

ÅRSBERETNING
FOR
REALKREDITANKENÆVNET

2012

INDHOLDSFORTEGNELSE:

1. Indledning	Side 3
2. Formandens beretning	Side 4
3. Generelt om Nævnet og Sekretariatet	Side 5
3.1 Oprettelse af Nævnet	Side 5
3.2 Nævnets kompetence	Side 5
3.3 Nævnets sammensætning	Side 6
3.4 Sekretariatets bemanning	Side 7
3.5 Sagsbehandling ved Nævnet	Side 7
4. Statistiske oplysninger	Side 9
4.1 Sager behandlet af Nævnet	Side 10
4.2 Sager behandlet af Sekretariatet	Side 13
5. Sekretariatsnotat om klageadgang i praksis	Side 15
5.2. Formelle bestemmelser om kompetence	Side 15
5.3. Realkreditankenævnets kompetenceafgrænsning	Side 16
5.4. Klageadgang i praksis	Side 17
5.4.2. Klageadgang afvist	Side 18
5.5. Konklusion og afslutning	Side 21
6. Resuméer og kendelser	Side 22
7. Andre aktiviteter	Side 54
7.1 Hjemmeside	Side 54
7.2 Internationalt samarbejde	Side 54
7.3 Foretagsvirksomhed	Side 54
8. Registre m.v.	Side 55
8.1 Oplysninger om anfægtede kendelser	Side 55
8.2 Oversigt over generelle emner, der er Behandlet i tidligere årsberetninger	Side 59
8.3 Register over afsagte kendelser	Side 61

1. Indledning.

Årsberetningen vedrører perioden fra 1. januar 2012 til 31. december 2012 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 Nævnsekretariatet har beskæftiget sig med. Derudover indeholder årsberetningen registre over generelle emner, som har været behandlet i tidligere årsberetninger, samt oplysninger om anfægtede kendelser.

2. Formandens beretning.

Der var i 2012 en tilgang på 209 sager. Der er tale om en stigning i sagsantallet i forhold til 2011. Samtidig steg antallet af henvendelser til Sekretariatet – ligesom det har været tilfældet siden 2009.

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

- 1) Sag om kurssikring. Se herom i resumé nr. 21201012
- 2) Sager om bidragsforhøjelser. Se herom i resumé nr. 21110118, 21111120, 21205064 og 21206071.
- 3) Sager om låneomlægning. Se herom i resumé nr. 21108094 og 21203033.
- 4) Sag om swaptale. Se herom i resumé nr. 21202024.

Mange sager afsluttes fortsat ved Nævnssekretariatets behandling, hvilket kan ses af statistikkerne vedrørende såvel nævns- som sekretariatssager. Dette skyldes i et vist omfang, at en række af disse sager ikke har karakter af egentlige klager, men at henvendelsen til Nævnet ofte er en følge af manglende viden om realkreditområdet. Sager af denne karakter ekspederes typisk af Sekretariatet ved telefonisk eller skriftlig besvarelse. Statistikkerne indeholder - ud over nævns- og sekretariatssager - tillige oplysninger om de henvendelser i form af mere generelle forespørgsler og lignende, som rettes til Nævnssekretariatet.

Klageren har fået medhold i 27 pct. af de nævnssager, som i 2012 afsluttedes ved kendelse. I 2012 er ingen afgørelser blevet anfægtet af et indklaget realkreditinstitut. Som det fremgår af oversigten over anfægtede sager i afsnit 8.1., anfægter et indklaget realkreditinstitut kun sjældent Realkreditankenævnets afgørelse. Det er endvidere yderst sjældent, at en klager, der ikke får medhold ved Realkreditankenævnet, viderefører sagen ved domstolene. I langt de fleste tilfælde fører kendelsen fra Realkreditankenævnet således til en endelig afgørelse af klagen.

Denne beretning om Nævnets arbejde i 2012 er den første beretning, jeg aflægger som formand for Realkreditankenævnet, efter at jeg den 1. januar 2012 overtog hvervet fra fhv. højesteretsdommer Hugo Wendler Pedersen. Jeg vil gerne benytte lejligheden til at rette en tak til de nævnsmedlemmer, der har deltaget i behandlingen af sagerne i 2012, samt til Sekretariatets medarbejdere for et godt og konstruktivt samarbejde.

København, den 18. maj 2013

Henrik Waaben
Formand for Realkreditankenævnet

3. Generelt om Nævnet og Sekretariatet.

3.1. Oprettelsen af Nævnet.

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

Realkreditforeningen indtrådte i 2008 som medstifter af Realkreditankenævnet.

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

I medfør af godkendelsesreglerne i lov om forbrugerklager (lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer) blev der den 1. januar 2013 fastsat nye vedtægter for Realkreditankenævnet. Vedtægterne er af erhvervs- og vækstministeren godkendt til og med den 31. december 2014.

3.2. Nævnets kompetence.

Realkreditankenævnet behandler klager over danske realkreditinstitutter og deres danske datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet Pengeinstitutankenævnets kompetence.

Klagen kan vedrøre ethvert retsspørgsmål i forholdet mellem kunden og instituttet. Også spørgsmål, der opstår i kontraheringsfasen ("forhandlingsfasen"), herunder i forbindelse med afgivelse af tilbud, nægtelse af lån m.v., anses for omfattet af Nævnets kompetence - uanset om et egentligt kundeforhold endnu ikke er etableret. Der skal dog foreligge en formueretlig tvist, det vil sige, at uenigheden skal angå et økonomisk mellemværende. Behandling af for eksempel rene etiske spørgsmål falder derfor uden for Nævnets kompetence. I Nævnets overvejelser i forbindelse med afgørelsen af en formueretlig tvist indgår dog reglerne om god skik i kapitel 6 i lov om finansiel virksomhed og bekendtgørelse nr. 1406 af 20. december 2012. Disse regler erstattede Forbrugerombudsmandens "Etiske retningslinier for realkreditinstitutter", der indgik i Nævnets overvejelser vedrørende aftaler indgået i perioden fra 1. juni 1996, og indtil de nye regler om god skik trådte i kraft den 1. oktober 2003 (for visse bestemmelser dog den 1. april 2004).

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

Det er en følge af denne afgrænsning, at en række klager fra mindre erhvervsdrivende kan behandles af Nævnet. Se endvidere afsnit 5, hvor sager m.v. om klageadgang er gennemgået.

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 klagenævn. Nævnet kan heller ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig voldgift eller retsforlig, eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.

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

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

3.3. Nævnets sammensætning.

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

Højesteretsdommer Henrik Waaben

Følgende medlemmer har i 2012 deltaget i nævnsarbejdet:

Udpeget af Forbrugerrådet:

Cand.polit. Maria Hyldahl (til 6. december 2012)
Advokat Per Frydenreim Møller
Rådsmedlem Bent Olufsen
Økonom Morten Bruun Pedersen
Rådsmedlem Mads Svaneklink (til 31. maj 2012)
Økonomisk rådgiver Anna Marie Ringive (fra 31. maj 2012)

Udpeget af Realkreditforeningen og Realkreditrådet:

Advokat Jes Zander Brinch, Nykredit A/S
Advokat Jacob Elverum, Realkredit Danmark A/S
Underdirektør Per Englyst, DLR Kredit A/S
Kontorchef Mads Laursen, Nordea Kredit Realkreditaktieselskab
Advokat Lars K. Madsen, BRFkredit A/S

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

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

3.4. Sekretariatets bemanding.

Sekretariatet har i 2012 beskæftiget følgende personer:

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

3.5. Sagsbehandling ved Nævnet.

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

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

Så længe en sag verserer for Nævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved en domstol eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen vedrører, jf. forbrugerklagelovens § 3, stk. 1. Bestemmelsen udelukker umiddelbart alene almindelige søgsmål. Det antages således, at fogedforretninger kan gennemføres, selv om der verserer en sag for Nævnet. Fogedretten kan dog efter omstændighederne vælge at udsætte fogedretsbehandlingen, indtil der foreligger en afgørelse fra Nævnet.

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

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

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

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

Når Sekretariatet har indhentet det fornødne materiale og de ønskede oplysninger, behandles klagen på et møde i Nævnet med henblik på afsigelse af en kendelse.

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

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

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

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

Følgende institutter var pr. 31. december 2012 tilsluttet Realkreditankenævnet:

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

BRFkredit A/S

Danske Kredit Realkreditaktieselskab (nu Realkredit Danmark A/S)

DLR Kredit A/S

Nykredit Realkredit A/S

Realkredit Danmark A/S

Totalkredit A/S

Nordea Kredit Realkreditaktieselskab

4. Statistiske oplysninger.

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

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

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

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

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

Nævnet har i 2012 modtaget 209 sager - fordelt på 60 nævnssager og 149 sekretariatssager. I forhold til 2011 er der tale om en stigning i sagsantallet. Fra 2011 er der overført 25 nævnssager.

Tabel 1. Realkreditankenævnets virksomhed

Antal	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<i>Nævnssager</i>							
- nye	60	38	41	48	49	28	33
- overført fra året før	25	33	36	34	17	24	31
<i>Sekretariatssager</i>	149	124	137	121	116	95	103
I alt	234	195	214	203	182	147	167
Øvrige henvendelser	3597	3103	2611	2423	1842	1820	1875

4.1. Sager behandlet af Nævnet.

Af de 85 nævnssager er 15 færdigbehandlet af Nævnet, mens 53 sager fortsat afventer nævnsbehandling. De resterende 17 nævnssager er færdigbehandlet af Sekretariatet, klagen er tilbagekaldt, eller instituttet har helt eller delvist imødekommet klagerens krav.

Tabel 2 viser status på de i alt 85 nævnssager, der har foreligget til behandling i 2012. Endvidere er der i tabellen anført tilsvarende oplysninger for 2010 og 2011.

Tabel 2. Behandling af nævnssager

	2012		2011		2010	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Overført fra året før	25	30	33	46	36	47
Registreret i året	60	70	38	54	41	53
I alt	85	100	71	100	77	100
Afsluttet ved kendelse:	15	18	38	54	36	47
Klager medhold	4	27	8	21	9	25
Instituttet medhold	11	73	29	76	25	69
Nævnsforlig indgået	0	0	0	0	2	6
Klagen afvist af Nævnet	0	0	1	3	0	0
		100		100		100
Afsluttet uden nævnsbehandling:	17	20	8	11	8	10
Sekretariatsforlig	9	53	4	50	3	38
Instituttet opfylder klagers krav	3	18	1	12	2	25
Klagen afvist af Sekretariatet	1	5	0	0	1	12
Klagen frafaldet	4	24	3	38	2	25
		100		100		100
Afventer færdigbehandling	53	62	25	35	33	43
I alt	85	100	71	100	77	100

Som det fremgår af tabel 2, har klagerne i sager, der er afsluttet ved kendelse, fået medhold i 27 pct. af sagerne, hvilket er over niveauet i 2011. Institutterne er i de seneste tre år blevet frifundet i mellem 69 pct. og 76 pct. af sagerne.

I sager afsluttet af Sekretariatet har institutterne ved Sekretariatets mellemkomst opfyldt klagerens krav i 18 pct. af sagerne, hvilket er lidt over niveauet året før. Der blev i 2012 indgået sekretariatsforlig i 53 pct. af sagerne mod 50 pct. i 2011.

I 2012 afviste Nævnet ingen sager, medens Sekretariatet afviste en enkelt sag. I 2011 var der alene en nævnsafvisning.

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

	Ny- udlån	Ind- frielse	Gælds- overtag.	Takster	Rets- følg.	Låne- adm.	I alt
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Overført fra 2011	10	1	0	4	7	3	25
Registreret i 2012	23	3	1	23	4	6	60
Afsluttet ved kendelse:	8	1	0	5	1	0	15
Klager medhold	3	1	0	0	0	0	4
Instituttet medhold	5	0	0	5	1	0	11
Nævnsforlig indgået	0	0	0	0	0	0	0
Klagen afvist af Nævnet	0	0	0	0	0	0	0
Afsluttet af Sekretariatet:	6	3	0	5	2	1	17
Sekretariatsforlig	4	3	0	1	0	1	9
Instituttet opfylder	2	0	0	0	1	0	3
Sekretariatsafvisning	0	0	0	1	0	0	1
Klagen frafaldet	0	0	0	3	1	0	4
Afventer færdigbehandling:	19	0	1	17	8	8	53

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

Resultat	2012		2011		2010	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Sag færdigbehandlet	137	92	117	94	127	93
Forlig/ordning etableret	11	7	5	4	8	6
Henvist videre	1	1	2	2	2	1
I alt	149	100	124	100	137	100

Som det fremgår af tabel 4, behandlede Sekretariatet 149 sager i 2012 mod 124 sager i 2011. Af de 149 sekretariatssager i 2012 blev der indgået forlig eller etableret ordninger i 11 sager, medens 1 sag henvistes til andre ankenævn eller offentlige myndigheder.

Sekretariatssagerne er i 2012 fortrinsvis kommet fra private forbrugere, der tegner sig for ca. 93 pct. af de behandlede sager. Rådgivere og erhvervskunder tegner sig for ca. 7 pct., hvilket er lidt under niveauet i 2011.

Sekretariatssagernes fordeling på klagetemaer fremgår af tabel 5.

Tabel 5. Fordeling af sekretariatssager ud fra temaet for klagen

	2012		2011		2010	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
Nyudlån	80	54	92	74	84	61
Indfrielse	8	5	5	4	12	9
Gældsovertagelse	8	5	4	3	5	4
Takster	38	26	9	7	17	12
Retsforfølgning	11	7	8	7	10	7
Låneadministration m.m.	4	3	6	5	9	7
I alt	149	100	124	100	137	100

Tyngden af sekretariatssager ligger – som det gælder for nævnssagerne - på nyudlån.

Tabel 6. Fordeling af henvendelser til sekretariatet

	Antal	Pct.
Klagere	718	20
Realkreditinstitutter	701	19
Organisationer, myndigheder, andre ankenævn	1176	33
Pengeinstitutter, advokater m.fl.	97	3
Øvrige	905	25
I alt	3597	100

5. Sekretariatsnotat om klageadgang i praksis

5.1. Indledning

Nærværende notat har til hensigt at give en samlet fremstilling af de overvejelser og konkrete afgørelser i relation til klageadgang, som gennem årene er truffet af Realkreditankenævnet.

Nærværende notat er udarbejdet af Nævnssekretariatet, og Nævnet eller dets enkelte medlemmer er derfor ikke bundet af dette. Notatet er disponeret på følgende måde:

- 5.1. Indledning.
- 5.2. Formelle bestemmelser om kompetence
- 5.3. Realkreditankenævnets kompetenceafgrænsning
- 5.4. Klageadgang i praksis.
 - 5.4.1. Klageadgang godkendt
 - 5.4.2. Klageadgang nægtet
- 5.5. Konklusion og afslutning

5.2. Formelle bestemmelser om kompetence

Vedtægterne for Realkreditankenævnet indeholder – i lighed med vedtægterne for de øvrige finansielle ankenævn – følgende bestemmelse om afgrænsning af Nævnets kompetence:

”§ 2., Stk. 2. Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for Ankenævnets kompetence.”

De finansielle ankenævn fortolker i praksis bestemmelsen lidt forskelligt, hvilket først og fremmest kan tilskrives, at de produkter, der behandles klager over, er af vidt forskellig natur.

Hvis bestemmelsen fortolkes snævert efter sin ordlyd i forhold til Realkreditankenævnet, ville formuleringen ”såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold” i princippet indebære, at stort set alle realkreditklager – uanset klagerens identitet – ville kunne behandles af Realkreditankenævnet, idet de fleste realkreditprodukter er ens, uanset om de ydes til privat- eller erhvervskunder.

Vedtægterne anvender formuleringen ”private kundeforhold”. Da nævnene er godkendt af Forbrugerklagenævnet i henhold til lov om et forbrugerklagenævn, kunne udgangspunktet ved fortolkningen af ”private kundeforhold” naturligt være et forbrugerbegreb. Forbrugerbegrebet er imidlertid ikke entydigt. Bortset fra bestemmelser i nogle obligationsretlige love som aftaleloven og kreditaftaleloven findes der ikke i dansk ret særlige civilretlige regler til beskyttelse af forbrugere, der modtager finansielle ydelser. Der findes således ingen særlig definition af forbrugerbegrebet i denne relation.

Der findes heller ingen støtte til fortolkningen af begrebet i reglerne om god skik, jf. bekendtgørelse nr. 1406 af 20. december 2012, idet der i bekendtgørelsens beskrivelse af anvendelsesområdet er benyttet en formulering, der ligger meget tæt op ad den, som anvendes i vedtægterne for de finansielle ankenævn:

”§ 1. Stk. 2. Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, hvis disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.”

Bekendtgørelse nr. 1457 af 18. december 2012 om oplysning om risikoklassificering af visse udlånsprodukter, indeholder følgende afgrænsning af anvendelsesområdet:

”§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på erhvervsdrivende, der udbyder egne eller andre erhvervsdrivendes låne- eller kredittilbud med en hovedstol på over 100.000 kr. til forbrugere og andelsboligforeninger mod pant i fast ejendom eller pant i en andel i en andelsboligforening.”

Heller ikke i denne bekendtgørelse defineres ”forbruger” nærmere. Det kan dog fastslås, at forbrugere og andelsboligforeninger nyder samme beskyttelse i disse regler.

