilket indebar, at kontantrestgælden ændredes fra 253.555 kr. til 253.779 kr. og obligationsrestgælden fra 346.150 kr. til 346.456 kr., dels at indeksfaktoren, der regulerede hovedstol og ydelse var ændret fra 180,340 til 180,499, hvilket betød, at hovedstolen blev ændret fra 949.841 kr. til 950.679 kr. Terminsydelser for december 2007 var opgjort til i alt 351.704 kr., fordelt med 253.779 kr. i restgæld, 8.405 kr. i rente, 917 kr. i bidrag og 88.603 kr. i yderligere obligationsrestgæld.

Klageren var utilfreds med realkreditinstituttets opkrævning af yderligere obligationsrestgæld på 88.603 kr. og indbragte derfor sagen for Realkreditankenævnet.

Klageren påstod realkreditinstituttet tilpligtet at anerkende, at instituttet uberettiget havde opkrævet en yderligere obligationsrestgæld på 88.603 kr., og at dette beløb derfor skulle tilbagebetales til ham. Realkreditinstituttet påstod indfrielse.

Realkreditinstituttet fremlagde på Nævnets foranledning dels det faktiske amortisationsforløb, hvor reguleringen var baseret på reallønsklausulen, dels et fiktivt amortisationsforløb, som viste, hvordan lånet ville være afviklet, hvis både ydelser og restgælde var blevet reguleret med nettoprisindekset, dels en oversigt over indeksfaktorer i lånets løbetid.

Nævnet bemærkede, at lånets reallønsklausul flere gange i løbet af lånets løbetid havde været i anvendelse (på tidspunkter, hvor priserne var steget mere end lønningerne), hvilket indebar, at lånets ydelse og lånets restgæld/obligationerne på disse tidspunkter var blevet

reguleret med forskellige indeks. Hvor ofte dette var sket, fremgik af den fremlagte oversigt over indeksfaktorer. Konsekvensen af anvendelsen af reallønsklausulen var, at der over tid var betalt en lavere ydelse, end indeksreguleringen med nettoprisindekset ville have ført til. Dette illustreredes af det fiktive amortisationsforløb, som realkreditinstituttet havde fremlagt. Det var her forudsat, at der i alle tilfælde var reguleret med nettoprisindekset. Dette forløb viste, at lånet var fuldt afviklet i sidste termin ved betaling af en terminsydelse, der i beløb i store træk modsvarede de hidtidige terminsydelser.

Den aktuelle restgæld ved lånets udløb var efter Nævnets opfattelse en konsekvens af reallønsklausulen, der ved aktivering medførte, at lånet ved udløb havde en ikke afviklet kontantrestgæld/obligationsrestgæld.

Nævnet fandt ikke grundlag for at foretage en yderligere efterprøvning af de fremlagte beregninger.

Klageren havde i sagen fremlagt et amortisationsforløb, som var udarbejdet af realkreditinstituttet den 3. juni 2005. Det fremgik heraf, at lånets sidste ydelse var stipuleret til 273.935 kr. Nævnet bemærkede hertil, at angivelse af et sådant amortisationsforløb måtte være baseret på et skøn over udviklingen i indeksfaktorerne frem til lånets udløb, og fandt derfor ikke, at klageren kunne støtte ret på denne angivelse.

Det fremgik af pantebrevet, at "Lånet afdrages over 25 år, hvorefter en eventuel restgæld af kreditor kan opsiges med 1 måneds varsel..., og at restgælden, "der forfalder, er restgælden for de modstående obligationer. I øvrigt erlægges i lånets sidste termin den til fuld afvikling fornødne ydelse..."

Efter Nævnets opfattelse indebar disse bestemmelser, at klageren var forpligtet til i lånets sidste termin at indløse den indekserede obligationsrestgæld, som ifølge det fremlagte amortisationsforløb var opgjort til 346.786 kr.

Med tillæg af rente og bidrag var der opkrævet i alt 351.704 kr. Beløbet var hos klageren opkrævet som 253.779 kr. i afdrag, 8.405 kr. i rente, 917 kr. i bidrag og 88.603 kr. i yderligere obligationsrestgæld. Det lå uden for Nævnets kompetence at tage stilling til den skattemæssige behandling af beløbet på 88.603 kr. Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

20811104

Refinansiering af kortrentelån. Kurssikring

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 25. marts 2009

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån F3, som var ydet af det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte i oktober 2008 en meddelelse til klageren om den forestående refinansiering pr. 1. januar 2009. Af meddelelsen fremgik, at der var mulighed for at fastlåse renten med det samme. Det fremgik endvidere, at kontantlånsrenten ved en tilpasning af renten pr. 1. januar til det aktuelle renteniveau ville være 5,3536 pct., og at renten ved omgående indgåelse af en fastkursaftale ville være 5,6132 pct.

Efter det oplyste rettede klageren den 29. oktober 2008 henvendelse til realkreditinstituttet for at drøfte refinansieringsvilkårene.

6: Resumeer af kendelser

Realkreditinstituttet fremsendte den 29. oktober 2008 en aftale til klageren om ny refinansieringsprofil, i henhold til hvilken F3 lånet skulle ændres til et F1 lån. Instituttet fremsendte endvidere samme dag bekræftelse på fastkursaftale vedrørende refinansieringen den 1. januar 2009. Ifølge bekræftelsen var kursen aftalt til 97,904, hvilket gav en beregnet kontantlånsrente på 6,2696 pct. p.a.

Klageren fremsendte den 30. oktober 2008 en e-mail til realkreditinstituttet, hvori hun protesterede over rådgivningen og forløbet af refinansieringen. Klageren tilkendegav blandt andet, at hun var efterladt med det indtryk, at instituttets medarbejder oppefra havde fået besked på at tegne så mange fastkursaftaler som muligt inden hjælpepakken trådte i kraft, hvilket havde ført til ekstra omkostninger for klageren i størrelsesordenen 4.500 kr. ud af en efterlønsindtægt på brutto 180.000 kr. og netto 130.000 kr. Klageren anførte, at hun var i telefonen kort efter for at få aftalen opsagt. Klageren følte sig ikke rådgivet, men ført til en beslutning. Klageren pegede i den forbindelse på, at hun under telefonsamtalen havde spurgt, om det nu var klogt at kurssikre. Klageren fandt, at realkreditinstituttet - ligesom mange andre realkreditinstitutter på det tidspunkt gjorde - burde have foreslået klageren at vente og se, til efter hjælpepakkens eventuelle effekt havde udmøntet sig.

Instituttets medarbejder kvitterede samme dag for e-mailen og henviste klageren til et telefonnummer, hvor medarbejderen kunne træffes.

Klageren fremsendte efterfølgende en e-mail til instituttet, hvori hun konstaterede, at hjælpepakken var vedtaget, og at alle med flexlån kunne ånde lettet op, undtagen hende, idet hun var kommet af med en ekstra udgift pr. år på 6.000 kr. Klageren tilkendegav, at det ville glæde hende at høre, hvis instituttet kunne finde en måde, hvorpå hun kunne gå med ned i rente, når nu alle andre gjorde det.

Realkreditinstituttet meddelte den 13. november 2008 klageren, at der den 29. oktober 2008 var indgået en juridisk bindende aftale, og at klageren var rådgivet ud fra realkreditinstituttets økonomers forventning til renteudviklingen, herunder en anbefaling om at fastlåse renten. Medarbejderen oplyste endvidere, at der ikke på det pågældende tidspunkt var udsigt til en hjælpepakke.

Klageren indbragte sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle stille hende, som om der ikke var indgået en fastkursaftale på refinansiering den 29. oktober 2008. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at klageren under sagen havde gjort gældende, at hun ikke havde forstået, at der den 29. oktober 2008 blev indgået en bindende fastkursaftale, at det af realkreditinstituttets notatark fremgik, at klageren var blevet orienteret om, at der var indgået en juridisk bindende aftale, at aftalen skriftligt var bekræftet ved instituttets brev af 29. oktober 2008 til klageren, at klageren i en e-mail af 30. oktober 2008 anførte, at hun var i telefonen "kort efter for at få den opsagt", og at klageren i en ikke dateret e-mail yderligere anførte, at "alle med flexlån kan ånde lettet op - bare ikke mig!".

Nævnet fandt på denne baggrund, at klageren måtte have været klar over, at hun den 29. oktober 2008 indgik en bindende fastkursaftale.

Nævnet henviste endvidere til, at klageren videre havde gjort gældende, at realkreditinstituttet havde handlet ansvarspådragende ved den 29. oktober 2008 at råde hende til at indgå

en fastkursaftale. Nævnet fandt, at der på det pågældende tidspunkt var betydelig uro og usikkerhed på det finansielle marked, og at det ikke kunne anses for ansvarspådragende, at instituttet på dette tidspunkt anbefalede sine kunder at indgå fastkursaftale.

Som følge af det anførte frifandt Nævnet realkreditinstituttet.

20811111

Variabelt forrentet obligationslån med renteloft.
Beregning af afdrag.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 25. marts 2009

Det indklagede realkreditinstitut fremsendte den 3. februar 2006 et tilbud til klageren vedrørende omlægning af hendes indestående lån til et 30-årigt obligationslån på 724.000 kr. med variabel rente og renteloft på 5 pct. p.a. Lånetilbudet indeholdt en betalingsplan over ydelserne og disses enkelte bestanddele. I forlængelse af betalingsplanen var det anført, at betalingsplanen viste, hvordan ydelserne på lånet ville udvikle sig gennem lånets løbetid, dog således at der i forbindelse med beregningen var benyttet en rentesats på 3,06 pct. i hele lånets løbetid.

Det fremgik af Standardiseret Europæisk Informationsblad, som var vedlagt lånetilbudet, at lånet blev afviklet efter annuitetsprincippet. Det var endvidere oplyst, hvorledes renten beregnedes, herunder at renten var variabel, og at ydelsen ville variere.

Det tilbudte lån blev udbetalt den 29. marts 2006. Låneafregningen var vedlagt "Endelige oplysninger iht. Kreditaftaleloven", herunder en amortisationsplan, som viste de enkelte ydelser og disses sammensætning. Om ydelsesberegning m.v. indeholdt kreditoplysningerne en bemærkning om, at fremtidige beløb, der var afhængig af rentens størrelse, dog ville ændre sig som følge af renteændringer.