Fortolkningsbidrag kan naturligvis søges i definitioner af forbrugerbegrebet på andre retsområder, men man må i den forbindelse holde sig for øje, at definitionerne af forbrugerbegrebet på andre retsområder er fastlagt med særligt sigte på de områder, som de enkelte love regulerer.

Tages der udgangspunkt i kreditaftalelovens forbrugerbegreb, er det afgørende for forbrugerbeskyttelsen, at den finansielle ydelse overvejende skal anvendes til ikke-erhvervsmæssigt formål, mens der ikke i loven lægges vægt på karakteren af sikkerhedsstillelsen - for eksempel arten af den faste ejendom, hvori der tages pant.

5.3. Realkreditankenævnets kompetenceafgrænsning

Da det ikke har været hensigten med de private klagenævn, at de generelt skulle behandle klager fra erhvervsdrivende, benytter Realkreditankenævnet ved sin afgrænsning af den klageberettigede personkreds en række supplerende kriterier ud over klagetemaet. Realkreditankenævnets afgørelse af, hvorvidt en klage er omfattet af Ankenævnets kompetence, sker således på grundlag af en samlet vurdering, hvori indgår et eller flere af følgende kriterier:

- Klagerens økonomiske styrke
- Omstændighederne hvorunder aftalen er indgået
- Hvorvidt det væsentligste formål med lånet er at opretholde eller erhverve bolig
- Om der er tale om en klage med et tema, der også kunne foreligge i en "privat klagesag".

Ud fra denne afgrænsning vil klager fra mindre erhvervsdrivende med blandede bolig- og erhvervsejendomme typisk kunne behandles af Realkreditankenævnet.

5.4. Klageadgang i praksis.

Anvendelsen af de i afsnit 5.3. anførte kriterier har ført til en række konkrete afgørelser fra Realkreditankenævnet – såvel med godkendelse af som afslag på klageadgang. Disse afgørelser er gennemgået i det følgende afsnit.

5.4.1. Klageadgang godkendt

Landbrugsejendomme:

- Landbrugsejendom på ca. 15 ha. Drives af klagerne som fritidslandbrug.
- Landbrugsejendom på ca. 14 ha, hvoraf de ca. 12 ha dyrkes. Derudover minkfarm med 1200 avlstæver, som passes af en fuldtidsansat medarbejder. Ejendommen var anskaffet primært med boligformål for øje. Både klageren og hendes ægtefælle havde begge erhvervsarbejde uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på knap 21 ha, hvoraf ca. 14 ha dyrkes med korn, mens resten henligger uopdyrket. De seneste 5 år havde der ikke været dyr på ejendommen. I en kortere årrække var klageren fuldtidsbeskæftiget på ejendommen.
- Nedlagt (landbrugspligtig) landbrugsejendom på 3,9 ha, hvortil der efterfølgende blev tilkøbt skov. Klageren og hans ægtefælle har begge erhverv uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på ca. 21 ha. Ejendomsværdi ansat til 3.500.000 kr. Klageren har været fuldtidsbeskæftiget på ejendommen, men er nu gået på efterløn. Ægtefællen har stedse været beskæftiget uden for ejendommen. Ejendommens jord og ladebygning er udlejet for en samlet årlig leje på 82.000 kr.

Andre typer ejendomme:

- Udlejningsejendom med 6 lejligheder, hvoraf klagerne beboede den ene.
- Blandet ejendom med butikstilladelse (105 m² boligareal og 56 m² erhvervsareal), som var ejet af klageren i anpartsselskabsform. Klageren beboede og drev erhverv på ejendommen.
- Blandet erhvervs- og boligejendom (400 m² erhverv og 194 m² bolig) ejet af klageren i anpartsselskab. Klageren beboede ejendommen, mens anpartsselskabet drev erhvervet.
- Blandet ejendom med værksted/garage. (80 m² beboelse og ca. 200 m² garage/udhus). Klageren, som er invalidepensionist og indehaver af flere ejendomme, købte ejendommen med henblik på - efter ombygning af ejendommen - at bo der på sine gamle dage.
- Enfamiliehus, som klageren arvede efter sine forældre. Klageren overvejede på det tidspunkt senere at flytte ind i huset og besluttede i mellemtiden at leje huset ud. Efterfølgende

fortsatte klageren med udlejning af ejendommen, idet ejendomsmarkedet var ugunstigt i relation til salg.

- Udlejningsejendom med et samlet boligareal på 454 m² fordelt på 5 beboelseslejligheder. Samlet erhvervsareal 24 m². Klageren beboer en af lejlighederne på 114 m². Ejendommen er ombygget for 3,6 mio. kr. Resultatet af udlejningsejendommen viste et overskud på 1.552 kr., herudover har klageren en skattepligtig indkomst på ca. 360.000 kr.
- Friskole. I realkreditsammenhæng kategoriseres friskoler under "ejendomme til sociale, kulturelle og undervisningsmæssige formål". Der er dog typisk ikke forskel på de realkreditprodukter, der tilbydes i ejerboliger og i skoler. Sagens problemstilling kunne også være opstået i en privat klagesag. Hertil kommer, at skolen drives af en række privatpersoner, som individuelt antagelig kunne få klageadgang.
- Forretningsejendom, som anvendtes som foreningslokaler for loge. Betraget som en forening med et socialt og kulturelt formål.
- En række andelsboligforeninger. Flertallet har begrundet dette med, at andelsboligforeninger generelt må ligestilles med institutternes privatkunder – altså at sådanne betragtes som værende forbrugere med den virkning, at Ankenævnet anser sig for kompetent til at behandle klager fra sådanne.

5.4.2. Klageadgang afvist

Landbrugsejendomme:

- Landbrugsejendom på 105 ha.
- Landbrugsejendom på 97 ha, hvoraf ca. 75 ha blev dyrket, som angiveligt var erhvervet i boligøjemed.
- Landbrugsejendom på 34,5 ha med større animalsk produktion (78 kreaturer og 63 svin), og hvortil ejerens erhverv fortrinsvis var knyttet.
- Landbrugsejendom på 87 ha, hvoraf 20 ha var bortforpagtet. Klagerens og hans ægtefælle var fuldtidsbeskæftiget på ejendommen.
- Landbrugsejendom på 28,8 ha med produktion af smågrise (fra ca. 180 søer). Klageren var fuldtidsbeskæftiget på ejendommen.
- Landbrugsejendom på 28 ha med en større animalsk produktion (60 køer, 49 kvier og 42 tyrekalve). Husstanden havde en mindre indtjening uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på 68 ha, som klageren delvis drev med hjælp fra maskinstation.

- Landbrugsejendom på 28,3 ha, som klageren overtog uden dyr, mælkekvote og driftsinventar.
- Landbrugsejendom på 38,9 ha med en større svineproduktion (100 søer med smågrise). Klagerne havde i første omgang ikke erhverv uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på 9,6 ha med plads til hestehold og 60 søer. Klageren havde deltidsarbejde og ægtefællen fuldtidsarbejde uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom med ægproduktion, godkendt til 13.500 høns med et samlet jordtilliggende på 56,2 ha. På belåningstidspunktet var den ene af ægtefællerne fuldtidsbeskæftiget på ejendommen, mens den anden havde fuldtidsarbejde uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på ca. 85 ha, hvorfra klageren udøvede landbrugserhverv, primært baseret på animalsk produktion – 2.360 stk. svin samt fjerkræ – i alt værdiansat til ca. 1,2 mio. kr. Ægtefællen havde arbejde uden for ejendommen. Bruttoomsætningen på ejendommen blev i årsregnskabet opgjort til godt 4 mio. kr.
- Landbrugsejendom på ca. 42 ha, baseret på produktion af søer med 425 årssøer. Produktionen er nystartet med en forventet konsolidering det første år på 135.000 kr. Klageren er heltidsbeskæftiget på ejendommen med "fritidshjælp" i stalden fra sin samlever, som er social- og sundhedsassistent.
- Landbrugsejendom på ca. 71 ha, hvoraf ca. 20 ha opdyrkes af klageren i fritiden med hjælp fra en maskinstation. Resten bortforpagtes og udlejes til jagt. Ejendommens drift viser et løbende underskud. Begge ejere har arbejde uden for ejendommen.
- Landbrugsejendom på ca. 40 ha uden besætning på ejendommen og alene deltidslandbrug. Klagerens indtægter som lønmodtager for årene 2006 til 2008 androg efter det oplyste henholdsvis 270.117 kr., 278.148 og 267.013 kr. før renteudgifter. Renteudgifterne i samme år androg henholdsvis 29.589 kr., 28.962 kr. og 30.961 kr. Klageren er landbrugsuddannet, men deltager ikke selv i driften. Klagerens samleverske er lønmodtager.

Andre typer ejendomme:

- To udlejningsejendomme, som var ejet af et anpartsselskab.
- Udlejningsejendom med 5 beboelseslejligheder samt garage/værksted ejet af anpartsselskab. Formålet med oprettelse af selskabet var angiveligt at sikre klagerens fremtidige pension.
- Herregårdshotel med to boliger, som blev drevet respektive anvendt af henholdsvis klageren og hans forældre. Klageren er lønmodtager, mens faderen er forfatter.
- Fire udlejningsejendomme med i alt 17 lejligheder, som var ejet af aktieselskab.

- Tre udlejningsejendomme med henholdsvis 32 beboelseslejligheder samt et erhvervsareal på 451 m², 4 udlejede erhvervslejligheder og 4 udlejede erhvervsejerlejligheder.
- Ejerbolig, som var ejet af et anpartsselskab, som endvidere ejede to andre ejendomme, herunder klagerens bolig (direktørbolig). Ejendommen var erhvervet af selskabet som ufyldestgjort panthaver.
- Udlejningsejendom med 12 beboelseslejligheder, som ingen af klagerne beboede. Erhvervet af klagerne i privat investeringsøjemed.
- Udlejningsejendom med 6 beboelseslejligheder, hvoraf ingen blev beboet af klageren, som ejede ejendommen i selskabsform.
- Udlejningsejendom til henholdsvis erhverv og beboelse, som blandt blev beboet af klagerens søn, og hvorfra klageren i en periode drev erhverv. Ejendommen blev som led i pensionsopsparing erhvervet af klageren fra dennes far.
- Boligudlejningsejendom med 18 klubværelser, som blev beboet af blandt andet klagerens to sønner og en svigerdatter. Udlejningsejendommen gav en mindre biindtægt til klageren, som er almindelig lønmodtager.
- Ejendom, som er forpagtet ud til krovirksomhed. Biindtægt for klageren, som er almindelig lønmodtager.
- Udlejningsejendom (ombygning af ældre herregård til dette formål). Klageren var et anpartsselskab, som klageren var eneanpartshaver i (som bibeskæftigelse).
- Blandet bolig- og erhvervsejendom med 10 lejligheder, som klageren havde overtaget efter sine bedsteforældre, og hvorfra han drev sit erhverv (murervirksomhed).
- Tre sommerhuse, som klageren havde bygget. Den ene grund var oprindelig købt til brug for ejeren selv.
- Lagerhal på 400 m², som klageren erhvervede sammen med sin daværende ægtefælle, og som ingen af dem på noget tidspunkt anvendte til hverken bolig eller erhverv. Formålet med erhvervelsen er ukendt, idet klageren ikke selv kender hertil.
- Kontor- og forretningsejendom på 1.086 m² til en offentlig værdi på næsten 9 mio. kr. Klageren har arvet 50 pct. og overvejer ifølge egne oplysninger i forbindelse med arveudlæg at erhverve den omhandlede ejendom. Klageren personligt er ikke erhvervsdrivende.
- Gammelt sommerhus med tilhørende stor grund, der skulle udstykkes i to, hvorefter der skulle opføres to nye huse. Ejet af et ApS, hvis formål var at drive bygge- og anlægsvirksomhed, herunder virksomhed ved opførelse af enfamiliehuse.
- Erhvervskælderlejlighed, hvor der er drevet managementfirma med væsentlig betydning for klagerens eksistensgrundlag og indtægt. Lejligheden er vurderet til 550.000 kr.

- Erhvervsejerlejlighed på 141 m², ejet af anpartsselskab med en anpartskapital på 125.000 kr. fordelt i anparter a 1.000 kr.. Der drives administrationsvirksomhed fra ejendommen. I 2009 og 2010 blev der omsat for henholdsvis 300.000 kr. og 357.000 kr. med en bruttofortjeneste på 197.000/242.000 kr. og et nettoresultat på 10.000/15.000 kr.

5.5. Konklusion og afslutning

Som det fremgår af gennemgangen i afsnit 5.4., er det ikke alene ejendommens karakter, men også formålet med ejerskabet eller anskaffelsen, der er væsentlig for, om der bevilges klageadgang. For erhvervsejendomme, herunder landbrugsejendommen, spiller det endvidere en rolle, hvorvidt husstandens indtjening helt eller delvist er knyttet til ejendommen.

Nævnets vurdering af, om der kan bevilges klageadgang hviler i væsentlig omfang på de oplysninger og den dokumentation, der kan indhentes fra parterne og fra offentlige registre.

Særligt for landbrugsejendomme kan det fremhæves, at såvel ejendommens størrelse som indtjeningen på denne er væsentlig for klageadgang. Der skal således være tale om relativt små ejendomme – antagelig under 30 ha – hvorpå der ikke drives væsentlig animalsk produktion. Generelt skal der således være tale om et bolig- eller hobbylandbrug.

For udlejningsejendomme synes det at spille en rolle for klageadgangen, at ejendommen anvendes af ejeren.

Realkreditankenævnet har i et par tilfælde accepteret klageadgang for ejere af ejendomme, der var eller blev benyttet til sociale eller kulturelle formål. Det er i disse tilfælde næppe så meget ejendommens karakter, der har været udslagsgivende, men antagelig snarere beskyttelsesinteressen, eksempelvis friskolen, hvor bestyrelsen bestod af elevernes forældre.

For andelsboliger har der generelt været bevilget klageadgang. Den væsentligste faktor har været, at der er tale om en forening, som består af ganske almindelige forbrugere, altså beskyttelseshensynet. Dette stemmer umiddelbart overens med, at Finanstilsynet i hvert fald i reglerne om risikoklassificering af visse udlånsprodukter sidestiller andelsboligforeninger med forbrugere. Dette afskærer imidlertid ikke Realkreditankenævnet fra ud fra en konkret vurdering at afvise klageadgang til meget store, professionelt drevne andelsboligforeninger.

6. Resumeer af kendelser.

I det følgende er gengivet et udvalg af de kendelser, der er afsagt af Realkreditankenævnet i 2012.

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

21108094

Beregning af låneomlægning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 27. februar 2012

Klagerne havde i deres ejendom et 4 pct. obligationslån til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet afgav den 24. februar 2011 tilbud til klagerne vedrørende omlægning af det indestående lån til et 30-årigt kortrentelån F3 på 1.334.600 kr. med indledende afdragsfrihed. Af lånetilbuddet fremgik det blandt andet, at klagerne skulle betale terminsydelse indtil indfrielsesdagen på de lån, der skulle indfries, og at der efter betaling af terminsydelser på lån, der skulle indfries, ville være et provenu på 1.165 kr. I provenuberegningen var der anført et samlet indfrielsesbeløb på 1.319.548 kr. med angivelse af, at klagerne samtidig med indfrielse af lånet skulle betale den terminsydelse, som ellers først skulle være betalt den sidste hverdag i indfrielsesmåneden.

Samme dag fremsendte realkreditinstituttet en bekræftelse til klagerne på fastkursaftale vedrørende indfrielsen af det indestående lån. I denne var det samlede indfrielsesbeløb opgjort til 1.335.798 kr., inklusive terminsydelsen på 16.249 kr. for marts 2011.

Klagerne rettede i løbet af februar og marts 2011 telefonisk henvendelse til realkreditinstituttet om låneomlægningen, herunder for at få bekræftet provenuberegningen. Klagerne fik i den forbindelse oplyst, at den sidste terminsydelse på det lån, der skulle indfries, ikke skulle betales, idet den ville blive dækket af det nye låns provenu.

Låneomlægningen blev gennemført den 17. marts 2011. Låneafregning af samme dato indeholdt en provenuberegning, som viste et samlet underskud på 14.184 kr. Låneafregningen var vedlagt en giroopkrævning for underskuddet på 14.184 kr. med betalingsfrist den 22. marts 2011.

Klagerne var i dialog med deres kunderådgiver om resultatet af låneomlægningen. I forlængelse heraf fremsendte realkreditinstituttet den 2. maj 2011 en redegørelse for sagsforløbet til klagerne. Realkreditinstituttet beklagede den fejlinformation om lånets sidste terminsydelse, som klagerne havde fået ved deres telefoniske henvendelser, men afviste at yde erstatning med henvisning til, at det var instituttets opfattelse, at dokumenterne fra den 24. februar klart angav, at der skulle betales terminsydelse.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet ikke kunne kræve det underskydende provenu dækket af dem. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at det samlede indfrielsesbeløb på det indestående lån i henholdsvis lånetilbuddet og fastkursaftalen af 24. februar 2011 var opgjort på forskellig måde i relation til den sidste terminsydelse, selv om lånetilbuddet efter sit indhold var baseret på den samtidigt indgåede fastkursaftale. I lånetilbudet havde den forskellige opgørelsesmåde haft indflydelse på det i lånetilbudet beregnede provenu.