Klageren rettede i november 2008 telefonisk henvendelse til realkreditinstituttet, idet låneafviklingen ikke svarede til den fremsendte amortisationsplan.

Realkreditinstituttet fremsendte den 7. november 2008 en ny betalingsplan til klageren. Den nye plan viste terminsydelserne og disses sammensætning ud fra det aktuelle renteniveau på 5 pct.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at afdragene på hendes variabelt forrentede obligationslån skulle følge den betalingsplan, som hun fik tilsendt ved lånets udbetaling. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at et fastforrentet lån, der tilbagebetales efter annuitetsprincippet, er karakteriseret ved, at ydelsen er fast i hele lånets løbetid. Renten beregnes løbende af restgælden, og ved lånets begyndelse, hvor restgælden er høj, vil rentebeløbet udgøre den største andel af ydelsen. Efterhånden som restgælden nedbringes, vil renten falde, således at afdragsandelen vil udgøre en stadig større del af ydelsen. Kurverne, der beskriver det til enhver tid værende forhold mellem rente og afdrag, varierer ved forskellige rentesatser. Desto højere rente, lånet har, desto lavere vil afdraget være ved lånets begyndelse, og desto stejlere vil afdragskurven blive senere i lånets løbetid.

Til forskel herfor er ydelsen ved et ikke-fastforrentet lån (lån med variabel rente), der skal tilbagebetales efter annuitetsprincippet, ikke fast i hele lånets løbetid. En forudsætning for anvendelse af annuitetsprincippet ved lån med variabel rente er, at der sker reberegning af ydelserne hver gang, der sker en renteændring. En rentestigning tidligt i lånets løbetid vil have den effekt, at afdragsandelen falder, og at afdraget senere stiger forholdsmæssigt

6: Resumeer af kendelser

hurtigere end før rentestigningen. Det omvendte vil ske ved rentefald. Ved renteændringer sker der således en forskydning af ydelsessammensætningen over tid. Lånets løbetid bliver derimod ikke påvirket af rente- og ydelsesændringer, og lånet bliver derfor afviklet fuldt ud inden for den aftalte løbetid.

Efter Nævnets opfattelse er realkreditinstituttets beregninger af tilbagebetalingen efter annuitetsprincippet i overensstemmelse med den beregningsmåde, der anvendes i branchen for tilsvarende lån, der bliver tilbagebetalt efter dette princip.

Nævnet henviste endvidere til, at aftalegrundlaget indeholdt en beskrivelse af rentefastsættelsen, herunder af vilkårene og tidspunkterne for denne. Det fremgik tillige, at renteændringer havde betydning for (den samlede) ydelse.

Realkreditinstituttet blev som følge af det anførte frifundet.

20811120

Beregning af låneomlægning, Medfinansiering af terminsydelser.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. juni 2009

Klageren havde i sin ejendom 3 lån til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 19. juni 2008 et brev til klageren vedrørende mulighederne for opkonvertering fra 4 pct. til 7 pct. Ifølge det fremsendte ville en sådan omlægning føre til en nedsættelse af restgælden med 245.000 kr. og en stigning i ydelsen. En anden mulighed var at lægge lånet om til et rentetilpasningslån, som også ville medføre en nedsættelse af restgælden. Det ville samtidig ikke medføre en aktuel stigning i ydelsen, men at denne kunne stige eller falde i fremtiden.

Der blev den 25. august 2008 afholdt et møde mellem klageren og en ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for realkreditinstituttet. Under mødet anmodede den låneformidlende ejendomsmægler telefonisk instituttet om at afgive tilbud på låneomlægning, ligesom ejendomsmægleren på klagerens vegne kurssikrede indfrielsen af de indestående lån.

Realkreditinstituttet udarbejdede den 25. august 2008 bekræftelser til klageren vedrørende fastkursaftaler på indfrielsen af de 3 indestående lån. Fastkursaftalebekræftelserne indeholdt specifikationer af og oplysninger for de enkelte lån.

Fastkursaftalebekræftelserne var vedlagt realkreditinstituttets "Almindelige bestemmelser for fastkursaftale om indfrielse af lån", hvoraf det blandt andet fremgik, at det samlede beløb, der skulle betales, så vidt muligt ville blive modregnet i provenuet for et nyt lån, der samtidig skulle udbetales. Låntager var dog under alle omstændigheder forpligtet til at sørge for, at realkreditinstituttet pr. afregningsdagen havde modtaget de fornødne likvide midler til, at lånene kunne indfries som anført i bekræftelserne.

Realkreditinstituttet udarbejdede den 27. august 2008 et lånetilbud til klageren vedrørende et 30-årigt kortrentelån på 2.255.000 kr. Af tilbuddet fremgik det, at der var beregnet et provenu efter betaling af terminsydelser på lån, der skulle indfries, på 7.509 kr. Det fremgik endvidere, at klageren skulle betale terminsydelse indtil indfrielsesdagen på de lån, der skulle indfries.

Låneomlægningen blev gennemført den 10. september 2008. Ifølge låneafregning af samme dato førte låneomlægningen til et samlet underskud på 26.228 kr.

Efter telefonisk henvendelse fra klageren forklarede realkreditinstituttet, at underskuddet ved låneomlægningen skyldtes, at der var foretaget modregning af et beløb på 33.737 kr. til dækning af terminsydelserne pr. 30. september 2008 på de indfrieede lån. Realkreditinstituttet henviste til, at terminen aldrig kan medfinansieres ved konverteringer, og at omlægningen således reelt havde givet et overskud på 7.509 kr. Realkreditinstituttet henviste til, at der var opstået nogle misforståelser med hensyn til det aftalte og tilbød pr. kulance at frafalde diverse gebyrer ved optagelse af lånet svarende til 4.000 kr., således at der kun skulle indbetales 22.228 kr. Alternativt tilbød realkreditinstituttet klageren, at hun kunne betale beløbet over det kommende år, hvilket ville svare til ca. 1.852 kr. pr. måned uden forrentning.

Den låneformidlende ejendomsmægler fremsendte den 28. november 2008 en e-mail til klageren med et referat af et brev, han havde sendt til realkreditinstituttet. Heri havde ejendomsmægleren blandt andet oplyst, at han i en samtale med realkreditinstituttet havde spurgt om, hvorvidt terminsydelserne var medfinansieret. Dette havde han fået bekræftet sammen med en oplysning om, at låneomlægningen gik i overskud med 7.500 kr. På den baggrund havde klageren besluttet at bruge terminsydelserne til at bygge en ny carport for.

Klageren fastholdt den 29. december 2008 i en e-mail til realkreditinstituttet, at instituttet var bundet af sit oprindelige tilbud med et provenu på 7.500 kr. efter medfinansiering af terminsydelserne. Realkreditinstituttet afviste dette.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at hun var tilsikret et provenu på ca. 7.500 kr., efter at terminsydelserne på de indfrieede lån var modregnet i låneprovenuet for det nye lån, og at realkreditinstituttet ikke efterfølgende kunne kræve hende for de omhandlede terminsydelser. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet lagde til grund, at klageren og den låneformidlende ejendomsmægler, som optrådte som realkreditinstituttets fuldmægtig, under telefonsamtalen den 25. august 2008 fik oplyst, at terminsydelserne for de lån, der skulle indfries, var medfinansieret i det nye lån, og at låneomlægningen efter modregning af omkostninger, terminsydelser m.v. ville give et overskydende provenu på ca. 7.500 kr.

Under hensyn hertil og til, at det af lånetilbuddet fremgik, at provenuet efter betaling af terminsydelser på lån, der skulle indfries, udgjorde 7.509 kr., fandt Nævnet, at klageren havde været berettiget til at gå ud fra, at realkreditinstituttets lån var af en størrelsesorden, der ville give et provenu på ca. 7.500 kr. efter modregning af de omhandlede terminsydelser, og berettiget til at disponere i tillid hertil.

Dette gjaldt uanset, at det efterfølgende i lånetilbuddet var anført, at klageren skulle betale terminsydelse indtil indfrielsesdagen på de lån, der skulle indfries, og at en nærmere gennemgang af beregningerne viste, at terminsydelserne ikke var forudsat modregnet.

På den nævnte baggrund fandt Nævnet, at realkreditinstituttet burde stille klageren, således at der efter modregning af terminsydelser blev opnået et provenu på 7.500 kr. Nævnet tilpligtede derfor realkreditinstituttet uden omkostninger for klageren at yde hende et supplerende lån på 34.000 kr. – eventuelt som reservefondslån – på tilsvarende vilkår som lånet på 2.555.000 kr.

6: Resumeer af kendelser

20812124

Refinansiering af kortrentelån. Fastkursaftale. Indgåelse

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 4. maj 2009

Klageren har i sin ejendom et kortrentelån til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstitutet fremsendte den 14. oktober 2008 et brev til klageren om den forestående refinansiering pr. 31. december 2008. I brevet anførte realkreditinstitutet, at der var stor usikkerhed om udfaldet af rentetilpasningen ved årsskiftet, og at instituttet derfor anbefalede, at renten blev fastlåst straks, og at klageren hurtigst muligt kontaktede realkreditinstitutet med henblik herpå.

Klageren kontaktede den 24. oktober 2008 realkreditinstitutets lokale afdeling vedrørende refinansieringen. Samme dag fremsendte realkreditinstitutet en bekræftelse til klageren på fastkursaftale, hvoraf det fremgik, at refinansieringen var aftalt til kurs 97,95, svarende til en kontantlånsrente på 6,1766 pct. Det fremgik af aftalen, at der i denne var indregnet handelsomkostninger m.v. Endvidere fremgik det, at klageren ved uenighed i aftalens indhold straks skulle kontakte realkreditinstitutet.

Klageren fremsendte den 27. oktober 2008 en e-mail til realkreditinstitutet, hvori han refererede til den "fastkursaftale, der blev diskuteret i fredags den 24. oktober 2008". Klageren henviste til, at han ved gennemlæsning af papirerne havde kunnet konstatere, at der var omkostninger forbundet med aftalen. Eftersom det var i strid med det telefonisk oplyste, bad klageren om at få oplyst, om det var muligt at komme ud af aftalen.

Klageren henvendte sig i de følgende dage pr. e-mail til realkreditinstitutet for at få oplysninger om handelstidspunktet for obligationerne og for at fremsætte en egentlig klage over rådgivningsforløbet, som førte til fastkursaftalen.