Nævnet fandt, at allerede denne forskel med hensyn til opgørelsesmåden mellem lånetilbuddet og fastkursaftalen kunne have skabt usikkerhed hos klagerne om, hvorvidt marts terminen på det indestående lån var indregnet i det nye lån eller ej, hvilket måtte antages at have været baggrunden for, at spørgsmålet blev bragt op under de efterfølgende telefonsamtaler mellem klagerne og deres kunderådgiver, herunder den 25. februar 2011 og den 2. marts 2011.

Ved telefonsamtalen den 25. februar 2011 udtalte kunderådgiveren blandt andet, at klagerne alligevel skulle have betalt terminen den 30. marts, og at de derfor så at sige slap for den.

Der var mellem parterne enighed om, at klagerne under telefonsamtalen den 2. marts 2011 blev fejlinformeret af rådgiveren, idet denne oplyste, at terminen for perioden 1. januar til 17. marts 2011 ville blive lagt oveni det nye lån.

Nævnet lagde til grund, at klagerne på baggrund af hændelsesforløbet var blevet bibragt den opfattelse, at marts terminen på det indestående lån var indregnet i det nye lån, og havde disponeret i tillid hertil. Dette havde ikke medført et tab for klagerne i erstatningsretlig forstand.

Nævnet fandt imidlertid, at de beskrevne forskelle mellem instituttets lånetilbud og fastkursaftale og den deraf følgende usikkerhed hos klagerne sammenholdt med de efterfølgende ukorrekte telefoniske oplysninger burde føre til, at realkreditinstituttet var uberettiget til at kræve vederlag for låneomlægningen. Nævnet tilpligtede derfor realkreditinstituttet at tilbagebetale klagerne det oppebårne vederlag på i alt 13.380 kr.

21110118

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 27. februar 2012

Klageren har et 4 pct. obligationslån på oprindelig 1.600.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut. Af pantebrevet for lånet fremgik det, at bidraget var 0,50558 pct. årligt, at debitor var underkastet realkreditinstituttets til enhver tid gældende vedtægter samt det i medfør heraf udstedte udlånsregulativ, og at realkreditinstituttet på ethvert tidspunkt i lånets løbetid kunne ændre størrelsen og/eller beregningsmåden for bidraget i overensstemmelse med udlånsregulativet, herunder for allerede udbetalte lån.

Realkreditinstituttets "Låntyper og forretningsbetingelser Privat" pr. 5. maj 2011 indeholder oplysninger om blandt andet bidragsopkrævning og forbehold for bidragsforhøjelser, herunder hvilke forhold der kan begrunde en bidragsforhøjelse.

Klageren overvejede en hel eller delvis omlægning af sine lån hos henholdsvis realkreditinstituttet og det med instituttet koncernforbundne pengeinstitut og rettede i februar 2011 henvendelse til sin kunderådgiver. Dette mundede i første omgang ud i, at realkreditinstituttet den 6. marts 2011 foretog en vurdering af ejendommen.

Klageren afholdt den 5. april 2011 et møde med en kunderådgiver hos realkreditinstituttet. Kunderådgiveren fremsendte i forlængelse af mødet et brev til klageren med en opsummering af mødets hovedpunkter, herunder overvejelserne i relation til omlægning af de indestående lån. I brevet blev bidragssatsen på klagerens lån ikke nævnt.

Den 9. august 2011 fremsendte realkreditinstituttet et brev til klageren om forhøjelse af bidragssatsen på klagerens lån fra 0,50558 pct. til 0,53038 pct. Forhøjelsen blev begrundet med de stigende krav til den samlede kapital, som danske institutter stod over for, og at det var blevet dyrere at anskaffe den kapital, der skulle til, for at realkreditinstituttet fortsat kunne tilbyde kunderne realkreditlån på de bedst mulige markedsvilkår. På den baggrund havde realkreditinstituttet besluttet at ændre prisstrukturen, så den afspejlede de omkostninger og risici, der er forbundet med de enkelte låntyper.

Den 18. august 2011 protesterede klageren pr. e-mail til kunderådgiveren over den varslede bidragsforhøjelse. Herunder anførte klageren, at der måtte være tale om en fejl, dels fordi klageren tidligere af kunderådgiveren havde fået at vide, at bidraget ikke kunne ændres ud fra lånets intervalmæssige placering ved skiftende konjunkturer, dels fordi realkreditinstituttet overhovedet ikke havde nogen risiko ved at låne klageren penge. Klageren henviste til, at han af kunderådgiveren var blevet lovet en compensation som følge af komplekse omstændigheder, der var gået forud for et møde mellem klageren og kunderådgiveren. Klageren bad derfor kunderådgiveren om at annullerede stigningen og tilkendegav, at han var villig til at efterprøve spørgsmålet om sådanne tilfældige bidragsforøgelser i det relevante ankenævn.

Den 19. august 2011 bekræftede kunderådgiveren over for klageren, at hun havde tilkendegivet, at hun ikke kunne ændre bidraget, men afviste, at hun havde udtalt, at realkreditinstituttet ikke kunne sætte bidraget op.

Ved e-mail af 8. september 2011 redegjorde realkreditinstituttets juridiske afdeling nærmere for ændringen af priserne og for hjemlen hertil. Realkreditinstituttet bad samtidig klageren om at konkretisere de komplekse omstændigheder, han havde henvist til, hvis den juridiske afdeling skulle undersøge dette spørgsmål nærmere, idet kunderådgiveren stod uforstående heroverfor.

Ved en ny e-mail samme dag protesterede klageren på ny over bidragsforhøjelsen. Klageren forklarede, at han i februar havde anmodet om en reduktion af bidraget, hvilket kunderådgiveren havde afvist med henvisning til, at bidraget ikke kunne reduceres, og at hvis en reduktion skulle være mulig, ville en stigning også skulle være det, hvilket den ikke var. Om de komplekse omstændigheder oplyste klageren, at der havde været store problemer med at få et møde med kunderådgiveren i stand. Klageren bad derfor realkreditinstituttet om at forholde sig til det juridisk holdbare i stigningen på baggrund af det, som klageren var blevet lovet af rådgiveren, og eventuelt kommentere på det lovlige i, at forretningsgrundlaget kun kunne ændres i en retning. Klageren var sikker på, at instituttet havde undersøgt det meget grundigt i det generelle tilfælde, men klageren var af den mening, at der var nogle særlige omstændigheder i hans tilfælde.

Realkreditinstituttets juridiske afdeling besvarede den 14. september 2011 pr. e-mail klagerens henvendelse. Vedrørende det generelle understregede realkreditinstituttet, at hjemlen i aftalegrundlaget omhandlede "ændringer" i priserne, og at det derfor kunne gå begge veje. Instituttet oplyste i den forbindelse, at bidragssatserne blev sat ned i 2001. Med hensyn til det konkrete forløb oplyste realkreditinstituttet, at rådgiveren havde understreget, at hun på kundemødet oplyste, at bidragssatserne for privatkunder ikke var til forhandling, og at hun som boligrådgiver ikke havde mulighed for at ændre bidragssatserne hverken den ene eller den anden vej. Realkreditinstituttet beklagede, at klageren havde haft en dårlig kundeoplevelse, men fastholdt på baggrund af de oplysninger, der var modtaget i sagen, de varslede prisændringer.

Yderligere korrespondance mellem parterne førte ikke til en afklaring.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at bidragssatsen på klagerens lån hos instituttet som minimum skulle forblive på samme niveau som ved lånets optagelse. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at det af pantebrevets ”Særlige bestemmelser fremgik, at debitor er underkastet realkreditinstituttets til enhver tid gældende vedtægter samt det i medfør heraf udstedte udlånsregulativ, og at realkreditinstituttet på ethvert tidspunkt i lånets løbetid kan ændre størrelsen og/eller beregningsmåden for bidraget i overensstemmelse med udlånsregulativet.

Nævnet tilføjede, at vilkår som ovenstående, der i princippet indebærer en ensidig adgang for den ene kontraktpart til at ændre bidragsbetalingen i et løbende kundeforhold, er udbredt på realkreditområdet, og at Nævnet i sin praksis ikke generelt har fundet at kunne tilsidesætte sådanne vilkår som urimelige. Baggrunden herfor er, at aftaler om realkreditlån er langvarige aftaleforhold, som ikke kan opsiges af realkreditinstituttet. Der må derfor levnes instituttet en vis mulighed for at ændre enkelte elementer i sådanne aftaler. Nævnet henviste til, at det i de offentligretlige regler om god skik således også er forudsat, at der efter omstændighederne kan ske ændringer i bidragssatsen.

Afgørende for, om Nævnet efter offentligretlige og formueretlige regler kan tilsidesætte bidragsforhøjelser i en sag som denne, var efter Nævnets opfattelse, om bidragsforhøjelsen fremstod som vilkårlig og urimelig.

Realkreditinstituttet havde i sit brev af 9. august 2011 til klageren begrundet bidragsforhøjelsen med stigende krav til kapital og udgifter til anskaffelse af den kapital, som var nødvendig for fortsat at kunne tilbyde realkreditlån på de bedst mulige markedsvilkår. Det var ikke muligt ved Nævnet at foretage en konkret bevismæssig efterprøvelse af realkreditinstituttets begrundelse for bidragsforhøjelsen. Nævnet var derfor henvist til at foretage en mere overordnet vurdering af de økonomiske forhold, der forelå på realkreditområdet på tidspunktet for bidragsforhøjelsen. Nævnet fandt ikke på baggrund af en sådan vurdering at kunne fastslå, at bidragsforhøjelsen var vilkårlig eller urimelig.

I anledning af de tilkendegivelser, som klageren oplyste at have modtaget fra sin kunderådgiver, bemærkede Nævnet endvidere, at det tilkommer realkreditinstituttet at foretage ændringer i bidraget, men at det derimod er almindelig praksis på realkreditområdet, at den enkelte kunderådgiver ikke kan beslutte en ændring af bidraget. Med hensyn til den intervalmæssige placering af lånet, bemærkede Nævnet, at aftalegrundlaget mellem klageren og instituttet ikke gav grundlag for et krav om en ændret placering som følge af en forbedret sikkerhedsmæssig placering, og at det er fast praksis på realkreditområdet, at et lån bevarer den intervalmæssige placering, det har ved udbetalingen, herunder ved ren låneomlægning. Kunderådgiverens tilkendegivelser skulle ses på den anførte baggrund.

Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstituttet.

21111120

Bidragsforhøjelser.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 27. februar 2012

Klagerne ejer et boliglandbrug, hvori der indestår to kortrentelån til det indklagede realkreditinstitut, henholdsvis et F5-lån på 632.100 euro og et F1-lån på 456.900 euro.

På udbetalingstidspunktet udgjorde det årlige bidrag i henhold til pantebrevene 0,90 pct. på F5-lånet og 0,93 pct. på F1-lånet.

Begge pantebreve indeholder i de særlige bestemmelser en bestemmelse om, at debitor er underkastet kreditors til enhver tid gældende vedtægter, samt bestemmelserne i "Låntyper og forretningsbetingelser".

Pantebrevene/forretningsbetingelserne indeholdt vilkår, hvorefter realkreditinstituttet til enhver tid i lånets løbetid kunne ændre størrelsen og/eller beregningsmåden for bidraget for såvel grupper af lån som individuelle lån. Sådanne ændringer skulle være begrundet med en eller flere nærmere angivne forhold, herunder som led i ændring af den generelle prisstruktur, for at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af realkreditinstituttets ressourcer eller kapacitet, ændringer i skatter og afgifter, markedsmæssige forhold, misligholdelse af betalingsforpligtelserne eller ændringer i debtors økonomi, pantets værdifasthed, omsættelighed og behæftelse, eller engagementets størrelse, rentabilitet eller beskaffenhed i øvrigt.

Realkreditinstituttet fremsendte den 25. maj 2010 et brev til klagerne, hvori instituttet orienterede om, at den økonomiske krise havde betydet, at det var blevet dyrere for realkreditinstitutterne at tilbyde realkreditlån på grund af stigende kredit- og kapitalomkostninger. Set i lyset af denne udvikling havde realkreditinstituttet besluttet at forhøje bidragssatsen til 1,23 pct. på klagerens realkreditlån pr. 1. juli 2010 og senere.

Den 26. april 2011 fremsendte realkreditinstituttet på ny brev til klagerne om en bidragsforhøjelse til 1,35 pct. pr. 1. juli 2011. Forhøjelsen blev begrundet med, at den økonomiske udvikling havde bevirket, at instituttets kredit- og kapitalomkostninger var steget.

Den 26. august 2011 meddelte realkreditinstituttet klagerne, at instituttet pr. 1. januar 2012 ville ændre sin prisstruktur, således at den afspejlede de omkostninger og risici, der var forbundet med de enkelte låntyper. Realkreditinstituttet forklarede at instituttet ligesom de øvrige danske realkreditinstitutter og banker stod over for stigende krav til den samlede kapital. Samtidig var det blevet dyrere at anskaffe den kapital, der skulle til, for at instituttet fortsat kunne tilbyde sine kunder realkreditlån på de bedst mulige markedsvilkår. Den ændrede prisstruktur betød, at 12 terminers-rabatten for alle lån ville blive omlagt, så den ikke længere blev beregnet som en procentsats af ydelsen, men var indeholdt direkte i den daværende bidragssats. Da bidragssatsen var uændret, ville det reelt svare til en mindre stigning i ydelsen.

Klagerne rettede den 7. januar 2011 henvendelse til realkreditinstituttet, idet de var utilfredse med, at bidraget på deres lån var blevet forhøjet til 1,2 pct. p.a., svarende til ca. 40.000 kr. årligt. Klagerne ønskede samtidig en forklaring på det høje bidrag.

Realkreditinstituttet besvarede den 9. februar 2011 klagerne henvendelse. Det fremgik heraf, at instituttet for erhvervskunder generelt havde ændret sin prisstruktur for såvel nye som bestående lån, og at bidragsfastsættelsen var sket efter en samlet vurdering af kundernes kreditværdighed og pantsikkerhed som led i det samlede risikobillede.

Klagerne var efterfølgende i dialog med den lokale landbrugsrådgivning om niveauet på bidragssatser i landbrugsejendomme. Her oplyste en rådgiver blandt andet, at bidraget på lån i de landbrugsejendomme med en anstrengt økonomi, han havde kendskab til, lå i intervallet 0,85-0,90 pct. p.a.

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

I forbindelse med, at klagerne og realkreditinstituttet indgik forlig vedrørende et andet klagepunkt, protesterede klagerne den 7. december 2011 på ny over bidragssatsen. Klagerne redegjorde for deres aktuelle og fremtidige økonomi og henstillede i den forbindelse til, at realkreditinstituttet ikke foretog yderligere bidragsforhøjelser, således at klagerne kunne få ro omkring deres økonomi.

Ved Nævnet nedlagde klagerne påstand om, at realkreditinstituttet ikke havde kunnet forhøje bidragssatserne til det aktuelle niveau, og at bidragssatserne for deres to realkreditlån derfor skulle nedsættes. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at det af begge de pantebreve, der var udstedt for lånene, fremgik af "Særlige bestemmelser", pkt. 1, Udlånsbetingelser, at debitor er underkastet kreditors til enhver tid gældende vedtægter samt bestemmelserne i "Låntyper og forretningsbetingelser". Pantebrevene indeholdt endvidere vilkår om, at realkreditinstituttet kunne ændre bidragets størrelse. Også i realkreditinstituttets "Låntyper og forretningsbetingelser" var det bestemt, at realkreditinstituttet til enhver tid kunne ændre bl.a. størrelsen af bidrag for både grupper af lån og individuelle lån. En ændring til ugunst for debitor skulle, hvad enten den omfattede grupper af lån eller individuelle ændringer, være begrundet i en eller flere omstændigheder som angivet i forretningsbetingelserne, herunder bl.a. af indtjeningsmæssige grunde, eller hvis markedsmæssige forhold begrundede det.

Nævnet fastslog, at vilkår som ovenstående, der i princippet indebærer en ensidig adgang for den ene kontraktpart til at ændre bidragsbetalingen i et løbende kundeforhold, er udbredt på realkreditområdet, og at Nævnet i sin praksis har fundet ikke generelt at kunne tilsidesætte sådanne vilkår som urimelige. Baggrunden herfor er, at aftaler om realkreditlån er langvarige aftaleforhold, som ikke kan opsiges af realkreditinstituttet. Der må derfor levnes instituttet en vis mulighed for at ændre enkelte elementer i sådanne aftaler. I de offentligretlige regler om god skik er det således også forudsat, at der efter omstændighederne kan ske ændringer i bidragssatsen.

Afgørende for, om Nævnet efter offentligretlige og formueretlige regler kan tilsidesætte bidragsforhøjelser i en sag som denne, var efter Nævnets opfattelse, om bidragsforhøjelsen fremstod som vilkårlig og urimelig. Realkreditinstituttet havde i sine breve af 25. maj 2010 og 26. april 2011 begrundet forhøjelsen af bidraget med stigende kredit- og kapitalomkostninger. Dette var også begrundelsen for den ændrede prisstruktur, som blev varslet den 26. august 2011, hvor der yderligere blev henvist til stigende krav til realkreditinstituttets samlede kapital. Realkreditinstituttet havde i sit brev af 9. februar 2011 til klagerne supplerende henvist til, at bidragsfastsættelsen var sket efter en samlet vurdering af kundernes kreditværdighed og pantsikkerhed som led i det samlede risikobillede.