Den 7. november 2008 fastholdt realkreditinstitutet, at der var indgået en bindende fastkursaftale.

Der var efterfølgende en længere korrespondance mellem klageren og realkreditinstitutet om fastkursaftalen og omkostningerne forbundet med denne. Realkreditinstitutet fastholdt på sin side fastkursaftalens karakter af bindende aftale, medens klageren henviste til, at han under telefonsamtalen den 24. oktober 2008 alene havde anmodet om at modtage et tilbud på en fastkursaftale. Det førte ikke til enighed mellem parterne, uanset at realkreditinstitutet den 24. november 2008 erkendte, at der var givet klageren misvisende oplysninger om omkostningerne ved aftalen, og derfor tilbød at kompensere klageren for det kursfradrag, som indgik i fastkursaftalen.

Efter det oplyste blev refinansieringen pr. 1. januar 2009 gennemført på de vilkår, der fremgik af fastkursaftalebekræftelsen af 24. oktober 2008.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at klageren skulle stilles, som om lånet var refinansieret uden indgåelse af en fastkursaftale. Realkreditinstitutet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at den uformelle fremgangsmåde i form af mundtlig indgåelse af fastkursaftaler er almindelig brugt på realkreditområdet og generelt til fordel for låntagerne, idet perioden med kursusikkerhed derved bliver minimeret. Samtidig stiller fremgangsmåden dog krav til rådgivning og bevissikring, og tvivl om, hvorvidt der er indgået en aftale, må komme det realkreditinstitut, som har tilrettelagt fremgangsmåden, til skade. Det forhold, at et realkreditinstitut skriftlig har bekræftet, at der er indgået en fastkursaf-

tale, og fremsender en fastkursaftale med en række nærmere angivne vilkår, er ikke i sig selv et tilstrækkeligt bevis for, at der mundtligt er indgået en fastkursaftale.

Ved afgørelsen af, om en mundtlig aftale er indgået, må der foretages en samlet vurdering af den enkelte sags konkrete omstændigheder. Det særlige behov for at indgå fastkursaf-taler på realkreditområdet sammenholdt med aftalens indhold tilsiger, at en låntager, der i forbindelse med et rekvireret lånetilbud modtager en bekræftelse på en mundtlig indgået fastkursaftale vedlagt en fastkursaftale med nærmere angivne vilkår, må reagere uden ugrundet ophold, hvis låntageren ikke er enig i, at der mundtligt er indgået en fastkurs-aftale. Der må herudover lægges vægt på, om der i det fremsendte materiale vedrørende kurssikring, er givet låntageren en rimelig vejledning om reaktionsmulighederne, hvis lån-tageren er uenig i, at der mundtligt er indgået en kursaftale. Derudover må der lægges vægt på, om låntagerens reklamationsadfærd har haft karakter af en fast og utvetydig afstandtagen fra, at der mundtligt er indgået en bindende fastkursaftale, eller snarere må tages som udtryk for, at låntageren – eventuelt efter rådgivning fra andre – har fortrudt en indgået aftale.

Nævnet henviste til, at realkreditinstituttets rådgiver fredag den 24. oktober 2008 som en opfølgning af parternes telefonsamtale samme dag fremsendte fastkursaftale ved rente-tilpasning, hvorefter det fremgik, at klageren straks skulle kontakte realkreditinstituttet ved uenighed om aftalens indhold.

Klageren bad den 27. oktober 2008 pr. e-mail realkreditinstituttet om at oplyse, om det var muligt at komme ud af aftalen, klageren henviste i den forbindelse til, at det i strid med telefoniske oplysninger havde vist sig, at der var omkostninger forbundet med aftalen.

Nævnet lagde til grund, at klageren i det efterfølgende reklamationsforløb havde gjort gæl-dende, at han alene under telefonsamtalen den 24. oktober 2008 anmodede realkreditinsti-tuttet om et tilbud på en fastkursaftale.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering af begivenhedsforløbet, at instituttet ikke havde ført det fornødne bevis for, at parterne den 24. oktober 2008 indgik en bindende aftale om kurssikring. Nævnet lagde herved vægt på, at klageren – som erkendt af realkreditinstitut-tet – havde fået oplyst, at det ikke var forbundet med omkostninger at indgå en fastkursaf-tale. Nævnet lagde endvidere vægt på, at klageren allerede mandag den 27. oktober 2008 reagerede på den fremsendte fastkursaftale, og efterfølgende havde uddybet sin reaktion og gjort gældende, at han under telefonsamtalen den 24. oktober 2008 alene anmodede om at modtage et tilbud på en fastkursaftale.

Det ændrede ikke ved Nævnets vurdering, at klageren i e-mailen af 27. oktober 2008 benyt-tede terminologien "aftalen". Klagerens terminologi skulle for det første ses i forhold til terminologien i dokumentet "Fastkursaftale ved rentetilpasning", idet der var en nærlig-gende mulighed for, at en part omtalte dette dokument som "aftalen", selv i tilfælde af, at parten ikke mente, at der forudgående var indgået en mundtlig aftale, jf. herved også bestemmelsen om, at låntageren i tilfælde af uenighed om aftalens indhold straks skulle kontakte realkreditinstituttet. Denne opfordring måtte fornuftigvis også forstås som en opfordring til reklamation for det tilfælde, at låntageren mente, at en mundtlig aftale ikke var indgået. For det andet skulle klagerens brug af ordet "aftalen" sammenholdes med, at klageren i samme e-mail talte om "fastkursaftale, der blev diskuteret i fredags den 24. oktober 2008".

6: Resumeer af kendelser

20812125

Rådgivning. Investering i
værdipapirer.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. juni 2009

Nævnet tog derfor klagerens påstand til følge, og realkreditinstituttet blev tilpligtet at stille klageren, som om kortrentelånet var refinansieret den 31. december 2008 uden en fast-kursaftale.

Klageren optog i december 2006 et lån på 1.274.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut og blev på samme tidspunkt kunde hos det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut.

Klageren underskrev den 21. december 2006 en samtykkeerklæring vedrørende udveksling af oplysninger om klagerens kundeforhold mellem selskaberne i den koncern, hvori realkreditinstituttet indgår.

Ligeledes den 21. december 2006 underskrev klageren en aftale om tilslutning til det koncernforbundne pengeinstituts internetbank, ligesom klageren indgik en aftale om betalingservice.

En investeringsrådgiver hos realkreditinstituttet besvarede den 23. juli 2007 en henvendelse fra klageren om mulighederne for at låne til gearede investeringer for at få et højt afkastpotentiale. Af brevet fremgik det, at realkreditinstituttet muligvis kunne låne klageren lidt ekstra til at geare den million, som klageren på det pågældende tidspunkt havde. Investeringsrådgiveren foreslog imidlertid en anden løsning, som gik ud på, at klageren skulle anvende den million, han havde, på gearing via certifikater. Med disse certifikater kunne klageren selv bestemme, hvor stor en gearing han ville have på millionen. Dog skulle det sikres, at der altid ville være penge tilbage til renovering af klagerens ejendom. Investeringsrådgiveren tilkendegav, at man ville starte med at køre med en gearing på 3, og forklarede betydningen af en sådan gearing.

Klageren underskrev den 30. juli 2007 en erklæring vedrørende investering i certifikater. Det fremgik heraf, at klageren var indforstået med, at det var med stor risiko, at han indgik handlen på 1 million certifikater, der var gearet 3 gange, så det svarede til, at klageren havde placeret 3 millioner eller lånt 2 millioner, at klageren accepterede, at der var et stop loss på 300.000 kr., hvilket betød, at klagerens forretninger ville blive lukket ned, såfremt den investerede værdi faldt til 700.000 kr., og at tabet ved ekstreme kursfald kunne blive større end 300.000 kr., hvis markedet faldt ekstremt på en dag.

Klageren bad den 19. januar 2008 pr. e-mail realkreditinstituttets investeringsrådgiver om at sætte nogle værdipapirer ind på hans portefølje.

I en e-mail fra realkreditinstituttet af den 20. maj 2008, som klageren bestred at have modtaget, bad investeringsrådgiveren klageren om at tilkendegive, hvad strategien med hensyn til klagerens sidste certifikat på DAX-indekset var. Investeringsrådgiveren oplyste i den forbindelse, at markedet på det seneste var kørt stærkt op, og at en eventuel hjemtagelse af gevinsten derfor kunne være en god ide.

Efter henvendelse fra klagerens advokat fremsendte en medarbejder i koncernens juridiske afdeling en redegørelse til advokaten. Det fremgik heraf, at klageren havde henvendt sig til realkreditinstituttet, idet han ønskede at investere 1 mio. kr. med maksimalt gevinstpotentiale. Klageren havde i den forbindelse tilkendegivet, og hvis det i sidste ende førte til, at han skulle tabe pengene, så var det til at leve med. Investeringsrådgiveren havde forkla-

ret klageren om investering i certifikater, som havde et meget stort afkastpotentiale, men også en tilsvarende stor risiko. Klageren var helt med på dette og ønskede fra starten den størst mulige gearing. Investeringsrådgiveren rådede imidlertid klageren til at starte lidt mindre risikofyldt ud med en gearing på 3 med mulighed for at øge gearingen på et senere tidspunkt, hvis der kom gevinster. Investeringsrådgiveren bad herefter klageren tage stilling til, hvor meget han i værste fald ønskede at tabe ved gearingen, og ud fra dette blev der lavet en aftale om, at hvis tabet på et tidspunkt nåede 300.000 kr., skulle investeringsrådgiveren kontakte klageren med henblik på at lukke investeringen ned. Aftalen blev udfærdiget på papir, som blev underskrevet af klageren. I et par måneder kørte investeringerne fint, og alle papirer blev solgt med en fortjeneste på ca. 50.000 kr. Klageren ønskede at reinvestere midlerne med en højere gearing til trods for, at dette blev frarådet af investeringsrådgiveren. Der blev derfor investeret i nye certifikater med en gearing på 5. Der var løbende kontakt mellem klageren og investeringsrådgiveren i investeringens løbetid, når der skete større skred i markedet opad eller nedad. Efter et stykke tid begyndte den store nedtur på aktiemarkederne, og klageren lå på et tidspunkt til et tab på 300.000 kr. og blev derfor kontaktet af investeringsrådgiveren, som foreslog at lukke investeringerne ned som aftalt. Det ønskede klageren imidlertid ikke. Han gav udtryk for, at han troede på, at markedet ville vende, og det ville han ikke gå glip af. Tabene kunne således ikke komme bag på klageren. Investeringsrådgiveren foreslog flere gange klageren at reducere risikoen eller lukke investeringerne ned. Dette afviste klageren i tillid til, at markedet ville vende. Selv om investeringsrådgiveren frarådede dette, indskød klageren i 2007 og 2008 i alt yderligere 350.000 kr. Pr. 23. maj 2008 havde klageren investeret i alt 1.350.000 kr., og hans tab lå i omegnen af 1.150.000 kr. Realkreditinstituttet afviste på det grundlag at restituere klagerens konto.