Det var ikke muligt ved Nævnet at foretage en konkret bevismæssig efterprøvelse af realkreditinstituttets begrundelse for bidragsforhøjelsen. Nævnet var derfor henvist til at foretage en mere overordnet vurdering af de økonomiske forhold, der forelå på realkreditområdet på tidspunktet for bidragsforhøjelsen. Nævnet fandt ikke på baggrund af en sådan vurdering at kunne fastslå, at bidragsforhøjelsen var vilkårlig eller urimelig.

Nævnet bemærkede, at Nævnet ud fra de foreliggende oplysninger måtte lægge til grund, at der i denne sag var tale om ændringer for grupper af lån. Realkreditinstituttet havde imidlertid, også hvis der var tale om individuelle ændringer, hjemmel i aftalegrundlaget til de foretagne bidragsforhøjelser.

Et mindretal i Nævnet ønskede at tilføje, at de var enige i afgørelsen, men at det forekom påfaldende, at det havde været nødvendigt at hæve bidragssatsen 3 gange i løbet af kort tid.

Nævnet frifandt som følge af det anførte realkreditinstituttet.

21112127

Valg af valuta. Rådgiveransvar. Ekspeditionsfejl.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 31. maj 2012

Klagerne, som er bosiddende i Danmark, ejer en ejendom i Spanien.

Det indklagede realkreditinstitut fremsendte den 7. maj 2008 et lånetilbud til klagerne vedrørende et lån i det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut. Af lånetilbudet fremgik det blandt andet, at der var anslået et beløb til udbetaling på 318.750 EUR, og at låntager kunne konvertere lånets valuta inden for lånets løbetid til følgende valutaer: CHF, NOK, SEK, EUR, GBP og DKK, samt at valutaskiftet skulle ske i forbindelse med lånets udbetaling eller til udgangen af et kalenderkvartal. Det fremgik endvidere, at restgælden til enhver tid ville blive angivet i den valuta, som lånet var optaget i eller omlagt til.

Klagerne accepterede den 3. juni 2008 lånetilbuddet fra realkreditinstituttet.

I sagen blev der fremlagt en udateret og uunderskreven tjekliste, hvori det ved afkrydsning var angivet, at klagerne ønskede lånet udbetalt i CHF.

Den 2. juli 2008 fremsendte det koncernforbundne pengeinstitut en meddelelse til klagerne om, at lånet var afregnet med et nettoprovenu på 524.656 CHF til en årlig rente på 4,29 pct.

Der blev i sagen ligeledes fremlagt en række ydelsesspecifikationer, som var tilsendt klagerne i perioden 5. december 2008 til 13. januar 2012. I samtlige specifikationer var ydelsen og restgælden angivet i CHF. Rentesatsen varierede i perioden mellem 1,67 pct. og 2,052 pct.

Der blev tilsvarende fremlagt kopi af de årsoversigter for årene 2008-2010, som var tilsendt klagerne. I disse var betalinger på lånet samt lånets restgæld anført i CHF.

Klagernes advokat rettede den 29. august 2011 henvendelse til realkreditinstituttet med indsigelser mod lånets valuta. Advokaten oplyste, at klagerne på et møde med en lokal medarbejder fra instituttet forud for låneoptagelsen kraftigt havde pointeret, at lånet skulle optages i EUR og ikke i CHF, og at lånet skulle udbetales gennem Sydbank i Schweiz. I forbindelse med et møde i Sydbank var det imidlertid kommet frem, at lånets valuta var CHF. Advokaten anført videre, at klagerne på intet tidspunkt havde anmodet om at få ændret lånets valuta, hvorfor det i hele forløbet har skullet være med en hovedstol i EUR. Advokaten anmodede derfor realkreditinstituttet om at berigtige forholdet, således at lånets størrelse blev berigtiget til at vedrøre 327.400 EUR.

Klagerne indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle konvertere klagernes lån til et lån med en hovedstol på 327.400 EUR. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Klagerne gjorde i sagen gældende, at de frem til sommeren 2011 var af den overbevisning, at lånet var optaget i EUR, og at grunden til at ydelser på opkrævninger mv. var angivet i CHF alene var en praktisk foranstaltning, idet Sydbanks afdeling i Schweiz forestod betalingen af ydelserne.

Nævnet fandt, at de fremlagte dokumenter i forbindelse med låneomlægningen fremstod uklare.

En gennemlæsning af lånetilbudet efterlod således umiddelbart læseren med det indtryk, at lånet var optaget i EUR, medmindre man benyttede muligheden for at foretage et aktivt valg af en anden valuta, jf. lånetilbuddets punkt 2 om skifte af valuta. Det fremgik derimod ikke af lånetilbuddet, at lånebeløbet var stipuleret i den lokale valuta, og at der forud for udbetaling skulle foretages et valg.

Udbetalingen i CHF var angiveligt baseret på en afkrydsning i den fremlagte tjekliste. Afkrydsningen indebar ikke alene en udbetaling, men også en optagelse af lånet i den afkrydsede valuta. Tjeklisten fremstod som udateret og uunderskrevet. Når der hensås til den vidtrækkende konsekvens af afkrydsningen, ville det i det mindste have været hensigtsmæssigt, at det var tydeliggjort, at der derved tillige blev foretaget et valg af den valuta, lånet skulle ydes i, og at tjeklisten blev dateret og underskrevet.

Uanset at det af realkreditinstituttet udarbejdede materiale – lånetilbuddet og tjeklisten – var uklart formuleret, fandt Nævnet, at klagerne ved ikke at reagere tidligere på baggrund af de af indklagede gennem flere år fremsendte ydelsesopkrævninger og årsoversigter, hvoraf det tydeligt fremgik, at lånet var ydet i CHF, havde udvist en retsfortabende passivitet med den virkning, at klagerne havde mistet deres mulighed for at gøre indsigelse mod, at lånets valuta var CHF.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21201012

Manglende kurssikring. Erstatning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 12. september 2012

Klageren havde i sin ejendom et variabelt forrentet obligationslån med renteloft på oprindelig 1.842.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Realkreditinstituttet fremsendte den 9. september 2010 en beregning til klageren vedrørende omlægning af det indestående lån til et kortrentelån F5 på 1.886.000 kr. med delvis afdragsfrihed. I

omlægningsberegningen var der anvendt en gennemsnitskurs på det nye lån på 99,812. Beregningen viste en besparelse før skat på 1. års månedlige ydelser på 5.930 kr. og efter skat på 3.916 kr., og kontantlånsrenten på det nye lån var anslået til 2,0436 pct. I beregningen var det forudsat, at det gamle lån blev indfriet, og det nye lån udbetalt pr. den 9. september 2010.

Klageren fremsendte den 19. september 2010 et brev til realkreditinstituttet, hvori han meddelte, at han ønskede at gennemføre låneomlægningen, og at han ønskede at kurssikre lånet.

Realkreditinstituttet fremsendte den 19. oktober 2010 et lånetilbud til klageren vedrørende et kortrentelån F5 på 1.874.000 kr. med delvis afdragsfrihed. Tilbudskursen var 98,96, og kontantlånsrenten var beregnet til 2,2492 pct. Af lånetilbuddet fremgik det, at tallene i skemaet var anslåede, og at klageren skulle være opmærksom på, at det beregnede provenu kunne blive mindre på grund af for eksempel kursudsving, indfrielseskurser, påtegninger ved rykning af pantebrev, udbetaling af lån på garanti og indgåelse af fastkursaftale.

Den 3. november 2010 fremsendte indklagede oplysninger til klageren om udbetalingen af F5 lånet. Af låneafregningen fremgik det, at lånets obligationer var solgt til kurser mellem 98,296 og 100,510, og at kontantlånsrenten var fastsat til 2,4096 pct.

Realkreditinstituttet fremsendte den 6. januar 2011 årsopgørelse for 2010 til klageren vedrørende F5 lånet, som udviste en obligationsrestgæld på 1.904.971 kr.

Efterfølgende var der en e-mail korrespondance mellem realkreditinstituttet og klagerens revisor vedrørende manglende kurssikring.

Klagerens revisor fremsendte den 18. august 2011 følgende klage til realkreditinstituttet:

”Under henvisning til din mail af den 9/6 2011 skal vi hermed komme med følgende kommentarer:

1. Vores kunde fik den 9. september 2010 vedlagte konsekvensberegning vedr. omlægning af hans lån. Kursen på lånet var den 9. september 2010 99,812. Klager tog ud fra denne beregning beslutningen om at opsiges lånet den 19/9 2010 til hovedforfald med en kurssikring, så der ikke var nogen kursrisiko ved indfrielsen den 31/12 2010.
2. Lånet blev hjemtaget den 5/11 2010 til gennemsnitskurs 98,69 iflg. vedlagte afregning.
3. Hvis der var lavet kurssikring på lånet i september 2010 var kurstabet ikke blevet så stort.
4. Vi beregnede i september 2010 at obligationer bagved lånet ville blive ca. t.kr. 1.852. Obligationslånet blev på t.kr. 1.906. D.v.s. t.kr. 54 større.
5. Ved indfrielse af lånet ved udløb vil kursen på lånet formodentligt være 100.

Det er derfor fortsat vores opfattelse, at det har kostet vores kunde penge, at lånet ikke blev indfriet til hovedforfald med kurssikring.

Tabet kan opgøres således:

Stigning i obligationsrestgæld	t.kr. 54
Udbetalt kontant	t.kr. -4
Besparelse iflg. mail af den 9/6	t.kr. -6

Tab i alt t.kr. 44”

Realkreditinstituttet besvarede den 14. oktober 2011 henvendelsen. Realkreditinstituttet understregede, at en stigning i obligationsrestgælden ikke er relevant ved rentetilpasningslån, idet

obligationerne udløber i forbindelse med en rentetilpasning, og at lånet så at sige starter forfra ved hver rentetilpasning. Realkreditinstituttet fastslog, at klageren ikke ville komme til at "betale" for en stigning i obligationsrestgælden, medmindre han indfrie lånet midt i en rentetilpasningsperiode. Realkreditinstituttet erkendte imidlertid, at det var en fejl, at der ikke blev lavet en fastkursaftale i overensstemmelse med klagerens ønske. Realkreditinstituttet havde derfor lavet en ny beregning, der viste, hvordan regnestykket havde set ud, hvis der var lavet en fastkursaftale pr. 19/9 2010 kontra afregnet uden fastkursaftale med valør 5/11 2010 som sket. Realkreditinstituttet beregnede klagerens ekstra renteudgift til 7.289 kr., som realkreditinstituttet tilbød klageren som kompensation for den manglende kurssikring.

Klagerens revisor fastholdt i brev af 7. november 2011 klagen. Af brevet fremgik, at der var enighed om beregningen af rentetabet på 7.289 kr., men at klageren derudover havde lidt et tab som følge af stigningen i obligationsrestgælden som følge af forskellen i hjemtagelseskurserne med og uden kurssikring. Revisoren henviste til sin tidligere opgørelse af dette beløb til 54.000 kr., som han krævede erstattet.

Realkreditinstituttet afviste den 13. december 2011 over for klagerens revisor, at klageren havde lidt et tab som følge af stigningen i obligationsrestgælden.

Klagerens revisor indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde klageren en erstatning på yderligere 54.000 kr. som følge af den manglende kurssikring af hans låneomlægning. Realkreditinstituttet påstod frifindelse

På anmodning fra Nævnssekretariatet fremlagde realkreditinstituttet beregninger, der viste en ydelsesforskel på 9.416 kr. mellem det udbetalte lån og det tilsvarende kurssikrede lån.

Nævnet fastslog indledningsvis, at der ikke mellem parterne var uenighed om ansvarsgrundlaget, men alene om hvordan erstatningen i anledning af den manglende kurssikring skulle beregnes.

Nævnet bemærkede, at et kontantlån bliver etableret ved, at der sælges det fornødne antal obligationer for at tilvejebringe kontantlåns hovedstolen, at det kurstab, der opstår, hvis udbetalingskursen er under 100, tilbagebetales gennem en forhøjet rente – kontantlånsrenten, at dette sker hen over løbetiden for lånet og de tilhørende obligationer, at kurstabet for kortrentelån bliver afviklet frem til lånets (næste) refinansieringstidspunkt, således at obligationsrestgælden på refinansieringstidspunktet svarer til kontantrestgælden – dvs. det beløb, der skal refinansieres, at jo større kurstabet er, des højere er kontantlånsrenten, og at det - hvis et kontantlån udbetales til en lavere kurs end forudsat af parterne – således vil indebære en højere obligationsrestgæld, som skal afvikles gennem en forhøjet kontantlånsrente.

Nævnet bemærkede videre, at realkreditinstituttet havde ydet klageren en kompensation for den forhøjede kontantlånsrente frem til næste refinansieringstidspunkt – og dermed for den højere obligationsrestgæld, som var en følge af, at udbetalingskursen var lavere end den kurs, der kunne have været kurssikret til i forlængelse af klagerens anmodning herom den 19. september 2010. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at den beregning, som klagerens revisor havde lavet af klagerens tab som følge af den manglende kurssikring, syntes at tage kursen den 9. september 2010 som udgangspunkt og ikke kursen på tidspunktet for kurssikringsanmodningen.

Nævnet tilføjede, at en kurssikring ville have medført terminsfradrag i forhold til den aktuelle kurs, ligesom der ville have været udgifter til kurssikringen (gebyrer).

Den af realkreditinstituttet allerede udbetalte kompensation udgjorde 7.289 kr. I forhold til den beregning, som instituttet havde fremlagt i klagesagen, fandt Nævnet grundlag for at tilpligte realkreditinstituttet at yde klageren en supplerende erstatning på 2.127 kr., hvorefter klageren efter Nævnets opfattelse var fuldt kompenseret.

21202020

Personlig fordring. Medvirkensalg.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 31. maj 2012

Klagerne erhvervede i 2005 en ejendom, som blev finansieret blandt andet ved optagelse af et 4 pct. obligationslån på 1.408.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut.

Klagerne optog yderligere i 2006 et 5 pct. obligationslån på 516.000 kr. hos realkreditinstituttet.

Pantebrevene for begge lån til realkreditinstituttet indeholdt i de særlige bestemmelser en passus om, at debitor hæftede over for realkreditinstituttet såvel med det pantsatte som personligt for lånet.

Klagerne havde endvidere et engagement med deres pengeinstitut, som var sikret ved pant i den omhandlede ejendom.

Klagerne henvendte sig den 23. juni 2008 til realkreditinstituttet og ansøgte om henstand på terminen, til deres hus var solgt. Klagerne oplyste, at de var kommet i en økonomisk situation, hvor de boede i et hus, de ikke havde råd til mere. Derfor havde klagerne sat huset til salg og havde sat prisen langt ned i forhold til gælden i ejendommen for at ramme en større kundegruppe.

Realkreditinstituttet bevilgede den 26. juni 2008 klagerne henstand til den 30. september 2008 med betaling af ydelserne for perioden 1. juni 2008 til 31. august 2008.

Den ejendomsmægler, der forestod salget af klagernes ejendom, udarbejdede den 15. maj 2009 en provenuberegning, som udviste et budgetteret kontant salgspvenu på -740.887 kr. ud fra en kontant udbudspris på 1.725.000 kr.

Der blev efterfølgende indledt bestræbelser på at sælge ejendommen i en frivillig handel - et såkaldt medvirkensalg. Klagernes pengeinstitut forestod efter det oplyste sammen med ejendomsmægleren den frivillige handel.

Efter henvendelse fra ejendomsmægleren meddelte realkreditinstituttet den 2. juni 2009 sin accept til medvirkensalget, hvorefter ejendommen skulle sælges i fri handel for kontant 1.725.000 kr. Af brevet fremgik endvidere, at realkreditinstituttet, såfremt instituttet ikke blev fuldt dækket af handelsprovenuet, forbeholdt sig klagernes personlige gældsansvar for den udækkede del af fordringen.

Klagernes pengeinstitut fremsendte den 14. oktober 2009 en opgørelse til realkreditinstituttet, der viste, at der efter tilbageholdelse af 11.000 kr. til omkostninger og 50.000 kr. til restancer var afsat 1.574.442 kr. til dækning af realkreditinstituttets lån.

Realkreditinstituttets lån blev den 26. november 2009 indfriet med i alt henholdsvis 1.334.611,18 kr. og 538.599,27 kr. inklusive restancer og indfrielsesomkostninger.

Klagernes pengeinstitut fremsendte den 11. marts 2010 et frivilligt forlig til klagerne, som de tiltrådte. Det frivillige forlig lød på 635.961 kr., som ville blive akkorderet med 435.961 kr. til en gæld på 200.000 kr., såfremt klagerne overholdt det frivillige forlig.

Den 7. oktober 2010 meddelte klagernes pengeinstitut, at et restprovenu på 60.370 kr. vedrørende ejendomshandelen var blevet overført til realkreditinstituttet, og at salgssagen herefter var afsluttet.

Realkreditinstituttet fremsendte den 1. juli 2011 enslydende breve til klagerne vedrørende realkreditinstituttets udækkede tilgodehavende, som klagerne hæftede personligt for. Realkreditinstituttet opgjorde i brevene den personlige hæftelse til 238.399 kr. og opfordrede klagerne til indenfor 10 dage at rette henvendelse til instituttet for at aftale en afvikling af beløbet.