Klageren indbragte i december 2008 via sin advokat sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle restituere hans konto med 1.350.000 kr. eller et efter Realkreditankenævnets skønsmæssigt fastsat beløb med tillæg af sædvanlig procesrente fra sagens indbringelse for Realkreditankenævnet. Realkreditinstituttet påstod principalt sagen afvist og henvist til Pengeinstitutankenævnet, subsidiært frifindelse.

Nævnet fandt ikke grundlag for at afvise klagen i medfør af nævnsvedtægternes § 2, stk. 3 (klager fra erhvervsdrivende), men fandt, at klagen måtte anses for omfattet af Nævnets kompetence efter § 2, stk. 2, 2. pkt. Klagen var indbragt for Realkreditankenævnet og rettet mod realkreditinstituttet og var således omfattet af Nævnets kompetence efter § 2, stk. 1, 1. led.

Nævnet fandt det ikke bevist, at investeringsaftalen mellem klageren og realkreditinstituttet var indgået i strid med § 6 i lov om visse forbrugeraftaler.

Nævnet henviste til, at klageren den 30. juli 2007 havde underskrevet en blanket, hvoraf det fremgik, at han var indforstået med, at der var en stor risiko knyttet til investeringen med en gearing på 3.

Nævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at gearingen efter klagerens ønske eller med klagerens indforståelse blev forhøjet til en gearing på 5. Nævnet lagde herved vægt på, at der ikke i sagen var oplysninger om, at klageren under investeringsforløbet havde fremsat indvendinger herimod. Der var ikke i sagen i øvrigt oplysninger, der kunne begrunde, at realkreditinstituttet som følge af mangelfuld rådgivning eller af andre grunde havde pådraget sig et erstatningsansvar som følge af, at den store tabsrisiko ved de foretagne investeringer, som klageren var oplyst om, blev realiseret. Nævnet frifandt derfor realkreditinstituttet.

6: Resumeer af kendelser

20812133

Indfrielsesaftale

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 25. maj 2009

Klageren har en ejendom, hvori der indestod et 4 pct. obligationslån til det indklagede realkreditinstitut.

Igennem oktober 2008 var der flere gange telefonisk kontakt mellem klageren og en af realkreditinstitutets kunderådgivere med henblik på en drøftelse af vilkårene for en låneindfrielse og efterfølgende låneomlægning med tillægslån.

Klageren fremsendte den 19. oktober 2008 en e-mail til kunderådgiveren, hvori han anmodede om at få straksindfriet sit lån, idet han ikke orkede at holde øje med kurserne under sin forestående ferie. Klageren bemærkede, at han kunne se, at kursen var steget lidt om fredagen, men at han mente, at det stadig ville være muligt at indfri til maksimalt kurs 84. Klageren henviste til, at der efter ferien kunne aftales tid for en besigtigelse og nyoptagning af lån i ejendommen.

Klageren rejste herefter på ferie i udlandet, hvorfra han flere gange den 21. og 22. oktober 2008 rettede telefonisk henvendelse til indklagede.

Kunderådgiveren fremsendte den 29. oktober 2008 en e-mail til klageren, hvori han oplyste, at han flere gange havde forsøgt at skrive til klageren uden at få svar. Baggrunden var, at kunderådgiveren ville høre, hvor han skulle trække pengene til den straksindfrielse, som klageren havde ønsket. Kunderådgiveren henviste til, at beløbet skulle være indbetalt, hvis indfrielsen skulle ske til dagskursen, som aktuelt lå på 82,75. Rådgiveren opfordrede klageren til at melde tilbage om, hvordan han ønskede at indfri lånet.

Da indfrielsen ikke blev gennemført som forudsat af klageren, rettede han den 13. november 2008 henvendelse til realkreditinstitutets kundeambassadør og gjorde rede for hændelsesforløbet.

Realkreditinstitutets kundeambassadør meddelte den 14. november 2008 klageren, at en gennemgang af sagen havde ført til den konklusion, at kommunikationen omkring hele forløbet i den indledende fase ikke havde været tilfredsstillende, idet det var helt tydeligt for kundeambassadøren, at klageren og kunderådgiveren havde talt forbi hinanden og havde forskellige opfattelser af, hvad der var aftalt. Kundeambassadøren oplyste afslutningsvis, at klageren havde mulighed for at sende en egentlig klage til realkreditinstitutets klageansvarlige enhed.

Efter henvendelse fra klageren meddelte realkreditinstitutets klageansvarlige enhed den 27. november 2008 klageren, at der efter dennes opfattelse ikke forelå tilstrækkelige beviser for, at instituttet havde påtaget sig at indfri lånet, hverken forud for den 19. oktober 2008 eller senere. Den klageansvarlige enhed afviste, at realkreditinstitutet samlet set ikke kunne holdes ansvarlig for, at de nærmere detaljer om, hvordan klageren ønskede lånet indfriet først kunne afklares på et tidspunkt, hvor kurserne var kommet over 84.

Yderligere korrespondance mellem klageren og den klageansvarlige enhed førte ikke til en afklaring.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstitutet skulle gennemføre låneindfrielsen, som om den var igangsat i direkte forlængelse af klagerens instruks af 19. oktober 2008. Realkreditinstitutet påstod frifindelse.

Nævnet fandt det ikke bevist, at der forud for klagerens e-mail af 19. oktober 2008 var indgået en mundtlig aftale mellem klageren og realkreditinstituttet.

Efter indholdet af e-mailen af 19. oktober 2008 burde det have stået realkreditinstituttet klart, at klageren forventede, at instituttet inden for en rimelig ekspeditionstid straks indfrie lånet til maksimalt kurs 84.

Nævnet fandt det kritisabelt, at realkreditinstituttet først reagerede ved e-mail af 29. oktober 2008 på klagerens e-mail af 19. oktober 2008.

Risikoen for, at klageren, der havde oplyst at have e-mail til rådighed under sin ferie, angiveligt først den 3. november 2008 blev opmærksom på realkreditinstituttets e-mail af 29. oktober 2008, påhvilede efter Nævnets opfattelse klageren. Selv om klageren var blevet opmærksom på e-mailen på et tidligere tidspunkt, kunne en indfrielse imidlertid først ske, når en mellemfinansiering var tilvejebragt. Hertil måtte der indrømmes klageren en rimelig tid. Dette indebar efter Nævnets opfattelse, at klageren ikke med rimelighed kunne pålægges risikoen for, at der ikke skete indfrielse den 29. eller 30. oktober 2008.

Nævnet fandt efter en samlet vurdering, at realkreditinstituttets behandling af sagen havde ført til, at indfrielsen alene kunne ske til højere kurser end de, der var gældende umiddelbart efter den 19. oktober 2008. Realkreditinstituttet blev derfor tilpligtet at yde klageren en erstatning, som Nævnet skønsmæssigt fastsatte til 60.000 kr.

200902026

Fastkursaftale.
Rådgiveransvar.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. juni 2009

Det indklagede realkreditinstitut udarbejdede den 1. maj 2007 et finansieringsforslag til klageren vedrørende hendes planlagte køb af en ejendom. Finansieringsforslaget omhandlede et 5 pct. obligationslån på 1.813.000 kr. med et anslået kurstab på 54.009 kr. samt et boliglån i det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut. Det fremgik af finansieringsforslaget, at det var vejledende og ikke indeholdt en bevilling af lån.

Den 15. maj 2007 fremsendte klageren pr. e-mail en købsaftale for ejendommen til realkreditinstituttet. Klageren oplyste, at hun samme dag ville underskrive købsaftalen.

Realkreditinstituttet meddelte ved e-mail af 16. maj 2007 klageren, at lånet ville blive lavet den efterfølgende mandag og derefter tilsendt det koncernforbundne pengeinstitut.

Realkreditinstituttet udarbejdede den 21. maj 2007 et lånetilbud til klageren på et 30-årigt 5 pct. obligationslån på 1.836.000 kr. med afdragsfrihed. Lånetilbuddet blev fremsendt til det koncernforbundne pengeinstitut. Af lånetilbuddet fremgik det, at beregningerne var foreløbige, og at nye beregninger ville blive foretaget, når lånet blev udbetalt. Det fremgik yderligere, at realkreditinstituttet på de fleste lån kunne tilbyde at fastlåse kursen både på udbetalingen af nye lån og indfrielse af gamle lån. Lånetilbuddet var vedlagt realkreditinstituttets produktblad om låntyper, som indeholdt nærmere oplysninger om obligationslån og kurstab.

Realkreditinstituttet fremsendte den 8. juni 2007 en bekræftelse til det koncernforbundne pengeinstitut på en fastkursaftale, som klageren samme dag havde indgået. Ifølge bekræftelsen skulle lånet afregnes den 30. august 2008 til en aftalt kurs på 92,855.

Lånet blev den 30. august 2007 afregnet i overensstemmelse med fastkursaftalen.

Klageren fandt, at kurssikringen burde være sket på et tidligere tidspunkt, og indbragte efterfølgende en sag for Pengeinstitutankenævnet, der den 11. november 2008 afsagde kendelse. Et flertal i Pengeinstitutankenævnet fandt på baggrund af de modstridende opfattelser af hændelsesforløbet, at en afgørelse af sagen ville forudsætte en bevisførelse i form af part- og vidneforklaringer, som ikke kunne ske for Pengeinstitutankenævnet, og stemte derfor for at afvise sagen. Mindretallet i Pengeinstitutankenævnet fandt, at klageren, der var bekendt med muligheden for at kurssikre lånet, på et møde i banken den 29. maj 2007 havde anmodet om kurssikring. Mindretallet stemte derfor for, at banken skulle betale et beløb svarende til forskellen mellem den kurs, der kunne være kurssikret til den 1. juni 2007, og kursen på 92,855, som der blev kurssikret den 8. juni 2007. Der blev afsagt kendelse efter stemmeflertallet, og klagen blev afvist, for så vidt angik aftalen om kurssikring.

Ved Realkreditankenævnet påstod klageren realkreditinstituttet tilpligtet at anerkende, at instituttet som følge af mangelfuld rådgivning var ansvarlig for, at der ikke på et tidligere tidspunkt blev foretaget kurssikring. Realkreditinstituttet påstod principalt afvisning, subsidært frifindelse.

Nævnet fandt ikke grundlag for at afvise klagen mod realkreditinstituttet.

Et flertal i Nævnet fandt det herefter ikke bevist, at klageren havde fremsat ønske om kurssikring før den 8. juni 2007, og stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet.

Et mindretal i Nævnet lagde på baggrund af realkreditinstituttets sagsfremstilling til grund, at pengeinstituttet handlede på vegne af realkreditinstituttet, og stemte af de grunde, der var anført i dissensen i kendelsen af 11. november 2009 fra Pengeinstitutankenævnet, for at give klageren medhold.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og realkreditinstituttet blev frifundet.

20903038

Forhåndslån. Rådgivning.
Nedbringelseskrav.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 17. september 2009

Klagerne erhvervede efter det oplyste en ubebygget grund med henblik på opførelse af en ny bolig.

Et pengeinstitut, som har en samarbejdsaftale med det indklagede realkreditinstitut, fremsendte den 16. april 2008 en tilbudspakke fra realkreditinstituttet til klagerne. Tilbudspakken indeholdt et lånetilbud vedrørende et kortrentelån F3 på 2.859.000 kr. som forhåndslån. Af lånetilbuddet fremgik det blandt andet, at lånet kunne udbetales, når der var stillet forhåndslånsgaranti af det låneformidlende pengeinstitut, at forhåndslånsгарантиen kunne frigives, når byggeriet var færdigmeldt og endelig vurderet af instituttets vurderingsansvarlige, samt værdien af ejendommen var godkendt til endeligt lån, og at lånet kunne kræves nedbragt, i tilfælde af manglende overholdelse af fristerne for påbegyndelse og afslutning af byggeriet, eller hvis byggeriet ved afslutningen ikke frembød den fornødne værdi.

Tilbudspakken indeholdt en Långuide, hvoraf det under afsnittet "Ordforklaring" fremgik, at forhåndslån ydes til byggearbejder og er en belåning af ejendommens forventede værdi, efter byggearbejdet er afsluttet, at byggeriet skal besigtiges og færdigmeldes af realkreditinstituttet for at sikre, at den forventede værdi opstår, og at instituttet, hvis ejendommen ikke opnår den forventede værdi, kan kræve forhåndslånet nedbragt.

Tilbudspakken indeholdt endvidere en garantierklæring vedrørende forhåndslånet, som var forudsat stillet af det låneformidlende pengeinstitut. Ifølge garantiteksten omfattede denne hel eller delvis indfrielse af lånet i de tilfælde, hvor realkreditinstituttet ifølge lånetilbuddet kunne kræve dette.

Endelig indeholdt tilbudspakken det obligatoriske tjekskema, hvori rådgivningen var dokumenteret. Af dette fremgik der ikke særlige tilførsler vedrørende forhåndslån og disses egenskaber.

Forhåndslånet blev udbetalt den 11. juni 2008.

Efter færdiggørelse af byggeriet blev ejendommen i efteråret 2008 besigtiget af en ejendomsmægler, der har samarbejde med det låneformidlende pengeinstitut. Ejendommen blev ved den lejlighed vurderet til 3.100.000 kr.

Det låneformidlende pengeinstitut meddelte efterfølgende telefonisk klagerne, at det tilbudte forhåndslån skulle nedbringes med knap 400.000 kr.

Klagerne bad den 25. november 2008 realkreditinstituttet om at genbehandle sagen og trække nedbringelseskravet tilbage eller alternativt revurdere belåningsværdien, idet denne lå væsentligt under de reelle ejendomspriser i området. Klagerne redegjorde for forløbet af lånesagen og anførte blandt andet, at de på intet tidspunkt var blevet gjort opmærksom på, at de kunne risikere at skulle erlægge et ekstraordinært afdrag på 400.000 kr. på et i øvrigt afdragsfrit realkreditlån. Det var klagernes opfattelse, at forhold af væsentlig betydning og bebyrdende for forbrugeren klart skulle fremhæves, hvilket ikke var sket i deres tilfælde.

Realkreditinstituttet redegjorde ved brev af 30. januar 2009 til klagerne for rådgivningen og nedbringelseskravet. Realkreditinstituttet henviste blandt andet til, at rådgivningen i henhold til en aftale om arbejds- og ansvarsfordeling var forestået af pengeinstitutet. Realkreditinstituttet henviste endvidere dels til realkreditlovgivningen, hvori der er krav om, at forhåndslån straks kræves nedbragt, så det i forhold til værdiansættelsen fuldt ud opnår den krævede sikkerhedsmæssige placering. Samtidig gav realkreditinstituttet klagevejledning.

Den 31. januar 2009 rettede klagerne på ny henvendelse til realkreditinstituttet, idet de fastholdt, at de ikke var blevet informeret om, at der ved en færdigmelding kunne ske opkrævning af et ekstraordinært afdrag. Udmeldingen til klagerne inden besøget fra ejendomsmægleren var alene, at det skulle bekræftes over for pengeinstitutet og realkreditinstituttet, at huset var færdigopført som aftalt. Efter senere at have nærlæst lånetilbuddet havde klagerne konstateret, at der i en løs henvisning under punktet "I øvrigt kan vi oplyse" stod noget om nedbringelse af lånet. Informationen var puttet ind i en sætning, der i øvrigt omhandlede byggeperioden. Dette var efter klagernes opfattelse ikke en tilstrækkelig tydelig information om risikoen for krav om voldsomme, ekstraordinære afdrag, og for løs en henvisning til, at realkreditinstituttet kunne gøre et nedbringelseskrav gældende. Det burde klart og tydeligt være fremhævet i kontrakten, at realkreditinstituttet havde denne mulighed i forbindelse med færdigmeldingen.

Realkreditinstituttet beklagede den 26. februar 2009 over for klagerne den situation, som de var kommet i. Realkreditinstituttet redegjorde på ny for lovgivningen og de oplysninger om forhåndslånereglerne, som fremgik af aftalegrundlaget, og som realkreditinstituttet

6: Resumeer af kendelser

ikke havde nogen mulighed for at fravige. Realkreditinstituttet kunne derfor alene foreslå, at klagerne rettede henvendelse til det låneformidlende pengeinstitut for at høre, om pengeinstituttet eventuelt kunne være behjælpelig med en eller anden form for finansiering.

Forhåndslånet blev den 12. juni 2009 nedbragt med kontant 370.000 kr.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, dels at realkreditinstituttet skulle erstatte dem den ekstraudgift, som var blevet dem pålagt ved at skulle efterfinansiere det ekstraordinære afdrag på 400.000 kr., dels at realkreditinstituttet skulle revurdere den omhandlede ejendom. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at et realkreditinstitut efter SD0/SDRO-værdiansættelsesbekendtgørelsen og garantibekendtgørelsen er forpligtet til at kræve forhåndslån nedbragt, såfremt en værdiansættelse efter byggeriets færdiggørelse ikke giver grundlag for det ydede forhåndslån. Der skal dog i lånetilbuddet tages forbehold for nedbringelsen.

Nævnet kunne derfor ikke kritisere, at realkreditinstituttet havde krævet forhåndslånet nedbragt som sket. Nævnet tilføjede i den forbindelse, at værdiansættelse af en fast ejendom, herunder i forbindelse med forhåndslån, henhører under et realkreditinstituts kredit- og udlånspolitik, som Nævnet generelt ikke finder at kunne efterprøve. Der var ikke særlige omstændigheder i denne sag, som gav anledning til at fravige dette udgangspunkt, og Nævnet fandt derfor ikke grundlag for at tilpligte realkreditinstituttet at revurdere ejendommen.

Flertallet henviste til, at det i lånetilbud, Låneguide og pantebrev var angivet, at forhåndslånet kunne kræves nedbragt, hvis den endelige vurdering efter byggeriets færdiggørelse ikke gav grundlag for det ydede forhåndslån. Flertallet fandt imidlertid, at oplysningerne herom, der fandtes spredt i et omfattende skriftligt materiale, tillige burde have været givet mundtligt og dokumenteret i det udarbejdede rådgivningsskema. Flertallet lagde herved vægt på, at ejendomsmarkedet på rådgivningstidspunktet var vigende, og at der derfor var en konkret anledning til at rådgive om den særlige og aktuelle risiko, der for en låntager var knyttet til at benytte forhåndslån på det pågældende tidspunkt. Flertallet fandt videre, at pengeinstituttet havde optrådt på realkreditinstituttets vegne, og at ansvaret for den manglende rådgivning måtte påhvile realkreditinstituttet. Flertallet fandt, at den manglende individuelle rådgivning ikke havde påført klagerne et tab, men at den manglende rådgivning burde føre til, at realkreditinstituttet burde fortabe sit vederlag, som kunne opgøres til 7.289 kr.

Mindretallet henviste til, at det – i overensstemmelse med de gældende regler for forhåndslån – af såvel lånetilbud som Låneguide og pantebrev fremgik, at forhåndslån kunne kræves nedbragt, hvis den endelige værdiansættelse ikke gav mulighed for lånets indplacering inden for lånegrænsen. Mindretallet fandt derfor – uanset om der måtte være givet individuel rådgivning om nedbringelsesrisikoen – at der ikke var grundlag for erstatningsansvar eller vederlagsfortabelse. Mindretallet stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og realkreditinstituttet blev tilpligtet at tilbagebetale klagerne det oppebårne vederlag på 7.289 kr.

20903039

Ændring af refinansierings-
profil

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 7. september 2009

Klagerne ejer en ejendom, hvori der indestår et kortrentelån F5 på oprindelig 139.800 euro til det indklagede realkreditinstitut.