Det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 21. juli 2011 et brev til klager 2. Det fremgik heraf, at det koncernforbundne pengeinstitut var indtrådt i realkreditinstituttets rettigheder for den del af gælden, som pengeinstitutet havde dækket via en garanti. Pengeinstitutet opgjorde gælden til 238.758 kr., inklusive rente, og opfordrede klager 2 til at underskrive et frivilligt forlig, som var vedlagt, såfremt han ikke kunne betale hele gælden.

Klagerne fremsendte den 11. august 2011 et brev til det koncernforbundne pengeinstitut, hvori de oplyste, at de havde været overbevist om, at al gæld var opgjort, og at det 2 år efter salget ikke gav mening, at der dumper en regning ind på knap 240.000 kr. Klagerne henviste i den forbindelse til det indgåede frivillige forlig med deres pengeinstitut og de 60.000 kr. i restprovenu, som de mente var gået til dækning af deres pengeinstituts tilgodehavende. Klagerne oplyste, at de intet havde af værdi. Derfor anmodede klagerne det koncernforbundne pengeinstitut om at afskrive alle renter og afskrive gælden til i alt 40.000 kr., således at de hver især kunne afdrage 20.000 kr.

Det koncernforbundne pengeinstitut meddelte den 7. september 2011 klagerne, at deres akkordtilbud ikke kunne accepteres, idet gælden ønskedes fuldt afviklet.

Den 7. oktober 2011 fremsendte det koncernforbundne pengeinstitut følgende forslag til klager 2 vedrørende afvikling af gælden:

”Forslag til afvikling af gæld

Som aftalt pr. telefon sendes to forslag til afvikling af din gæld:

1. Enten afvikler du hele gælden, inklusive renter og omkostninger, ved at betale 4.000,00 kr. om måneden – første gang den 01.11.2011. Hvis den variable rente ikke ændrer sig, er gælden betalt tilbage den 01.04.2018.

2. Eller du betaler en midlertidig nedsat ydelse på 2.500,00 kr. i 24 måneder. Herefter skal aftalen genforhandles.

I begge forslag er renten variabel og den tilskrives en gang om året. Renten er for tiden ...”

Klagerne indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at beløbet på ca. 60.000 kr. hidrørende fra refusionsopgørelsen skulle afskrives på gælden i henhold til det frivillige forlig med klagernes eget pengeinstitut. Klagerne påstod endvidere, at realkreditinstituttet

ikke kunne gøre et krav gældende mod dem vedrørende lån med pant i den ejendom, som blev afhændet ved den frivillige handel. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet afviste klagerens krav om, at beløbet på 60.000 kr. skulle afskrives på gælden i henhold til det frivillige forlig med klagerens pengeinstitut, idet dette spørgsmål henhører under Pengeinstitutankenævnet.

Nævnet bemærkede, at kravet, som realkreditinstituttet havde gjort gældende mod klagerne, af instituttet var opgjort til 238.398 kr. På baggrund af de fremlagte opgørelser fra henholdsvis klagerens pengeinstitut og realkreditinstituttet svarede dette beløb til realkreditinstituttets indfrielsesbeløb på i alt 1.873.210 kr. med fradrag af handelsprovenuet på 1.574.442,35 kr. efter afholdelse af diverse omkostninger, og med fradrag af restprovenuet på 60.369,54 kr., som af pengeinstituttet blev fremsendt til realkreditinstituttet den 7. oktober 2010.

Under henvisning til, at realkreditinstituttet havde gjort sit krav gældende mod klagerne ca. 2 år efter indgåelsen af det frivillige salg og ca. 1 år efter modtagelsen af restprovenuet fra pengeinstituttet, kunne realkreditinstituttets krav ifølge Nævnet ikke anses for forældet, jf. Forældelseslovens § 5, stk. 1, nr. 1.

Nævnet fandt heller ikke, at fordringen kunne anses for bortfaldet som følge af passivitet, ligesom Nævnet ikke fandt, at realkreditinstituttet ved sin adfærd havde givet direkte eller indirekte afkald på sin restfordring. Det kunne ikke føre til et andet resultat, at realkreditinstituttet muligvis ikke havde indberettet gælden til SKAT for årene 2009 og 2010.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21202024

Swapaftale. Rentetrappe. Rådgivning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. juli 2012

Klageren er en andelsboligforening, hvis ejendom blev opført i perioden 2007-2009. Opførelsen af andelsboligerne blev finansieret af det indklagede realkreditinstitut, og der blev i tilknytning til finansieringen indgået en swapaftale i form af en rentetrappe med det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut.

Pengeinstituttet bekræftede den 20. september 2007 over for andelsboligforeningen, at der var stillet renteswaps for et beløb op til 20.030.000 DKK til rådighed til afdækning af realkreditlån og fremsendte samtidig en rammeaftale og en pantsætningsaftale til foreningen.

Andelsboligforeningen afholdt i september 2007 stiftende generalforsamling. Realkreditinstituttet havde til brug for den stiftende generalforsamling udarbejdet et præsentationsmateriale vedrørende finansieringen. Af generalforsamlingsreferatet fremgik det, at byggefirmaet havde besluttet at opdele byggeriet i II etaper, hvoraf kun etape I med sikkerhed ville blive opført, at der på generalforsamlingen blev valgt en overgangsbestyrelse, og at generalforsamlingen enstemmigt besluttede at acceptere realkreditinstituttets tilbud om et 30-årigt CIBOR6 lån på 20.030.000 kr. tilknyttet en inkonverterbar fastrenteaftale i 20 år med en 10-årig optrapning af renten.

Andelsboligforeningen underskrev den 24. september 2007 den fremsendte rammeaftale med pengeinstituttet. Det fremgik heraf, at aftalens markedsværdi løbende ville blive opgjort. Foreningen underskrev ligeledes den 24. september 2007 den fremsendte pantsætningsaftale vedrørende sikkerhedsstillelse for rammeaftalen. Endelig underskrev andelsboligforeningen den 24. september 2007 vedtægter for foreningen.

Realkreditinstituttet fremsendte den 25. september 2007 en handelsbekræftelse til andelsboligforeningen vedrørende swapaftalen, som andelsboligforeningen tiltrådte.

Realkreditinstituttet tilbød den 21. december 2007 andelsboligforeningen et CIBOR6 lån på 20.030.000 kr.

Andelsboligforeningen underskrev den 28. januar 2008 pantebrev og refinansieringsaftale for det tilbudte lån. Af disse dokumenter fremgik det, at lånets refinansiering første gang ville ske den 1. januar 2018 og herefter hvert 10. år, at lånet kunne refinansieres med andre obligationer eller andre intervaller efter instituttets valg, og at der ved lånets refinansiering kunne ske ændringer i tillægget til CIBOR rentesatsen, som aktuelt var 0.

Den ejendomsmægler, der forestod salget af andele i foreningen, fremsendte den 18. februar 2008 salgsmateriale til nogle interesserede købere. Salgsmaterialet indeholdt blandt andet forslag til budget baseret på det tilbudte CIBOR6 lån med rentetrappe.

Andelsboligforeningen afholdt den 3. juli 2008 ekstraordinær generalforsamling. Til brug for generalforsamlingen havde realkreditinstituttet udarbejdet præsentationsmateriale. Af generalforsamlingsreferatet fremgik det, at byggeriet var blevet opdelt i tre etaper med forskellige indflytningsdatoer i 2008 og 2009, og at der derfor var flere måder, hvorpå lånet kunne hjemtages. Derpå blev forskellige alternativer gennemgået, og det blev enstemmigt vedtaget, at lånet skulle udbetales, når alle etaper var færdigmeldt til indflytning.

Den 17. februar 2009 afholdt andelsboligforeningen på ny ekstraordinær generalforsamling om låneoptagelsen, idet det havde vist sig, at kursen på CIBOR6 lånet aktuelt var meget lav med et stort kurstab for foreningen til følge. Til brug for generalforsamlingen havde realkreditinstituttet udarbejdet præsentationsmateriale. Af generalforsamlingsreferatet fremgik det, at realkreditinstituttet alternativt havde foreslået, at foreningen i første omgang optog et F1 lån på 19.930.000 kr., og ved F1 lånets refinansiering ultimo 2009 så på, om det ville være fordelagtigt at skifte til CIBOR6 lånet. Denne model blev enstemmigt godkendt af generalforsamlingen, og den nye tegningsberettigede bestyrelse underskrev herefter pantebrev samt tinglysningsaftale.

Andelsboligforeningen tiltrådte den 10. november 2009 en låne- og pantsætningsaftale samt en refinansieringsaftale vedrørende et CIBOR3 lån. Af refinansieringsaftalen fremgik det, hvordan renten blev beregnet ved henholdsvis rentereguleringer samt refinansiering, som første gang ville finde sted den 1. oktober 2011. Det fremgik endvidere, at der kunne beregnes et tillæg til CIBOR3 renten.

Realkreditinstituttet fremsendte den 29. december 2009 en handelsbekræftelse til andelsboligforeningen, hvoraf det fremgik, at kilden til rentefastsættelsen på swap-aftalen var

ændret fra CIBOR6 til CIBOR3. Andelsboligforeningen tiltrådte ved sin underskrift handelsbekræftelsen.

Låneomlægningen af F1 lånet til et CIBOR3 lån blev gennemført den 30. marts 2010.

Den 30. september 2011 fremsendte realkreditinstituttet en refinansieringsmeddelelse til andelsboligforeningen, hvoraf det fremgik, at de obligationer, der udløb den 30. september 2100, ville blive erstattet af nye obligationer med et nyt rentetillæg på 0,0800 procentpoint.

Andelsboligforeningen fremsendte primo 2012 en klage til realkreditinstituttet, hvori foreningen anførte, at der ikke var blevet leveret den aftalte finansiering, at der ikke på den ekstraordinære generalforsamling den 17. februar 2009, hvor alle andelshavere var samlet for første gang, blev orienteret om rentetrappen og dens fremtidige konsekvenser, at der ikke i købsmaterialet af andele blev gjort opmærksom på, hvad det ville betyde for andelskronen med rentetrappen, at realkreditinstituttet undlod at informere om, at en rentetrappeordning var en dårlig løsning i forbindelse med finansiering af en andelsboligforening, da det gav problemer med at handle med andele, at realkreditinstituttet undlod at informere om, at et rentetillæg i forbindelse med refinansiering ikke blev opsnapet af rentetrappen, men i stedet blev tillagt boligydelsen, og endelig at realkreditinstituttet undlod at informere om, hvilken bank der stod bag rentetrappen. Foreningen mente derfor, at rentetrappen skulle tilbagerulles og indskuddet tilbagebetales. Desuden mente foreningen, at den bestyrelse, der blev indsat på den stiftende generalforsamling, ikke var kompetent til at godkende en så vigtig beslutning som finansieringen af andelsboligforeningen.

Der var efterfølgende e-mailkorrespondance mellem parterne med henblik på at finde frem til en forligsmæssig løsning.

Realkreditinstituttet fremsendte den 31. januar 2012 en redegørelse til andelsboligforeningen over forløbet af finansieringssagen og de dokumenter, som foreningen i den forbindelse havde tiltrådt. Realkreditinstituttet rejste tvivl om, hvorvidt instituttet var den nærmeste til at bære risikoen for, at finansieringen måtte tilrettelægges anderledes end oprindeligt forudsat, men erklærede sig indstillet på at finde en løsning og – pr. kulance – at godtgøre foreningen refinansieringstillægget på 0,08 med virkning fra 1. oktober 2011 og samtidig indestå for, at foreningen ikke blev belastet af eventuelle refinansieringstillæg frem til 1. januar 2018.

Ved e-mail af 10. februar 2012 foreslog andelsboligforeningens formand, at sagen blev løst ved, at renten på trappen blev nedsat med 2 pct., hvilket realkreditinstituttet samme dag afviste.

Andelsboligforeningen indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle tilbagerulle rentetrappen og tilbagebetale foreningen de indbetalinger, der var foretaget vedrørende rentetrappen. Realkreditinstituttet påstod principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Der var i Realkreditankenævnet enighed om, at sagen kunne realitetsbehandles af Nævnet. Mindretallet ønskede imidlertid at tilføje, at det forhold, at klagen konkret blev behandlet efter bestemmelsen i § 2, stk. 2, i nævnsvedtægterne, efter deres opfattelse ikke var udtryk for, at en andelsboligforening som klageren generelt kan anses for privatkunde eller forbruger.

Nævnet fandt, at det af andelsboligforeningen anførte om "overgangsbestyrelsens" kompetencer ikke kunne føre til, at de indgåede aftaler med henvisning hertil blev tilsidesat. Bestyrelsen var lovligt valgt og havde i overensstemmelse med tegningsreglerne underskrevet de relevante dokumenter vedrørende finansieringen.

Nævnet fandt endvidere, at andelsboligforeningens kritik af salgsmaterialet ikke kunne rettes mod realkreditinstituttet, der ikke havde været involveret i salget eller i salgsforberedelserne.

Nævnet fandt anledning til at understrege, at realkreditinstituttets rådgivning skulle bedømmes på grundlag af forholdene i 2007, da instituttets rådgivning fandt sted.

Nævnet lagde herved vægt på, at der på daværende tidspunkt var forventninger om en stigende kort rente, hvilket ville have direkte effekt på et variabelt lån, herunder den af andelsboligforeningen valgte CIBOR finansiering. Nævnet henviste til, at præsentationsmaterialet fra generalforsamlingen indeholdt en række beregninger af den driftsmæssige effekt af rentetrappen, ligesom det flere steder var anført, at renteaftalen var inkonverterbar. Det fremgik derudover af præsentationsmaterialet, at der på rentetrappen blev foretaget en løbende værdimæssig opgørelse, ligesom der var foretaget reservation i forhold til den regnskabsmæssige effekt af rentetrappen.

Nævnet fandt, at præsentationsmaterialet indeholdt en efter datidens forhold fyldestgørende gennemgang af de nævnte finansieringsmuligheder, herunder såvel den driftsmæssige som den værdimæssige effekt af rentetrappen. Som følge heraf og da det, som andelsboligforeningen i øvrigt havde anført, ikke kunne føre til et andet resultat, kunne Nævnet ikke give andelsboligforeningen medhold i, at rentetrappen skulle tilbagerulles, og at realkreditinstituttet skulle tilbagebetale de foretagne indbetalinger vedrørende denne.

Flertallet udtalte herefter i spørgsmålet om rentetillægget på det CIBOR3 lån, som andelsboligforeningen optog i 2009, at der ikke var samtidighed i indgåelsen af aftalen om rentetrappen og aftalen om realkreditfinansieringen. Aftalen om rentetrappen blev således indgået i 2007, medens realkreditfinansieringen af andelsboligerne var forudsat gennemført med et CIBOR6 lån med refinansiering hvert 10. år – første gang den 1. januar 2018 - efter færdiggørelsen af byggeriet eller etaper heraf.

Da finansieringen ønskedes gennemført i starten af 2009 viste det sig, at det ikke var muligt at optage det forudsatte CIBOR6-lån med refinansiering hvert 10. år. I stedet blev der den 20. marts 2009 optaget et F1 lån, som i november 2009 blev omlagt til et CIBOR3-lån baseret på korte obligationer med deraf følgende løbende refinansiering og eventuelt rentetillæg.

Efter flertallets opfattelse var realkreditinstituttet under de givne omstændigheder og som den professionelle part den nærmeste til at bære risikoen for, at der ikke i 2009 kunne optages et CIBOR6 lån med refinansiering hvert 10. år – første gang den 1. januar 2018. Flertallet fandt derfor, at realkreditinstituttet frem til 1. januar 2018 – uanset indholdet af låne- og pantsætningsaftalen af 10. november 2009 og refinansieringsaftalen af samme dato – var afskåret fra at afkræve andelsboligforeningen et eventuelt rentetillæg i forbindelse med refinansieringen af CIBOR3 lånet, ligesom et eventuelt fradrag i renten ved refinansiering af dette lån ikke tilkom andelsboligforeningen.

Hvis foreningen havde betalt en merrente som følge af ”mismatchet” mellem F1-lånet og rentetrappen frem til omlægningen sidst i 2009, fandt flertallet tillige, at realkreditinstituttet burde tilbagebetale foreningen denne merrente.

Mindretallet henviste til, at årsagen til, at der i 2009 ikke kunne optages det forudsatte CIBOR6 lån med refinansiering hvert 10. år – første gang den 1. januar 2018, var nogle helt usædvanlige markedsforhold, som realkreditinstituttet dels var uden indflydelse på, dels ikke havde kunnet forudse. Mindretallet fandt, at realkreditinstituttet havde ydet en finansiering, som stillede andelsboligforeningen på den bedst tænkelige måde under de givne markedsforhold, og at andelsboligforeningen ikke kunne have krav, der rakte herudover. Mindretallet fandt derfor, at realkreditinstituttet i overensstemmelse med pantsætnings- og refinansieringsaftalerne, som andelsboligforeningen havde tiltrådt, kunne kræve et eventuelt rentetillæg betalt – ud over den aftalte faste rente på rentetrappen. Mindretallet stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet i dette klagepunkt.

Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og realkreditinstituttet blev tilpligtet at anerkende, at instituttet frem til 1. januar 2018 var afskåret fra at afkræve andelsboligforeningen et eventuelt rentetillæg i forbindelse med refinansieringen af CIBOR3 lånet, ligesom et eventuelt fradrag i renten ved refinansiering af dette lån ikke tilkom andelsboligforeningen. Realkreditinstituttet blev frifundet for samtlige øvrige klagepunkter.

Realkreditinstituttet refunderede efterfølgende pr. kulance andelsboligforeningen de låneomkostninger, der var forbundet med låneomlægningen i 2009 fra F1 lån til CIBOR3 lån.

21202030

Rådgivning om låntyper, indfrielsesvilkår og låneomlægning.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 12. september 2012

Klageren erhvervede sammen med sin daværende samlever i september 2010 en ejendom, som skulle overtages den 1. februar 2011.

Realkreditinstituttets kunderådgiver fremsendte den 10. oktober 2010 forskelligt materiale til klageren vedrørende kortrentelån med fast ydelse og variabel løbetid.

Realkreditinstituttet fremsendte den 6. december 2010 et tilbud til klageren og hans daværende samlever vedrørende et kortrentelån F6 på 1.528.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det, at kortrentelånet var inkonverterbart, hvilket blandt andet betød, at det normalt kun kunne indfries med obligationer.

Af realkreditinstituttets ”Låntyper og forretningsbetingelser”, som var vedlagt lånetilbuddet, fremgik det, at lånet kun kunne indfries ved at købe de bagvedliggende obligationer til markedskurs, også selv om kursen var over 100.

Den 7. december 2010 meddelte klageren pr. e-mail kunderådgiveren, at han ville følge rådgiverens råd om optagelse af et F6 lån uden afdrag.

Klageren underskrev den 22. december 2010 en aftale med det med realkreditinstituttet koncernforbundne pengeinstitut om finansiering og tinglysning. Ifølge aftalen skulle der optages F6 lånet på 1.528.000 kr. samt et boliglån.

Klageren henvendte sig den 27. december 2010 til kunderådgiveren, idet han havde overvejet et F3 lån, hvis der var mulighed for det. Yderligere spurgte klageren til sammenhængen mellem udbetalings- og indfrielseskursen på F6 lånet, og hvorvidt der i den forbindelse kunne opstå et kurstab.

Den 7. januar 2011 fremsendte klageren en e-mail til kunderådgiveren, hvori han meddelte, at han havde tænkt over lånet og mente, at det fremsendte var OK.

Klageren og hans daværende samlever underskrev den 9. januar 2011 et God Skik Tjekskema vedrørende det tilbudte kortrentelån F6 på 1.528.000 kr. Af Tjekskemaet fremgik det, at klageren ikke havde nogen aktuelle forventninger om at indfri lånet.

Det tilbudte F6 lån på 1.528.000 kr. blev udbetalt den 31. januar 2011.

Den 26. april 2011 fremsendte klageren en e-mail til kunderådgiveren, hvori han meddelte, at han og hans daværende samlever havde besluttet at prøve noget andet hver for sig. I den anledning skulle klageren have solgt huset og ville høre om mulighederne for at opnå lavest mulige ydelse på sine lån, indtil huset var solgt.

Klageren sendte den næste dag endnu en e-mail til kunderådgiveren, hvori han oplyste, at han aldrig havde oplevet et så misveddighedsfuldt hus. Sælgeren havde ikke brugt 25 øre på huset, og klageren sad med en følelse af, at han havde givet alt for meget for det, samt at tilstandsrapporten var meget misvisende, og at forsikringsselskabet ville ikke dække de skader, som klageren havde fundet. Det var da også på grund af husets stand, at klagerens forhold var knækket.

Den 3. maj 2011 fremsendte kunderådgiver 1 følgende mail til klageren:

"...Jeg har lavet en beregning på en låneomlægning af dit afdragsfrie FlexLån® F6K til et afdragsfrit FlexLån® F1K.

Der vil være ca. 900 kr. at spare netto om måneden, men der vil være omkostninger på 10.000 kr. forbundet med en evt. låneomlægning, så det vil jeg ikke umiddelbart anbefale ..."

De omhandlede beregninger vedrørte omlægning af F6 lånet til henholdsvis kortrentelån F1, kortrentelån F1 med afdragsfrihed og obligationslån med afdragsfrihed. Af de fremsendte beregninger fremgik det, at de var vejledende, og at der ud fra de aktuelle kurser ville være en kursgevinst på 18.795 kr. ved indfrielse af F6 lånet.

Klageren meddelte den 4. maj 2011 kunderådgiveren, at han var enig i, at det lød lidt dyrt med 10.000 kr. for en omlægning, og at han ville kigge på beregningerne og vende tilbage.

Klageren fremsendte den 25. oktober 2011 en e-mail til en anden kunderådgiver hos realkreditinstituttet, hvori klageren tilkendegav, at han var ked af anbefalingen fra den første kunderådgiver om ikke at omlægge, idet klageren nu kunne se, at det ville have nedbragt restgælden med omkring 18.000 kr. og givet ham en lavere månedlig ydelse, ligesom han ville have opnået en langt bedre kurs.

Der var i perioden herefter yderligere e-mail korrespondance mellem klageren og de to kunderådgivere, idet klageren både var utilfreds med den oprindelige anbefaling af optagelse af F6 lån og anbefalingen af ikke at omlægge i april/maj 2011. Klageren anførte i den forbindelse blandt andet, at han intet vidste om risikoen for, at kursen kunne stige fra 95 til 100.

Klageren fremsendte den 21. december 2011 en e-mail til realkreditinstituttets juridiske afdeling, hvori han med henvisning til e-mail korrespondancen beklagede sig over rådgivningen over dels F6 lånet, dels låneomlægningen. Særligt vedrørende sidstnævnte fremhævede klageren, at formindskelsen af restgælden med omkring 18.000 kr. ville have opvejet de omkostninger på 10.000 kr., som ville være forbundet med omlægningen. Klageren havde imidlertid lagt stor vægt på, at en seniorrådgiver ikke umiddelbart anbefalede en omlægning af hans lån, da det kostede 10.000 kr. Klageren fremhævede, at han ville have omlagt lånet, hvis han havde fået en ordentlig rådgivning og var blevet gjort opmærksom på det forhold, at han kunne risikere at kursen på lånet kunne stige. Klageren henholdt sig derfor til, at rådgiveren ikke havde levet op til god skik reglerne og ikke ydet tilstrækkelig rådgivning og opfyldt sit rådgiveransvar.

Realkreditinstituttets Juridiske Afdeling afviste den 19. januar 2012 at imødekomme klagen. Juridisk Afdeling redegjorde i den forbindelse for sagsforløbet, herunder at klageren forud for låneoptagelsen havde modtaget indfrielsesvilkårene for F6 lånet, at klageren derfor ikke kunne være uvidende om, at indfrielseskursen kunne svinge alt efter indfrielsestidspunktet, og at det råd om, at det ikke umiddelbart kunne anbefales at indfri F6 lånet i maj 2011, var korrekt.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde ham erstatning som følge af, at instituttet ikke havde ydet en fyldestgørende, rigtig og retvisende rådgivning, dels i forbindelse med optagelsen af F6 lånet i januar 2011, dels i forbindelse med klagerens henvendelse i april/maj 2011 om låneomlægning. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Ad rådgivningen vedrørende F6 lånet:

Uanset om klagerens valg af F6 lånet måtte være sket på baggrund af realkreditinstituttets rådgivning/anbefaling, fandt Nævnet, blandt andet ud fra renteniveauet på tidspunktet for låneoptagelsen, ikke, at rådgivningen kunne anses for ansvarspådragende for instituttet. Nævnet tillagde det i den forbindelse tillige betydning, at hverken realkreditinstituttet eller klageren på det tidspunkt havde viden om, at huset skulle afhændes så hurtigt efter låneoptagelsen. Nævnet henviste i den forbindelse til God Skik Tjekskemaets oplysninger i relation til forventningerne om lånets løbetid, hvoraf det fremgik, at "Jeg har ingen aktuelle forventninger om at indfri lånet". Nævnet fandt videre, at F6 lånets indfrielsesvilkår på tilstrækkelig tydelig måde var beskrevet i de vilkår og produktblade, som klageren modtog forud for låneoptagelsen, og kunne derfor ikke give klageren medhold i dette klagepunkt.

Ad rådgivningen i forbindelse med klagerens henvendelse i april 2011 om låneomlægning:

Flertallet henviste til, at de beregninger, realkreditinstituttet udarbejdede til klageren den 3. maj 2011, ikke havde karakter af et lånetilbud, men var en orientering til klageren om mulighederne for en låneomlægning. Selv om det havde været hensigtsmæssigt, om der i instituttets e-mail af 3. maj 2011 også var blevet peget på risikoen for kursstigning på det eksisterende lån og udsigten til en kursgevinst ud fra den daværende kurs, fandt flertallet, at beregningerne, som klageren i forlængelse af instituttets e-mail af 3. maj 2011 fik tilsendt, indeholdt alle oplysninger om og konsekvenser af

en låneomlægning, herunder reduktionen af såvel ydelse som nominel restgæld. Klageren kunne således have gjort sig bekendt med samtlige vilkår. Det kunne ifølge flertallet ikke lægges realkreditinstituttet til last, at klageren undlod at sætte sig ind i beregningerne og undlod at kontakte instituttet for yderligere oplysninger/rådgivning. Flertallet fandt endvidere, at klageren ikke kunne have været uvidende om, at kursen på det eksisterende lån kunne ændre sig, idet dette fremgik af den orientering, som klageren modtog få måneder før i forbindelse med optagelsen af lånet. Flertallet stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet vedrørende dette klagepunkt.

Mindretallet henviste til, at der i realkreditinstituttets e-mail af 3. maj 2011 var fokuseret alene på ydelsesreduktionen over for omkostningerne ved låneomlægningen, og at der imidlertid var en række andre lige så relevante konsekvenser af låneomlægningen, som ikke blev berørt. Ifølge mindretallet ville de fleste ikke-realkreditkyndige antagelig på samme måde som klageren – uanset tilføjelsen ”umiddelbart” – have opfattet teksten som en anbefaling/frarådning og have disponeret på samme måde som klageren. Dette burde instituttet have indset, og det var mindretallets opfattelse, at realkreditinstituttets adfærd måtte anses for ansvarspådragende, idet mindretallet lagde til grund, at klageren med den rette rådgivning ville have foretaget låneomlægningen i maj 2011. Mindretallet stemte derfor for at give klageren medhold i dette klagepunkt.

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

21203033

Låneomlægning. Ekspeditionstid. Procesrente.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 2. juli 2012

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån F1 på 1.215.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut. Lånet var afdragsfrit frem til den 1. januar 2012. Af det for lånet udstedte pantebrev fremgik det af de særlige bestemmelser, at der ville påløbe morarenter med 1,5 pct. af det skyldige beløb, hvis en terminsydelse eller et indfrielsesbeløb ikke blev betalt rettidigt.

Realkreditinstituttet fremsendte den 25. november 2011 et tilbud til klageren vedrørende omlægning af det indestående lån til et F1-lån på 1.226.000 kr. med afdragsfrihed frem til 1. oktober 2014. Lånetilbuddet var vedlagt ”Erklæring om rådgivning”, hvoraf det fremgik, at klageren var blevet henvist til at søge ”anden rådgivning”, jf. § 7 i god skik bekendtgørelsen. Klageren tiltrådte rådgivningsskemaet den 28. november 2011.

Lånetilbuddet var ligeledes vedlagt en foreløbig indfrielsesopgørelse vedrørende obligationsindfrielse af det indestående lån.

Klageren fremsendte den 28. november 2011 e-mail til realkreditinstituttet, hvori hun oplyste, hvem der var hendes bankforbindelse.

Den 30. november 2011 meddelte realkreditinstituttet klagerens pengeinstitut, at sidste frist for opsigelse af det omhandlede lån var samme dag, hvis pengeinstituttet ønskede at gennemføre konvertering i forbindelse med refinansiering den 1. januar 2012.

Klageren fremsendte samme dag pr. telefax en opsigelse til realkreditinstituttet af det indestående lån.

Ligeledes den 30. november 2011 fremsendte realkreditinstituttet en bekræftelse af opsigelsen til klageren. Af bekræftelsen fremgik det, at lånet var opsagt pr. 1. januar 2012, og at indfrielsesbeløbet skulle være realkreditinstituttet i hænde på indfrielsestidspunktet.

Klagerens pengeinstitut meddelte den 5. december 2011 realkreditinstituttet, at underskrift på pantebrev var modtaget og kvitteret i digital tinglysning.

Den 7. december 2011 fremsendte realkreditinstituttet endelig indfrielsesopgørelse til klageren, hvoraf det fremgik, at indfrielsesbeløbet skulle overføres til realkreditinstituttets kontonummer, således at det var instituttet i hænde senest pr. 30. december 2011.

Den 30. december 2011 fremsendte realkreditinstituttet en indfrielsesnota til klageren.

Den 10. februar fremsendte realkreditinstituttet et rykkerbrev til klageren med kopi til hendes pengeinstitut vedrørende betaling af indfrielsesbeløbet. Af brevet fremgik det, at det skyldige beløb med tillæg procesrente (morarente) uden yderligere varsel vil blive overgivet til inkasso, såfremt beløbet ikke var indbetalt inden 7 dage fra dato. Morarenten var beregnet som Nationalbankens officielle udlånsrente med tillæg af 7 pct. i henhold til renteloven.

Den 13. februar 2012 sendte Tinglysningsretten en orientering til klageren om, at hendes pengeinstitut samme dato havde ladet et realkreditpantebrev med en hovedstol på 1.226.000 kr. til realkreditinstituttet tinglyse på klagerens ejendom.

Den 13. februar 2012 sendte klagerens pengeinstitut pr. telefax en underskrevet udbetalingsanmodning til realkreditinstituttet. Af udbetalingsanmodningen fremgik det, at pengeinstitutet i det omfang låneoptagelsen var omfattet af bekendtgørelsen for god skik for finansielle virksomheder havde givet låntageren den fornødne rådgivning.

Den 15. februar 2012 fremsendte realkreditinstituttet en opgørelse over omprioriteringen til klageren, hvoraf det fremgik, at der var beregnet procesrente med 11.384 kr. fra 1. januar til 14. februar 2012, og at der var et underskydende provenu på 7.148 kr.

Ligeledes den 15. februar 2012 fremsendte realkreditinstituttet en låneafregning vedrørende det nye lån til klageren.

Med kopi til klageren rykkede realkreditinstituttet den 1. marts 2012 klagerens pengeinstitut for indbetaling af det underskydende provenu på 7.148 kr.

Den 2. marts 2012 henvendte klageren sig til realkreditinstituttet, idet hun ønskede en forklaring på, hvorfor hun skulle betale ca. 11.000 kr. i procesrente. Klageren henviste til, at hun i december, da alle papirer var faxet ind til realkreditinstituttet, havde spurgt, om alt så kørte automatisk, og havde fået det svar, at det gjorde det. På trods heraf havde klageren midt i februar fået et brev om procesrente. En medarbejder havde meddelt klageren, at der var sendt et brev ud, der skulle være udfyldt. Det brev afviste klageren at have modtaget.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, hun ikke skulle betale den beregnede procesrente i forbindelse med omlægningen af hendes lån. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet fastslog, at både realkreditinstituttet og klagerens pengeinstitut havde været involveret i låneomlægningen, som ikke blev gennemført inden for de forudsatte frister.

Realkreditinstituttet havde ikke efter reglerne i § 2 om god skik indgået aftale med klagerens pengeinstitut om afsætning og rådgivning og havde derfor ingen pligt haft til at sikre sig, at der var en klar arbejdsdeling mellem realkreditinstituttet og pengeinstituttet, og at pengeinstituttet overholdt reglerne i god skik bekendtgørelsen. Derimod havde realkreditinstituttet ifølge rådgivningsskemaet henvist klageren til at søge ”anden rådgivning”, jf. § 7 i god skik bekendtgørelsen.

Nævnet fandt, at realkreditinstituttets rolle i forbindelse med en låneomlægning som i nærværende sag i henhold til instituttets generelle vilkår umiddelbart alene var af ekspeditions-mæssig karakter.

Hvis realkreditinstituttet på trods heraf faktisk havde ydet rådgivning, fandt Nævnet, at en sådan naturligvis forpligtede instituttet. Klageren havde i den forbindelse blandt andet anført, at hun af realkreditinstituttet i starten af december 2011 fik den besked, at hun ikke skulle foretage sig yderligere, idet omlægningen herefter skete automatisk. Denne udtalelse var ikke bekræftet. Uanset om der var fremkommet en sådan udtalelse, var den tillige ikke nødvendigvis ukorrekt, hvis udtalelsen byggede på en forudsætning om, at ekspeditionerne blev foretaget inden for de frister, som var forudsat. Nævnet fandt ikke på dette grundlag at kunne statuere, at realkreditinstituttet havde pådraget sig et rådgiveransvar over for klageren.

Klagerens hidtidige lån skulle indfries ved indbetaling af indfrielsesbeløbet til instituttet senest den 30. december 2011. Denne frist fremgik af den endelige indfrielsesopgørelse af 7. december 2011, ligesom dette kunne udledes af den e-mail af 30. november 2011, som realkreditinstituttet fremsendte til klagerens pengeinstitut, idet det deraf fremgik, at der var tale om en låneomlægning pr. refinansieringstidspunktet, som i e-mailen var anført som 1. januar 2012. Nævnet fandt, at realkreditinstituttet derved på tydelig måde havde gjort opmærksom på fristerne for indfrielsen.

Nævnet henviste til, at realkreditinstituttet i overensstemmelse med pantebrevsvilkårene ved for sen betaling kunne kræve morarente med 1,5 pct. af det skyldige beløb pr. påbegyndt måned regnet fra sidste rettidige betalingsdag, indtil betaling fandt sted. Realkreditinstituttet havde krævet et lavere morarentebeløb, beregnet som Nationalbankens udlånsrente pr. henholdsvis 1. januar og 1. juli med et tillæg på 7 pct. p.a. Indfrielsen blev først gennemført den 14. februar 2012, og Nævnet fandt, at realkreditinstituttet derved havde været berettiget til at kræve morarente af indfrielsesbeløbet som sket.

Nævnet havde ikke derved taget stilling til, hvorvidt klagerens pengeinstitut havde pådraget sig et erstatningsansvar for hele eller dele af klagerens meromkostninger. Nævnet henviste til, at en eventuel klage over pengeinstituttet kunne indgives til Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8 B, 2. sal, 1022 København K.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21204054

Refinansieringsaftale. Obligationsrenteprocent.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 23. oktober 2012

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån F3 til det indklagede realkreditinstitut. Lånet skulle første gang refinansieres pr. 1. januar 2012.

Realkreditinstitutet fremsendte i september 2011 en meddelelse til klageren vedrørende den forestående refinansiering, herunder at der var frist til den 25. oktober 2011 for eventuelle ændringer af refinansieringsmetode og -frekvens.

Refinansieringsmeddelelsen var vedhæftet Realkreditinstitutets "Betingelser for handel med obligationer" af 5. maj 2011.

Klageren var ultimo september 2011 i dialog med realkreditinstitutet om den forestående refinansiering og downloadede efterfølgende fra realkreditinstitutets hjemmeside en beregning af refinansieringen.

Realkreditinstitutet fremsendte samme dag "Aftale om ny rentetilpasningsprofil" samt "Aftale om lånets rentetilpasning m.m." til klageren. Af følgebrevet til de to aftaler fremgik det, at klageren skulle kontakte instituttet straks, hvis han ikke var enig i indholdet, og ellers blot skulle skrive aftalen under og returnere den til realkreditinstitutet. Det fremgik endvidere, at realkreditinstitutet den 1. januar 2012 ændrede priser, herunder med indførelse af kursskæring ved refinansiering af kortrentelån.

Af "Aftale om lånets rentetilpasning m.m." fremgik det, at aftalen kunne ændres i forbindelse med en rentetilpasning og krævede, at der blev underskrevet en ny aftale.

"Aftale om ny rentetilpasningsprofil fra 1. januar 2012" indeholdt en bekræftelse af, at lånet ændredes til et F6 lån. Det fremgik endvidere, at lånet som udgangspunkt ville blive rentetilpasset ved salg af 4 pct. obligationer, men at lånet i stedet ville blive rentetilpasset i realkreditinstitutets standardprocenter på rentetilpasningstidspunktet, hvis kurserne udviklede sig, så obligationsrenteprocenten på 4 ikke kunne benyttes. Der var i den forbindelse henvist til Realkreditinstitutets "Låntyper og forretningsbetingelser", som blandt andet indeholdt et afsnit om "Ordreudførselspolitik". Det fremgik heraf, at realkreditinstitutet på anmodning fra låntageren om at handle obligationer, tog alle rimelige skridt for at opnå det efter omstændighederne bedst mulige resultat for låntageren. Yderligere var det beskrevet, hvordan en handel foregik, de forskellige handelstyper samt kursfastsættelse, herunder for obligationer, der ikke var noteret eller handlet på NASDAQ OMX Copenhagen A/S.

Realkreditinstitutet fremsendte i december 2011 en meddelelse til klageren om rentetilpasningen. Det fremgik heraf, at lånet var rentetilpasset ved salg af 2 pct. obligationer, at der ikke var afholdt auktion over obligationerne i årgang 2018, 2019, 2020, 2021 og 2022, at kursen på disse obligationer i stedet var beregnet på baggrund af "gennemsnitskurs alle handler" den 29. november 2011 på NASDAQ OMX Copenhagen A/S, at gennemsnitskursen blev reguleret for et terminsfradrag beregnet på baggrund af Danmarks Nationalbanks officielle udlånsrente den 29. november 2011, at realkreditinstitutet for årgange, der ikke havde været handlet den 29. november 2011, havde fastsat en kurs, der afspejlede dagens markedsforhold, som blandt andet omfattede

rente- og kursudvikling, viden om udbud og efterspørgsel på markedet, kursen på evt. tilsvarende værdipapirer og beløbets størrelse, at der for årgange, hvor auktionen havde været fordelt over flere dage, tilstræbtes en ligelig fordeling på auktionsdagene, at der efter sidste auktion blev beregnet en vægtet gennemsnitskurs for alle auktionsdagene, og at der, inden realkreditinstituttet fastsatte kontantlånsrenten på lånet, blev fratrullet en kursskæring på 0,05 fra de fastsatte kurser.

Klageren henvendte sig den 20. december 2011 til realkreditinstituttet, idet han ikke fandt rentetilpasningen korrekt og som aftalt, idet afregningen var sket i 2 pct. obligationer mod aftalt 4 pct. obligationer. Klageren anførte, at afregningen i 2 pct. obligationer ganske vist havde medført en lavere rente, men en væsentlig højere ydelse samt et kurstab på knap 3 point. Klageren følte sig forkert rådgivet og anførte, at han ville have valgt et F4 eller et F5 lån, hvis han havde vidst, at realkreditinstituttet ville afregne i 2 pct. obligationer.

Realkreditinstituttet afviste den 9. februar 2012 at give klageren medhold i klagen. Realkreditinstituttet henviste til, at det i den indgåede "Aftale om ny rentetilpasningsprofil pr. 1. januar 2012" var oplyst, at lånet som udgangspunkt ville blive rentetilpasset i de nævnte obligationsrenteprocenter, men at realkreditinstituttets standardrenteprocenter på rentetilpasningstidspunktet ville blive benyttet, hvis kurserne udviklede sig, så obligationsrenteprocenten ikke kunne benyttes. Realkreditinstituttet henviste endvidere til, at realkreditinstituttet i henhold til aftalevilkårene skulle foretage den ønskede handel med henblik på at opnå det bedst mulige resultat for klageren, men ikke var bundet af, at handlen skulle ske på basis af 4 pct. obligationer, medmindre klageren havde givet udtrykkelig instruktion herom, hvilket ikke havde været tilfældet. Endelig henviste realkreditinstituttet til, at den overvejende årsag til, at den månedlige ydelse var blevet højere end på beregningstidspunktet var, at klageren ikke havde indgået en fastkursaftale, at renteniveauet var steget, og at indklagede havde indført kursskæring og foretaget bidragsforhøjelse.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet ikke havde foretaget refinansieringen i overensstemmelse med den indgåede aftale, og at klageren skulle holdes skadesløs for virkningerne heraf. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at det af "Aftale om ny rentetilpasningsprofil fra 1. januar 2012" fremgik, at de i aftalen anførte 4 pct. obligationer alene "som udgangspunkt" ville blive benyttet ved refinansieringen.

Nævnet fandt det ikke godtgjort, at der mellem realkreditinstituttet og klageren var indgået en aftale, hvorefter der alene kunne ske refinansiering af klagerens lån ved salg af 4 pct. obligationer.

Nævnet fandt endvidere, at realkreditinstituttet havde været berettiget til, ud fra en vurdering af hvad der ved refinansieringen var det mest favorable for klageren, at benytte 2 pct. obligationer ved refinansieringen af klagerens lån. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at den væsentligste årsag til, at ydelsen på klagerens lån steg i forhold til den beregning, klageren modtog på aftaletidspunktet, var de generelle kursfald frem mod refinansieringstidspunktet samt realkreditinstituttets indførelse af kursskæring ved refinansiering og bidragsforhøjelser pr. 1. januar 2012.

På baggrund af kursoplysningerne fra NASDAQ OMX Copenhagen A/S for den 29. november 2011, som var den handelsdato, realkreditinstituttet henviste til i afregningen, fandt Nævnet ikke anledning til at kritisere den kurs, som instituttet benyttede for årgang 2018 ved refinansieringen af klagerens lån.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21204055

Ekspedition af tillægslån. Rådgivning om serieskift.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 12. september 2012

Klageren har i sin ejerlejlighed fem lån til det indklagede realkreditinstitut med hovedstole på henholdsvis 135.000 kr., 109.000 kr., 138.000 kr., 57.000 kr. og 112.000 kr.

Realkreditinstituttet fremsendte den 9. juni 2011 et brev til klageren, hvori instituttet tilbød en gebyrrabat på i alt 4.800 kr. ved optagelse af tillægslån inden den 1. september 2011.

Klageren rettede på baggrund heraf henvendelse til realkreditinstituttet om tillægsbelåning.

Den 21. juli 2011 fremsendte realkreditinstituttet et lånetilbud til klageren vedrørende et kontantlån på 106.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det på side 3, at lånetilbudet var gældende til den 21. januar 2012, men at fristen for udbetaling i den serie, hvori lånet var tilbudt, var 8 hverdage før den 31. august 2011.

Klageren henvendte sig den 17. og den 27. september 2011 til realkreditinstituttet, idet hun var utilfreds med instituttets rådgivning. Klageren henviste til, at hun først på sommeren havde fået et lånetilbud på 100.000 kr., hvis hun kunne bestemme sig inden 1. september 2011. Efter telefonisk henvendelse fik klageren derefter tilsendt 3 låneforslag på tillægslån. Da klageren telefonisk søgte rådgivning om sine valg, fik hun tilsendt endnu et låneforslag, denne gang vedrørende et variabelt forrentet lån med renteloft. De mange forslag fik klageren til at føle sig utryk, og hun lagde derfor papirerne til side uden at blive opmærksom på udbetalingsfristen for den gamle serie, idet denne oplysning ikke var fremhævet på side 1, men først var givet på side 3. Da klageren omsider den 29. august 2011 henvendte sig til indklagede for at acceptere det foreslåede 30-årige variabelt forrentede lån med renteloft, fik hun desværre den besked, at det var for sent, idet hun skulle have besluttet sig senest den 20. august 2011, og at instituttets rådgiver flere gange havde ringet til hende herom. Samtalen sluttede med, at klageren besluttede sig for at se på et 4 pct. lån. Klageren følte, at en række uheldige omstændigheder var skyld i, at hun havde haft et ukorrekt, utrygt og dermed forvirrende kunderådgivningsforløb, herunder med usikkerhed i forhold til, hvorvidt dialogen foregik med rådgivere fra realkreditinstituttet eller fra det koncernforbundne pengeinstitut.

Realkreditinstituttet besvarede den 4. oktober 2011 klagerens henvendelse. Instituttet beklagede indledningsvis, at der var givet klageren ufuldstændige oplysninger om muligheden for at få rådgivning i den lokale afdeling af det koncernforbundne pengeinstitut. Realkreditinstituttet redegjorde herefter for sagsforløbet, herunder de forskellige beregninger og lånetilbud, som var tilsendt klageren i forlængelse af telefonisk rådgivning. Efter sagsforløbet var det realkreditinstituttets opfattelse, at klageren i forløbet var blevet orienteret om muligheden for at

modtage rådgivning, samt at instituttet flere gange havde informeret om serieskiftet, ligesom dette fremgik af de tilsendte dokumenter. Realkreditinstituttet afviste derfor, at instituttet på nogen måde havde handlet ansvarspådragende.

Klageren gentog den 11. og den 18. oktober 2011 sin klage, idet hun samtidig fremhævede, at hun hverken via mail eller telefonisk den 28. juli 2011 var blevet gjort opmærksom på serieskiftet den 31. august 2011. Klageren konkluderede, at hun – hvis hun allerede den 20. juni 2011 var kommet til at tale med en lokal rådgiver - var sikker på, at hun også relativt hurtigt havde fået det for hende rigtige lån.

Realkreditinstituttet afviste den 19. oktober 2011 på ny klagen med henvisning til, at det var instituttets vurdering, at klageren havde fået en fyldestgørende rådgivning vedrørende lånemuligheder og var blevet gjort opmærksom på serieskiftet.

Der var efterfølgende en længere e-mail korrespondance mellem parterne, uden at det førte til en afklaring.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle yde hende en erstatning for det tab, hun havde lidt som følge af, at hun ikke fik det ønskede lån på grund af fejl hos realkreditinstituttet. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede indledningsvis, at realkreditinstituttets brev af 9. juni 2011 ikke havde karakter af et lånetilbud, men var en direct mail (reklame) om mulighederne for indtil 1. september 2011 at opnå en rabat på gebyrer i forbindelse med optagelse af tillægslån.

Nævnet henviste til, at det af lånetilbuddet af 21. juli 2011 fremgik, at lånet skulle optages senest den 31. august 2011, for at udbetaling kunne ske i den serie, tilbuddet var afgivet i, og at udbetalingsdokumenterne skulle være realkreditinstituttet i hænde senest 8 hverdage før den 31. august 2011, for at denne frist kunne overholdes.

Nævnet fastlog, at der således var tale om to frister: Fristen den 1. september 2011 for opnåelse af gebyrrabatten, og fristen 8 hverdage før den 31. august 2011 for udbetaling i den tilbudte serie.

Da klageren ultimo august 2011 henvendte sig til realkreditinstituttet, kunne klageren fortsat opnå gebyrrabatten, hvorimod det ikke længere var muligt at få lånet udbetalt i den tilbudte serie.

Nævnet fandt, at realkreditinstituttet – uanset placeringen af teksten i lånetilbuddet - havde givet klageren de relevante oplysninger om serieskiftet, og kunne derfor ikke give klageren medhold i denne del af klagen. Med hensyn til gebyrrabatten ville klageren, jf. oplysningerne fra instituttet, fortsat kunne opnå denne ved optagelse af tillægslån inden den 1. oktober 2012.

Nævnet lagde til grund, at der var givet klageren lidt misvisende oplysninger om, fra hvilket kontor rådgivningen kunne opnås, hvilket realkreditinstituttet også havde beklaget. Nævnet fandt det dog ikke ansvarspådragende for instituttet, idet klageren under alle omstændigheder havde kunnet opnå rådgivning. Det kunne endvidere ikke kritiseres, at rådgivningen af realkreditinstituttet var overdraget til en koncernpartner, jf. i den forbindelse § 2 i bekendtgørelse nr. 769/2011 om god skik. Nævnet kunne derfor heller ikke give klageren medhold i dette klagepunkt.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21205064

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 23. oktober 2012

Klageren og hans samlever har en ejendom, der er beliggende på Færøerne. I ejendommen indestår to lån til det indklagede realkreditinstitut, dels et 5 pct. obligationslån på oprindelig 1.045.000 kr., dels et kortrentelån F1 på oprindelig 1.040.000 kroner.

Begge lån blev optaget i 2010 baseret på lånetilbud af 8. marts 2010. Af lånetilbudene fremgik det, at bidragssatsen ville blive fastsat efter vurderingen, samt at den fastsatte bidragssats og minimumsbidrag kunne forhøjes.

Af de for lånene udstedte pantebreve fremgik det endvidere, at bidragssatsen og minimumsbidraget kunne forhøjes efter beslutning af realkreditinstitutts bestyrelse, der ligeledes kunne ændre beregningsprincipper for bidrag.

Pantebrevene var oprettet på Justitsministeriets Almindelige betingelser B, som i punkt 1 indeholder en bestemmelse om, at debitor er personlig ansvarlig for opfyldelse af forpligtelserne efter pantebrevet og underkastet de til enhver tid for realkreditinstituttet gældende vedtægter og bestemmelser fastsat i medfør af vedtægterne, herunder eventuelle bestemmelser om solidarisk ansvar.

Realkreditinstitutts udlånsregulativ af 17. november 2011, som er udstedt i medfør af realkreditinstitutts vedtægter, indeholder blandt andet en bestemmelse om, at størrelsen af instituttets stiftelsesprovision, bidragssats, morarenter og størrelse og art af gebyrer m.v. fastsættes af bestyrelsen, samt at bidragssatsen i eksisterende låneforhold - medmindre andet udtrykkeligt er aftalt - kan ændres af forretningsmæssige eller markedsmæssige grunde, herunder med henblik på imødegåelse af øgede omkostninger herunder f.eks. tab eller skatter og afgifter eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget.

Den 22. december 2011 fremsendte realkreditinstituttet et brev til klageren, hvori instituttet pr. 1. april 2012 varslede en bidragsstigning fra 1,3 pct. til 1,9 pct. af lånerestgælden. I brevet henviste realkreditinstituttet til, at beslutningen om bidragsforhøjelsen var truffet efter forudgående dialog med det låneformidlende pengeinstitut, og at baggrunden for forhøjelsen var de økonomiske konjunkturer samt stigende omkostninger til at yde realkreditlån og drive finansiel virksomhed. Hertil kom, at faldende boligpriser havde skærpet kravene til institutternes kapitalforhold, og at realkreditinstituttet ligeledes blev mødt af højere krav om at stille kapital til sikkerhed for kundernes lån, og at denne kapital var blevet dyrere.