Af det for lånet udstedte pantebrev fremgår det blandt andet, at der i forbindelse med lånets refinansiering kan indgås forskellige aftaler mellem debitor og realkreditinstitutet om ændringer i eksempelvis lånets refinansieringsprofil, og at sådanne ændringer er betinget af, at debitor underskriver et dokument med de ændrede vilkår inden for de af realkreditinstituttet fastsatte frister herfor.

Indklagede fremsendte den 14. oktober 2008 et brev til klagerne om den forestående refinansiering pr. 31. december 2008. Brevet indeholdt en anbefaling af en fastlåsning af renten, idet den finansielle krise betød, at der var stor usikkerhed omkring udfaldet af rentetilpasningen ved årsskiftet. Endvidere indeholdt brevet en opfordring til klagerne om at kontakte realkreditinstituttet i god tid inden den 28. november 2008, såfremt de ønskede at fastlåse renten eller ændre på lånet eller refinansieringsmetoden. Hvis instituttet ikke blev kontaktet, ville rentetilpasningen ske automatisk.

Der var henholdsvis den 4. november og den 10. december 2008 samt den 13. januar 2009 telefonisk kontakt mellem parterne. Forløbet af telefonsamtalerne og formålet med disse er overvejende omtvistet.

Klagerne rettede den 21. januar 2009 skriftlig henvendelse til realkreditinstituttets centerchef med en klage over forløbet af refinansieringen. Klagerne henviste til, at de var blevet kontaktet af realkreditinstituttet den 4. november 2008, hvor en medarbejder havde spurgt dem, om de var interesseret i at gå fra et 5-årigt til et 1-årigt lån, hvilket de havde svaret ja til, idet de samtidig pointerede, at de ikke ønskede at fastlåse kursen i utide. For at høre nyt kontaktede de den 9. december 2008 realkreditinstituttet, hvor de fik oplyst, at lånet var fornyet som et F5-lån. Under henvisning til den indgåede aftale bad klagerne realkreditinstituttet om at rette fejlen.

Der blev den 27. februar 2009 afholdt møde mellem klagerne og centerchefen. På mødet blev det blandt andet aftalt, at sagen skulle forelægges for realkreditinstituttets juridiske afdeling.

Centerchefen forelagde herefter sagen for juridisk afdeling med kopi til klagerne.

Den 9. marts 2009 meddelte lokalcentret klagerne, at det var realkreditinstituttets klare opfattelse, at der ikke var indgået en aftale om ændring af refinansieringsprofilen.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at der den 4. november 2008 blev indgået en bindende aftale om ændring af lånets refinansieringsprofil fra F5 til F1. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt det ikke bevist, at der mellem parterne den 4. november 2008 var indgået aftale om ændring af klagernes F5 lån til et F1 lån, hvorfor realkreditinstituttet blev frifundet.

6: Resumeer af kendelser

20904046

Ekspektionstid, Låneomlægning.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 14. september 2009

Klageren ejede sammen med sin daværende ægtefælle en ejendom, hvori der indeholdt et variabelt forrentet obligationslån med renteloft på 2.085.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

På baggrund af en forestående skilsmisse anmodede klageren ved gældsovertagelseserklæring af den 16. september 2008 realkreditinstituttet om at måtte overtage lånet som ene ejer af ejendommen.

Der var hen over efteråret og vinteren en række telefoniske kontakter mellem klageren og realkreditinstituttet, herunder en samtale den 3. december 2008 mellem klageren og realkreditinstituttets medarbejder 1, hvor såvel gældsovertagelsen som omlægning af det indestående lån til et nyt F1 lån blev drøftet.

Realkreditinstituttet fremsendte den 8. december 2008 en kvittering til klageren på modtagelsen af materiale vedrørende gældsovertagelse. I brevet udbad instituttet sig dels et låneansøgningsskema dels økonomiske oplysninger fra en eller flere kautionister.

Realkreditinstituttet rykkede den 15. og den 22. december 2008 samt den 14. januar 2009 for materialet til brug for behandling af gældsovertagelsessagen.

Realkreditinstituttet fremsendte den 19. januar 2009 et låneomlægningstilbud til klageren og dennes tidligere ægtefælle på omlægning til et 30-årigt rentetilpasningslån F1 på 1.986.600 kr. I lånetilbudet var det indestående lån forudsat indfriet til kurs 94,35.

Klageren fremsendte den 23. januar 2009 et brev til realkreditinstituttet, hvori han blandt andet forklarede, at han den 3. december 2008 havde henvendt sig til realkreditinstituttet, hvor han havde drøftet konvertering med en medarbejder. Samtalen var mundt ud i en aftale om, at en konvertering til F1 lån skulle igangsættes, og at klageren ville blive kontaktet af en af instituttets autoriserede låneformidlere, som skulle foretage en vurdering af ejendommen. Denne kontakt fandt sted den samme dag. På trods heraf bliver der først udarbejdet lånetilbud efter en telefonisk henvendelse fra klageren den 19. januar 2009.

Efter det oplyste blev ejendommen solgt pr. 15. februar 2009, og det af realkreditinstituttet tilbudte lån kom ikke til udbetaling.

Ifølge posteringsoversigt fra klagerens pengeinstitut blev det indestående lån til realkreditinstituttet indfriet den 16. februar 2009 med et beløb på 1.988.543 kr.

Ligeledes den 16. februar 2009 fremsendte realkreditinstituttet en meddelelse til klageren og dennes tidligere hustru om, at kursaftalen på indfrielsen af det indestående lån var forlænget til den 2. marts 2009, idet instituttet ikke rettidigt havde modtaget de nødvendige dokumenter. Brevet var vedlagt en bekræftelse på den forlængede kursaftale.

Endnu et brev om forlængelse af kursaftalen – nu til den 16. marts 2009 – blev fremsendt til klageren og dennes tidligere hustru den 26. februar 2009.

Klagerens pengeinstitut fremsendte den 25. marts 2009 en beregning til klageren, hvoraf fremgik, at lånet den 3. december 2008 kunne have været indfriet til kurs 91,20, svarende til et indfrielsesbeløb, inklusive renter på 1.920.784 kr.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde ham en erstatning for forsinkelsen af låneomlægningen af hans garantilån til et rentetilpasningslån F1. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Til brug for sagen blev der fremlagt en båndet kopi af telefonsamtalen den 3. december 2008.

Nævnet fandt, at klageren under telefonsamtalen den 3. december 2008 tilstrækkeligt tydeligt havde givet udtryk for, at han ønskede en låneomlægning. Sådan syntes realkreditinstituttets medarbejder da også at have opfattet situationen, idet hun tilsyneladende forsøgte en låneomlægning igangsat umiddelbart i forlængelse af telefonsamtalen. Det fremgik således af telefonsamtalen, at der blev bestilt en vurdering hos den låneformidlende ejendomsmægler. Ved en låneomlægning ville en vurdering være nødvendig, da det nye lån måtte formodes baseret på SDO. Det fremgik endvidere af notatarket – i overensstemmelse med klagerens forklaring – at der den 5. december 2008 blev modtaget et foto, og at sagen herefter sendtes til afklaring i "Vest". Hvis der ikke skulle optages nyt lån/foretages låneomlægning, men alene gennemføres en gældsovertagelse, ville det ikke være nødvendigt at bestille en vurdering, idet det gamle lån var ydet på basis af traditionelle realkreditobligationer (RO), hvor der ikke var regler om løbende overvågning etc.

Nævnet fandt på denne baggrund, at det var en ansvarspådragende fejl fra realkreditinstituttets side, at instituttet ikke i tilslutning til klagerens samtale den 3. december 1998 afgav et tilbud til klageren på et F1 lån. Der kunne efter Nævnets opfattelse have været afgivet tilbud på et F1 lån fra den 5. december 2008, og klageren kunne have indgået en kursaftale på indfrielsen på dette tidspunkt, hvor Garantilånets obligationer havde en officiel kurs på 92,10 mod 94,35 den 19. januar 2009, da lånetilbudet blev afgivet, dvs. en forskel på 2,25 kurspoint.

Nævnet fandt, at klageren havde lidt et tab i forbindelse med låneomlægningen, som realkreditinstituttet var ansvarlig for. Ved beregningen skulle der på den ene side tages hensyn til det forøgede kurstab på indfrielsen af Garantilånet og for den mistede ydelsesbesparelse, og på den anden side skulle der ske afkorting af de omkostninger, som klageren sparede ved, dels at det nye lån ikke blev etableret, dels at det nye lån ikke i forbindelse med salget af ejendommen skulle indfries til kurser, der var højere end den udbetalingskurs, som havde kunnet opnås i december 2008. Ved fastsættelsen af erstatningen fandt Nævnet endvidere, at det måtte komme klageren til skade, at han – som sagen var oplyst – ikke reagerede på realkreditinstituttets henvendelse den 8. december, 15. december eller 22. december 2008, men først den 19. januar 2009 fulgte op på telefonsamtalen af 3. december 2008 om låneomlægning. Nævnet fandt på denne baggrund, at erstatningen til klageren skønsmæssigt burde fastsættes til 10.000 kr.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilkende klageren yderligere erstatning, hvorfor realkreditinstituttet blev tilpligtet at yde klageren en erstatning på 10.000 kr.

6: Resumeer af kendelser

20905055

Indsigelse mod pantsætning, jf. retsvirkningslovens § 18.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 7. september 2009

Klageren blev den 24. maj 2000 skilt fra sin daværende hustru. De tidligere ægtefæller genoptog samlivet kort efter skilsmissen.

Klagerens tidligere ægtefælle erhvervede i 2002 den ejendom, som klagesagen vedrører.

Klageren og hans tidligere hustru indgik den 23. marts 2007 på ny ægteskab.

I 2008 ophævede parret samlivet, og klageren fraflyttede ejendommen.

Klagerens daværende ægtefælle fik den 23. december 2008 udbetalt et lån på 882.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut. Lånet blev efter det oplyste ansøgt og ekspederet gennem en ejendomsmægler, som er autoriseret låneformidler for realkreditinstituttet.

Af låneafregningen fremgik det, at der efter modregning af diverse låneindfrielse og omkostninger samt deponering af et beløb på 80.000 kr., blev udbetalt et provenu på i alt 128.730 kr.