Den 23. februar 2012 fremsendte klageren og dennes samlever en klage til det låneformidlende pengeinstitut over den varslede forhøjelse af bidraget. Klagerne henviste til, at de ved optagelsen af lånene via det låneformidlende pengeinstitut blev informeret om, at bidrag ikke er noget, som

ændres i tide og utide, og at hvis bidraget blev ændret, var der alene tale om små ændringer over længere tid.

Den 5. marts 2012 rettede klageren og dennes samlever en ny klage, denne gang til realkreditinstituttet, over forhøjelsen af bidraget, som klagerne fandt helt urimelig. Klagerne henviste til, at realkreditinstituttet med samme begrundelse, som var benyttet ved bidragsforhøjelser i Syddanmark på 0,05 pct., havde forhøjet klagerens lån med hele 0,6 pct. Klagerne ønskede at få oplyst begrundelsen for denne forskelsbehandling og de særlige omstændigheder, der gjorde en så stor stigning nødvendig. Samtidig ønskede klagerne oplyst, hvor stor del af bidraget og den seneste forhøjelse, der tilfaldt realkreditinstituttet.

Realkreditinstituttet besvarede den 19. april 2012 klagerens henvendelse. Realkreditinstituttet henviste til, at det af såvel lånetilbud som pantebreve fremgik, at bidraget kunne forhøjes, hvorfor klageren var informeret om muligheden for, at bidraget og dermed også klagerens terminsydelse kunne blive højere. Realkreditinstituttet afviste, at det låneformidlende pengeinstitut ved ydelsen af lånet havde lovet eller ligefrem garanteret, at bidraget ikke blev ændret, eller givet noget tilsagn om størrelsen af en eventuel forhøjelse. Realkreditinstituttet henviste i øvrigt til de i varslingsbrevet anførte begrundelser for forhøjelserne.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet ikke var berettiget til at lade bidraget stige så meget, som det var sket. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Under sagen oplyste realkreditinstituttet, at instituttet havde foretaget en vurdering af det færøske marked som helhed, og at denne havde betydet en ændring i den generelle kreditpolitik, herunder ændrede bidragssatser.

Nævnet henviste til, at det af såvel realkreditinstituttets lånetilbud af 8. marts 2010 som af de for lånene udstedte pantebreve fremgik, at instituttet efter beslutning af bestyrelsen kunne forhøje bidragssatsen. Nævnet fandt, at der i det fremlagte aftalegrundlag var den fornødne hjemmel til, at instituttet kunne forhøje bidraget med det skete varsel, hvilket klageren heller ikke havde bestridt.

Nævnet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte bidragsforhøjelsen som vilkårlig eller urimelig. Nævnet fandt det endvidere ikke godtgjort, at pengeinstituttet på vegne af realkreditinstituttet havde tilsikret klageren en bidragssats, som ikke kunne forhøjes – eller ikke kunne forhøjes på det skete niveau. Et mindretal ønskede i tilslutning hertil at tilføje, at bidragsforhøjelsen kunne have været tydeligere begrundet i varslingskrivelsen af 22. december 2011, herunder kunne den af realkreditinstituttet senere givne begrundelse i relation til instituttets vurdering af det færøske marked have været fremført allerede i varslingskrivelsen.

Nævnet afviste at behandle spørgsmålet om, hvorvidt realkreditinstituttet ved fastsættelsen af bidragsstigningens størrelse i den konkrete sag havde udnyttet sin markedsmæssige position på Færøerne, idet dette falder uden for Realkreditankenævnets kompetence. Et sådant spørgsmål måtte indbringes for de konkurrenceretlige myndigheder.

Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

21206070

Rådgivning om valg af låntype.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 23. oktober 2012

Klagerne havde i deres ejendom tre lån med afdragsfrihed til realkreditinstitut 1.

Klagerne rettede i 2010 henvendelse til det indklagede realkreditinstitut 2 med henblik på omlægning af de tre indestående lån til et lån med afdrag.

Den 15. november 2010 anmodede klagerne pr. e-mail realkreditinstitut 2 om lånetilbud på både kortrentelån F9 og fastforrentet lån med afdrag.

Realkreditinstitut 2 afgav den 29. november 2010 tilbud til klagerne på et kortrentelån F10 på 2.418.000 kr. Af lånetilbuddet fremgik det, at lånets årlige omkostninger i procent (ÅOP) var beregnet til 3,9 pct. før skat og 2,9 pct. efter skat.

Realkreditinstitut 2 anmodede den 30. november 2010 klagerne om hurtigst muligt at tilbagesende et rådgivningsskema i underskreven stand, idet dette var nødvendigt af hensyn til låneudbetalingen. Klagerne imødekom samme dag anmodningen.

Det omtalte rådgivningsskema indeholdt en række oplysninger om blandt andet klagernes erfaring med at optage lån, om klagernes risikovillighed og forventninger til lånets løbetid samt om de væsentligste egenskaber ved det valgte lån. Endvidere fremgik det, at klagerne i forbindelse med rådgivningen var gjort opmærksom på, at RenteMax-10 kunne udgøre et alternativ til det lån, som klagerne havde indgået aftale om. Såvel det valgte kortrentelån F10 som det alternative RenteMax-10 lån var fejlagtigt opført med samme ÅOP (årlige omkostninger i procent) på 3,9 pct., uanset at denne for RenteMax-10 lånet rettelig var ca. 2,7 pct.

Realkreditinstitut 2 foretog den 3. december 2010 udbetaling af det tilbudte F10 lån. F10 lånet blev udbetalt til en årlig renteprocent 3,8012 pct.

Klagerne var utilfredse med realkreditinstitutets rådgivning i forbindelse med deres valg af låntype og indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstitutet skulle yde dem RenteMax-10 lånet med tilbagevirkende kraft og derudover skulle skadesløsholde klagerne for virkninger af deres første valg. Realkreditinstitutet påstod frifindelse.

Nævnet fandt det ikke muligt nærmere at afdække, hvor omfattende rådgivningen forud for klagernes valg af lån havde været.

Af de fremlagte e-mails fremgik det, at klagerne umiddelbart selv efterspurgte nogle specifikke produkter – kortrentelån F9 og fastforrentede lån.

I rådgivningsskemaet, som klagerne måtte antages først at have underskrevet efter, at klagerne havde valgt F10 lånet, havde realkreditinstitutet anført RenteMax-10 som alternativ til det tilbudte lån – med en ÅOP, som fejlagtigt var angivet ca. 1,2 pct. for høj. Ifølge Nævnet var rådgivningsskemaet imidlertid ikke i sig selv udtryk for rådgivning, men relaterede sig til den rådgivning, der var ydet tidligere i forløbet.

På den anførte baggrund fandt Nævnet, at der kunne rejses berettiget tvivl om, hvorvidt den fejlagtige angivelse af ÅOP på RenteMax-10 lånet havde virket bestemmende for klagerens valg af låntype.

Samlet fandt Nævnet på det foreliggende grundlag ikke at kunne fastslå, at realkreditinstituttet havde pådraget sig et rådgiveransvar, og kunne derfor ikke give klagerne medhold i klagen. Som følge heraf blev realkreditinstituttet frifundet.

21206071

Bidragsforhøjelse.

Kendelse afsagt af Realkreditankenævnet den 23. oktober 2012

Det indklagede realkreditinstitut afgav den 23. december 2009 tilbud til klageren vedrørende et kortrentelån F1 på 4.280.000 kr. med 10 års afdragsfrihed. Af lånetilbuddet fremgik det, at bidragssatsen i procent pr. år uden Kernekunderabat udgjorde 0,5 pct. af lånets restgæld.

Der var i lånetilbudet henvist til realkreditinstituttets låneguide, hvoraf det fremgik, at bidraget kunne ændres i lånets løbetid efter realkreditinstituttets beslutning, og at bidragsforhøjelse kunne ske som følge af øgede omkostninger, herunder skatter og afgifter, eller tab og nedskrivninger eller i øvrigt, hvis det var ønskeligt for instituttet af indtjeningsmæssige grunde, herunder – men ikke alene - behov for forbedring af kapitalgrundlaget.

Lånetilbuddet var vedlagt en låne- og pantsætningsaftale, som indeholdt bestemmelser om, at der som en del af ydelserne skulle betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde blev fastsat af realkreditinstituttet, samt at realkreditinstituttet på ethvert tidspunkt i lånets løbetid kunne forhøje eller nedsætte størrelsen af bidraget og/eller ændre beregningsprincipperne for bidraget.

Realkreditinstituttet varslede den 23. februar 2010 en forhøjelse af bidragssatserne med virkning fra 1. juli 2010. Bidragsforhøjelsen blev efterfølgende tilbagekaldt/suspenderet efter intervention fra konkurrencemyndighederne.

Den 7. april 2010 fremsendte klageren en e-mail til realkreditinstituttets centerdirektør, hvori klageren henviste til, at han ved oprettelsen af lånet havde spurgt specifikt til, at bidragssatsen ikke kunne forhøjes. Klageren bad derfor om at få bidragssatsen tilbage til de 0,5 pct. som oprindeligt aftalt.

Centerdirektøren meddelte den 8. april 2010 klageren, at realkreditinstituttet havde tilbagekaldt forhøjelsen - omend måske midlertidigt. Centerdirektøren tilkendegav, at han havde forstået klagerens input nu og tidligere og foreslog, at de tog fat i det igen, når og hvis det blev relevant.

Realkreditinstituttet varslede den 17. november 2011 bidragsforhøjelser pr. 1. april 2012.

Klageren meddelte den 14. december 2011 centerdirektøren, at han var blevet orienteret om, at bidragssatsen på hans lån ville blive forhøjet fra 0,5 til 0,6 pct. Klageren nægtede at acceptere ændringen, som ifølge klageren var i strid med den aftale, han indgik ved låneaftalens indgåelse om, at bidragssatsen ikke kunne forhøjes.

Realkreditinstitutets centerdirektør redegjorde den 16. december 2011 for bidragsforhøjelsen og beklagede, hvis klageren havde fået indtryk af, at instituttet aldrig kunne tilpasse priser ud fra det gældende markedsniveau.

Klageren fastholdt den 17. december 2011 over for centerdirektøren, at der var indgået en aftale om bidraget, idet klageren havde spurgt specifikt til, om bidragssatsen kunne forhøjes i lånets levetid, inden parterne indgik en aftale, netop for at undgå den opståede situation. Hertil havde centerdirektøren svaret, at det kunne den ikke.

Centerdirektøren meddelte den 27. december 2011 klageren, at hun desværre ikke havde mulighed for at dispensere fra reguleringen af bidragssatserne.

Yderligere korrespondance førte ikke til enighed mellem klageren og centerdirektøren.

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet med påstand om, at realkreditinstituttet skulle sænke hans bidragssats til 0,5 pct. p.a., idet denne ved lånets etablering var aftalt som fast. Realkreditinstituttet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til, at det af aftalegrundlaget flere steder fremgik, at bidraget kunne ændres på eksisterende lån, og at der i det fremlagte aftalegrundlag var den fornødne hjemmel til, at realkreditinstituttet kunne forhøje bidraget med det skete varsel.

Flertallet i Nævnet fastslog, at der mellem klageren og realkreditinstituttet var uenighed om, hvad instituttets rådgiver mundtligt havde givet klageren tilsagn om med hensyn til mulighederne for at ændre bidragets størrelse. På den baggrund fandt flertallet, at indholdet af den mailkorrespondance, som klageren henviste til, ikke godtgjorde, at realkreditinstitutets rådgiver havde tilsikret klageren, at bidraget ikke kunne ændres hen over lånets løbetid. Flertallet bemærkede i den forbindelse, at et sådant tilsagn fra rådgiverens side ville være i strid med det skriftlige aftalegrundlag mellem parterne. Flertallet stemte derfor for at frifinde realkreditinstituttet.

Mindretallet fandt det - uanset den klare hjemmel i aftalegrundlaget - sandsynliggjort, at realkreditinstitutets rådgiver konkret havde givet klageren et bindende tilsagn om en fast bidragssats. Mindretallet tillagde det i den forbindelse betydning, at instituttet i den e-mailkorrespondance, klageren havde med rådgiveren umiddelbart efter, at realkreditinstituttet i 2010 havde varslet bidragsforhøjelser, ikke klart og tydeligt tog afstand fra klagerens anbringende om, at der var indgået en aftale om fastholdelse af bidragssatsen. Mindretallet stemte derfor for at give klageren medhold.

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

7. Andre aktiviteter.

7.1. Hjemmeside.

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

7.2. Internationalt samarbejde.

Realkreditankenævnet tilsluttede sig den 1. februar 2001 et fælleseuropæisk klagenetværk, som er blevet etableret på frivillig basis i et samarbejde mellem en række forskellige udenretlige klageorganer i EU. Arbejdet med etablering af netværket, som er beregnet på grænseoverskridende klager inden for det finansielle område, stod på i et par år i Kommissionen med deltagelse af nogle af de berørte klageorganer, herunder Realkreditankenævnet. Efter igangsætningen er der løbende afholdt møder i Kommissionen med de tilsluttede klageorganer med henblik på at gøre status og udveksle erfaringer med brugen af netværket. Netværket kan findes på adressen http://ec.europa.eu/internal_market/finances-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, hvor Sekretariatet har en plads i netværkets Committee. Sekretariatet var i 2012 medarrangør af Netværkets årlige konference, som blev afholdt i den gamle Børsbygning i september 2012 under titlen INFO2012 CPH.

7.3. Foretagsvirksomhed.

Ligesom tidligere år har Nævnssekretariatet holdt foredrag i realkreditinstitutterne om Ankenævnets virke. Endvidere har Sekretariatet på opfordring fra forskellige undervisningsinstitutioner og interesseorganisationer både nationalt og internationalt givet en orientering om nævnsvirksomheden.

8. Registre m.v.

8.1. Oplysninger om anfægtede kendelser.

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

Resumenr:	Emne:	Resultat:
9311097	Præklusion 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	Gældfritagelse. Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9809113	Forældelse af personlig fordring	Retssag ikke anlagt (klageren er afdød ved døden).
9809117	Forældelse af personlig fordring	Indtil videre i bero for debitor 1. Debitor 2 har indgået akkordordning.

9810120	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9902018	Forældelse af personlig fordring.	Byretsdom af 01.08.2001. Udeblivelsesdom efter instituttets påstand.
9903021	Forældelse af personlig fordring	Byretsdom af 25.05.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
9903027	Forældelse af personlig fordring	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	Indtil videre i bero. Forventes genoptaget medio 2013.
9905051	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9905056	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9907071	Forældelse af personlig fordring	Afsluttet ved retsforlig.
9908074	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
9912094	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået akkordordning.
9912101	Forældelse af personlig fordring	Indfriet i 2011 som led i akkordordning.
9912102	Forældelse af personlig fordring	Instituttet vil ikke forfølge sagen yderligere.
200001004	Forældelse af personlig fordring	Retssag afsluttet ved, at klageren har taget bekræftende til genmæle.
200002013	Forældelse af personlig fordring	Indfriet i 2012 som led i akkordordning.
200003021	Forældelse af personlig fordring Nedsættelse efter rpl. § 578.	Byretsdom af 31.10.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
200003022	Forældelse af personlig fordring	Fordringen er efter dom indfriet.

200004024	Forældelse af personlig fordring Nedsættelse efter rpl. § 578.	Byretsdom af 31.10.2001. Indebærer frifindelse af instituttet.
200004028	Forældelse af personlig fordring	Der er indgået akkordordning.
200006034	Forældelse af personlig fordring	Indtil videre i bero. Forventes genoptaget medio 2013.
200011053	Forældelse af personlig fordring	Instituttet vil ikke forfølge sagen yderligere.
200012065	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
200101004	Forældelse af personlig fordring	Instituttet vil ikke forfølge sagen yderligere.
200101005	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
200101007	Forældelse af personlig fordring	Retssagen hævet v/klagerens dødsfald.
200103019	Forældelse af personlig fordring	Efterfølgende forligt.
20206038	Inkonverterbart lån. Serieangivelse. Pantebrevsvilkår.	Efterfølgende forligt.
20208054	Personlig fordring. Passivitet.	Byretsdom af 06.10.2003. 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.	Byretsdom af 21.07.2006. Indebærer stadfæstelse af Nævnets afgørelse.

20810093

Låneoptagelse. Økonomisk
rådgivning. Overbelåning

Efterfølgende forligt.

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

Afdragsprofiler og realkreditlåntyper	Årsberetning 2008
Den civilretlige betydning af reglerne om god skik	Årsberetning 2009
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 handel med obligationer	Årsberetning 2011
Kursfastsættelse ved indfrielse af realkreditlån	Årsberetning 2001
Kurssikring	Årsberetning 2005
Låneomlægning	Årsberetning 1994
Opgørelse af personlige fordringer – særligt i relation til retsplejelovens § 578	Årsberetning 2000
Opsigelsesfrister i realkreditpantebreve	Årsberetning 1999
Personlige fordringer	Årsberetning 1993
Rentebegreber - og det, der ligner - i den finansielle sektor	Årsberetning 2010
Rådgivningsansvar	Årsberetning 1995
Tabsbegrænsningspligt og egen skyld	Årsberetning 2007
Takster	Årsberetning 1992
Transport af realkreditpantebreve	Årsberetning 1996

Tvangsauktion – gebyrer

Årsberetning 2004

Valg af låntype og renteprocent

Årsberetning 1997

8.3. Register over afsagte kendelser.

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