Af det for lånet udstedte pantebrev fremgik det, at dette alene var underskrevet af klagerens tidligere ægtefælle, den 2. december 2008. Umiddelbart før den tidligere ægtefælles underskrift var der i pantebrevets standardtekst anført, at underskriveren i tilfælde af én underskrift erklærede at være ugift, eller at ejendommen ikke var omfattet af lov om ægteskabets retsvirkninger § 18.

Den 14. januar 2009 begærede klagerens advokat parrets vielsesattest tinglyst på ejendommen som rådighedsindskrænkning, jf. § 18 i lov om ægteskabets retsvirkninger. Tinglysningen skete den 16. januar 2009.

Den 20. marts 2009 blev parret separeret ved dom. Det fremgik af dommen, at fællesboet ikke var delt. Af dommen fremgik endvidere, at der på grundlag af en ejendomsmægler-vurdering forventeligt ville være et rådighedsbeløb ved salg på 51.254 kr.

Klageren indbragte den 1. maj 2009 sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, principalt at pantsætningen for lånet på 882.000 kr. var sket i strid med § 18 i lov om ægteskabets retsvirkninger og derfor skulle ophæves, subsidiært at realkreditinstituttet gennem en for høj belåning havde umuliggjort, at klageren kunne udnytte sin ret til at udtage ejendommen ved deling af fællesboet.

Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet anså sig for kompetent til at afgøre, om pantsætningen var sket i strid med § 18 i lov om ægteskabets retsvirkninger, idet Nævnet bemærkede, at afgørelsen ikke var bindende for parterne, men kunne indbringes for domstolene til efterprøvelse. Nævnets behandling var betinget af, at sagen blev indbragt for Nævnet inden 3 måneder, efter at klageren havde fået kendskab til pantsætningen, jf. analogien af ægteskabslovens § 18, stk. 2. Nævnet lagde efter oplysningerne i sagen til grund, at klageren havde fået kendskab til pantsætningen under domsforhandlingen i separationssagen. Denne fandt efter oplysninger fra retten sted den 6. marts 2009, og sagen var derfor indbragt rettidigt.

Klagerens ægtefælle havde i forbindelse med sin underskrift på pantebrevet til realkreditinstituttet erklæret, at ejendommen ikke var omfattet af lov om ægteskabets retsvirkninger

§ 18. Med henvisning hertil og under hensyn til sagens øvrige oplysninger, fandt Nævnet det ikke bevist, at realkreditinstituttet indså eller burde indse, at klagerens ægtefælle var uberettiget til at råde over ejendommen. Nævnet frifandt derfor realkreditinstituttet.

20905065

Nedbringelse af forhåndslån

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. november 2009

Klageren erhvervede i foråret 2007 en ejerlejlighed ved et såkaldt projektsalg.

På vegne af det indklagede realkreditinstitut fremsendte det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut i forlængelse heraf et lånetilbud til klageren. Af følgebrevet til lånetilbuddet fremgik det blandt andet, at det var det koncernforbundne pengeinstitut, der ekspederede og rådgav om lånet.

Af lånetilbuddet, der omhandlede et 30-årigt obligationslån på 1.699.000 kr., fremgik det blandt andet under afsnittet "Vigtigt at vide", at lånet – hvis det var tilbudt som et forhåndslån – kunne det kræves nedbragt eller indfriet, hvis den endelige værdiansættelse bevirkede, at lånet ikke havde sikkerhed inden for den maksimale lånegrænse.

Den 2. maj 2007 stillede det koncernforbundne pengeinstitut en forhåndslånsgaranti vedrørende det tilbudte lån. Klageren tiltrådte den 7. maj 2007, at det koncernforbundne pengeinstitut afgav garantien, og erklærede sig indforstået med at betale de med garantien forbundne omkostninger.

Den 16. maj 2007 foretog realkreditinstituttet en foreløbig vurdering af klagerens ejerlejlighed til en kontantpris på 2.295.000 kr. Af vurderingsrapporten fremgik, at lejligheden nærmede sig færdiggørelse og forventedes færdig ca. 1. juni 2007.

Det tilbudte lån blev udbetalt den 31. maj 2007, og klageren overtog ejerlejligheden pr. 1. juni 2007.

Den 2. januar 2009 foretog realkreditinstituttet en endelig vurdering og færdigmelding af klagerens ejerlejlighed. Den endelige værdi blev fastsat til 2.000.000 kr.

Den 17. marts 2009 bad det koncernforbundne pengeinstitut klageren om ekstraordinært at nedbringe lånet med 26.045 kr. i forbindelse med en endelig vurdering af ejendommen. Brevet var vedlagt en opgørelse af indfrielsesbeløbet.

Efter henvendelse fra klageren fremsendte det koncernforbundne pengeinstituts juridiske afdeling den 31. marts 2009 en e-mail til klageren, hvori pengeinstituttet redegjorde for sagsforløbet. Det fremgik heraf, at klagerens ejendom skulle have været vurderet i starten af 2008, men først blev vurderet i januar 2009 med det resultat, at vurderingen var faldet ca. 27.000 kr. Pengeinstituttet beklagede den sene vurdering og tilbød klageren et banklån på realkreditlignende vilkår, for så vidt angik de 27.000 kr., for på den måde at stille klageren økonomisk som før den delvise indfrielse. Pengeinstituttet bekræftede samtidig, at den delvise indfrielse af realkreditlånet samt etableringen af banklånet ville ske uden omkostninger for klageren.

Klageren afviste den 3. april 2009 nedbringelseskravet, som hun ønskede vurderet juridisk.

Klageren indbragte herefter sagen for Pengeinstitutankenævnet, som efterfølgende oversendte sagen til Realkreditankenævnet.

6: Resumeer af kendelser

Klageren nedlagde ved Realkreditankenævnet påstand om, at instituttet havde handlet ansvarspådragende ved at vurdere den omhandlede ejendom 1,5 år efter udbetalingen af lånet, og at realkreditinstituttet derfor ikke havde krav på erstatning. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at det koncernforbundne pengeinstitut havde handlet på realkreditinstituttets vegne. Nævnet lagde til grund, at den meget sene færdigmelding skyldtes en ekspeditionsfejl, og at den havde ført til, at klagerens lejlighed ikke havde kunnet besigtiges og værdiansættes som oprindelig forudsat. Nævnet fandt, at realkreditinstituttet i forhold til klageren måtte bære ansvaret for den sene færdigmelding. Da realkreditinstituttet ikke kunne afstå fra at kræve lånet nedbragt, idet reglerne i realkreditlovgivningen ikke åbner mulighed herfor, fandt Nævnet, at realkreditinstituttet i stedet burde yde klageren et reservefondslån på tilsvarende vilkår som det udbetalte lån – uden omkostninger for klageren. Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet tilpligtet til at finansiere nedbringelsen af forhåndslånet gennem at yde klageren et reservefondslån på nominelt 27.288 kr. på tilsvarende vilkår som det omhandlede forhåndslån. Den delvise omlægning til reservefondslån skulle ske uden omkostninger for klageren.

20906076

Gældsovertagelse. Frigørelse for gældsansvar.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. november 2009

Den 5. december 2003 underskrev klageren sammen med sin daværende ægtefælle et pantebrev på et rentetilpasningslån på 2.485.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut. Lånet blev ydet mod pant i den af parret ejede ejendom.

Pantebrevet var oprettet på Justitsministeriets pantebrevsformular B, som blandt andet indeholder bestemmelser om, 1) at debitor er personlig ansvarlig for opfyldelse af forpligtelserne efter pantebrevet og underkastet de til enhver tid for realkreditinstituttet gældende vedtægter og bestemmelser fastsat i medfør af vedtægterne, herunder eventuelle bestemmelser om solidarisk ansvar, og 2) at kreditor, uanset pantebrevets uopsigelighed kan forlange kapitalen indfriet i tilfælde af, at pantet eller for pantsikkerheden væsentlige dele heraf skifter ejer, og at vedtægterne indeholder regler om anmeldelse af ejerskifte og eventuel mulighed for gældsovertagelse.

Af pantebrevets særlige bestemmelser fremgik det, at realkreditinstituttet efter ansøgning kunne bevilge gældsovertagelse af lånet til en ny ejer af den pantsatte ejendom, men at realkreditinstituttet forbeholdt sig ret til at afslå en sådan bevilling.

Klageren og hendes tidligere ægtefælle blev i november 2004 separeret. I forlængelse heraf anmodede klagerens advokat realkreditinstituttet om at frigøre klageren for gældsansvar, hvilket instituttet afviste.

Der var i årene herefter dialog mellem klagerens advokat og realkreditinstituttet om gældsfrigørelse.

Den 24. november 2008 fremsendte klagerens advokat på ny en ansøgning til realkreditinstituttet om at frigøre klageren for gældsansvaret. Af brevet fremgik det blandt andet, at klagerens tidligere ægtefælle efter klagerens fraflytning af ejendommen selv havde betalt terminsydelserne. Advokaten var derfor af den opfattelse, at den tidligere ægtefælle havde vist, at han var i stand hertil, således at klageren kunne slippe for sin medhæften.

Realkreditinstituttet afslog i foråret 2009 telefonisk at imødekomme ansøgningen.

Klageren indbragte i juli 2009 sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle anerkende, at der i sagen forelå omstændigheder, der burde føre til, at klageren kunne slippe for sin hæftelse. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt, at afgørelsen af spørgsmålet om en ny ejers gældsovertagelse og en tidligere ejers frigørelse som debitor for indestående realkreditlån indebærer en kredit- og udlånspolitisk vurdering, som det som udgangspunkt tilkommer det enkelte realkreditinstitut at foretage. Nævnet finder generelt ikke at kunne efterprøve denne vurdering. Der var ikke i nærværende sag forhold, der kunne begrunde et andet resultat, hvorfor realkreditinstituttet blev frifundet.

20907079

Forhåndslån. Nedbringelse.
Rådgivning.

Kendelse afsagt af
Realkreditankenævnet
den 23. november 2009

Klagerne ejede en ejendom, som er finansieret gennem det indklagede realkreditinstitut.

I forbindelse med en planlagt tilbygning til klagerens ejendom foretog realkreditinstituttet den 21. august 2008 en vurdering af denne. Ifølge vurderingsrapporten blev værdien ansat til 5,3 mio. kr.

Klagerne fremsendte den 27. august 2008 en e-mail til realkreditinstituttet, hvori de anførte, at vurderingen efter deres opfattelse skulle ligge på omkring 8,0 mio. kr. Som begrundelse for den højere værdi anførte klagerne blandt andet, at huset lå i et af Danmarks dyreste områder, hvor der er få huse til salg, at huset derudover var bevaringsværdigt og meget velholdt indvendigt og i god stand udvendigt, og at de via realkreditinstituttets boligberegner på hjemmesiden var nået frem til en pris på et sted mellem 8,5 og 9 mio. kr.

Klagerne fremsendte den 9. september 2008 pr. e-mail byggetilladelse, tegninger m.v. til realkreditinstituttet og oplyste i den forbindelse, at ombygningen ville komme til at koste ca. 950.000 kr.

Realkreditinstituttet fremsendte den 18. september 2008 et lånetilbud til klagerne på et 30-årigt kortrentelån på 1.022.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det blandt andet under punktet "Forudsætning for udbetaling af lånet", at arbejdet skulle være færdigt, at realkreditinstituttet skulle kunne bekræfte værdiansættelsen, og at realkreditinstituttet snarest efter den endelige besigtigelse ville kontakte klagerne, hvis besigtigelsen medførte en regulering af lånebeløbet og bidraget. Det fremgik endvidere, at der - indtil byggeriet var fuldført og instituttet havde bekræftet værdiansættelsen - skulle tilbageholdes kontant 231.000 kr. Under punktet "Vigtigt at vide" fremgik det, at realkreditinstituttet skulle vurdere klagerens ejendom, når byggeriet var blevet færdigmeldt, at klageren skulle være opmærksom på, at den endelige værdi skulle fastsættes på baggrund af prisniveauet på tidspunktet for denne besigtigelse, og at det kunne forekomme, at den endelige værdiansættelse var forskellig fra den foreløbige, selv om byggeriet var gennemført som planlagt.

Vedrørende tilbageholdelsen på de 231.000 kr. blev der udarbejdet en "Håndpantssætningserklæring for forhåndslån". Det fremgik heraf, at realkreditinstituttet havde ret til at anvende det deponerede beløb til ekstraordinær nedbringelse af det udbetalte lån eller til hel eller delvis udligning af restancer, hvis ejendommen eller fuldførelsen ikke frembød den fornødne sikkerhed under hensyntagen til de lånegrænser, der var gældende på tilbudstidspunktet, og de vilkår, der var indeholdt i tilbuddet.

I forbindelse med lånesagen udarbejdede indklagede et "God Skik Tjekskema", hvoraf det blandt andet fremgik, at udbetalingen af lånet var afhængig af, at instituttet vurderede, at ejendommens værdi var høj nok i forhold til lånet.

Realkreditinstituttet vurderede den 9. august, den 17. september og den 29. september 2008 ejendommen. Belåningsværdien blev ansat til 6.000.000 kr. med tilføjelse om, at værdien efter færdiggørelsen af den projekterede tilbygning var skønnet til 6,6 mio. kr.

Efter færdiggørelse af byggearbejdet vurderede realkreditinstituttet den 26. maj 2009 på ny ejendommen og nåede frem til en belåningsværdi på 5.900.000 kr.

Klagerne fremsendte den 29. maj 2009 en e-mail til realkreditinstituttet, idet de ikke kunne acceptere realkreditinstituttets vurdering og derfor ønskede en ny vurdering foretaget. Klagerne opregnede en række årsager til, at ejendommens værdi skulle ansættes højere.

Realkreditinstituttet meddelte den 3. juni 2009 klagerne, at instituttets vurderingsansvarlige uagtet klagernes mange input omkring værdiansættelsen fastholdt den fastsatte langsigtede værdi efter færdigmelding på 5.900.000 kr. Det resterende depot på 231.000 kr. kunne derfor ikke frigives, idet beløbet skulle anvendes til nedbringelse af realkreditlånet. Realkreditinstituttet henviste i den forbindelse til lånetilbuddet af 18. september 2008, hvori alle forbeholdene var beskrevet.

Klagerne protesterede i e-mail samme dag på ny over værdiansættelsen, ligesom klagerne bestred, at realkreditinstituttet var berettiget til at tilbageholde tilbygningslånet i strid med udbetalingsbetingelserne. Klagerne oplyste, at de så sig nødsaget til straks at gå i gang med at finde alternative finansieringsmuligheder, og at de anså realkreditinstituttet for erstatningsansvarlig for de ekstraudgifter, de i den anledning ville pådrage sig.

Realkreditinstituttets juridiske afdeling fremsendte den 16. juni 2009 et brev til klagerne, hvori instituttet redegjorde for vilkårene for forhåndslånet og sagsforløbet. Realkreditinstituttet fastholdt, at sagen var behandlet korrekt og afviste på den baggrund at imødekomme klagerne.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at de skulle tilbydes et lån af samme størrelse som det omhandlede forhåndslån på 231.000 kr., samt at de skulle have erstatning for udgifterne til den mellemliggende alternative finansiering af deres udgifter. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fandt ikke grundlag for at fastslå, at klagerne ikke var blevet korrekt vejledt om betingelserne for forhåndslån. Nævnet fandt endvidere, at der ikke kunne rettes berettiget kritik mod de vurderinger, som realkreditinstituttet havde foretaget, og som var præget af, at ombygningen var sket i et faldende marked. Efter Nævnets opfattelse var de oplysninger, der skriftligt var givet klagerne om forhåndslånet, herunder om mulighederne for nedbringelse af lånet, klare og forståelige. Nævnet frifandt som følge heraf realkreditinstituttet.

7: Andre aktiviteter

7.1 Abonnementsordning vedrørende kendelser.

7.2 Internationalt samarbejde.

7.3 Foretagsvirksomhed.



7: Andre aktiviteter

7.1

Abonnementsordning
vedrørende kendelser.

Der blev pr. 1. september 1993 etableret en abonnementsordning. Abonnementsordningen har gjort det enklere at imødekomme ønsker fra blandt andet rådgivere på området for finansiering og ejendomsformidling om løbende at modtage Realkreditankenævnets kendelser. Desuden medvirker ordningen til at udbrede kendskabet til Ankenævnet og dets virksomhed.

Abonnementsordningen omfatter løbende tilsendelse af samtlige kendelser, der afsiges, ajourførte registre over disse samt årsberetning og udsendelse til abonnenterne af en kassette til opbevaring af kendelser, årsberetning m.v. Prisen for en abonnementsordning er beregnet, så den alene giver dækning for de positive udgifter til fremstilling og forsendelse af kendelser og kassetter. Prisen vil i 2010 være 1.400 kr.

Selv om man ikke er tilsluttet abonnementsordningen, kan man alligevel rekvirere enkelte kendelser eller årsberetninger. Prisen herfor er fastsat efter samme principper - det vil sige kostpris. Prisen for fremsendelse af enkelte kendelser er p.t. 60 kr. pr. kendelse, mens en årsberetning koster 120 kr. Den, der måtte være interesseret i en abonnementsordning, enkelte kendelser eller årsberetninger, kan kontakte Nævnsssekretariatet på telefon 33 12 82 00 eller pr. telefax på nr. 33 12 36 01.

Den 4. juli 2001 igangsatte Realkreditankenævnet sin hjemmeside, hvorfra det også er muligt at indgå forskellige typer abonnementsordninger, rekvirere materiale og gøre sig bekendt med resumeer af Nævnets afgørelser m.v. Adressen på hjemmesiden er: www.ran.dk

7.2

Internationalt samarbejde.

Realkreditankenævnet tilsluttede sig den 1. februar 2001 et fælleseuropæisk klagenetværk, som er blevet etableret på frivillig basis i et samarbejde mellem en række forskellige udenrettlige 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/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm - eller man kan benytte linket på Realkreditankenævnets hjemmeside. Endvidere deltager Realkreditankenævnet i international erfaringsudveksling gennem medlemskab af International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

7.3

Foredragsvirksomhed.

Ligesom tidligere år har Nævnsssekretariatet 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.
- 8.2 Oversigt over generelle emner, der er behandlet i tidligere årsberetninger.
- 8.3 Register over afsagte kendelser.



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 dateringen 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:	Emner:	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. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse. Landsretsdom af 01.03.1999. Indebærer frifindelse af instituttet.
9801009	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9806093	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået afviklingsaftale.
9807103	Gældsfrigørelse. Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9809113	Forældelse af personlig fordring	Retssag ikke anlagt (klageren er afgået ved døden).
9809117	Forældelse af personlig fordring	Indtil videre i bero for debitor 1. Debitor 2 har indgået akkord-ordning.
9810120	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9902018	Forældelse af personlig fordring	Byretsdom af 01.08.2001. Udeblivelsesdom efter instituttets påstand.

Resumenr:	Emner:	Resultat:
9903021	Forældelse af personlig fordring	Byretsdom af 25.05.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
9903027	Forældelse af personlig fordring	Sagen genoptaget.
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	Sagen genoptages.
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	Indtil videre i bero.
9912102	Forældelse af personlig fordring	Indtil videre i bero.
200001004	Forældelse af personlig fordring	Retssag afsluttet ved, at klageren har taget bekræftende til genmæle.
200002013	Forældelse af personlig fordring	Sagen genoptages.
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	Indtil videre i bero.
200011053	Forældelse af personlig fordring	Instituttet vil ikke forfølge sagen yderligere.

8: Registre m.v.

Resumenr:	Emner:	Resultat:
200012065	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
200101004	Forældelse af personlig fordring	Der er p.t. ikke udtaget stævning.
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.	Byrettsdom af 06.10.2003 Indebærer 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.	Byrettsdom af 21.07.2006. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse.

8.2.

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

Afdragsprofiler og realkreditlántyper	Årsberetning 2008
Forsinkelse af ekspeditioner i lånesager	Årsberetning 2006
Forældelse af personlige fordringer	Årsberetning 1998
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
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
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 fuldttekst på både resumeer af kendelser og årsberetninger. Som følge heraf indeholder årsberetninger fra 2007 og frem ikke længere optrykte registre.

Kendelsernes resuménummer eller årstallet for årsberetningen kan anvendes ved rekvirition af kendelser og beretninger hos Nævnsssekretariatet – gerne via hjemmesiden.

