



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 14. september 2000

JOURNAL NR.: 1999-11-085-D

KLAGER:

INSTITUT: Realkredit Danmark A/S

KLAGEEMNE: Låneomlægning. Institutskifte.
Rådgivning. Ekspeditionsforløb.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 28. august 2000

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)
Kåre Klein Emtoft
Bent Olufsen
Keld Christiansen
Mads Laursen

SAGENS OMSTENDIGHEDER:

Klagerne havde i deres ejendom et lån til realkreditinstitut 1 samt et ejerpantebrev.

Det indklagede realkreditinstitut (realkreditinstitut 2) fremsendte den 1. marts 1999 to alternative lånetilbud til klagerne. Lånetilbudene vedrørte et 5 pct. obligationslån på 660.000 kr. med henholdsvis 4 årlige og 12 årlige terminer. Af lånetilbudene, der stort set er enslydende, fremgår blandt andet følgende:

"...Forudsætning for udbetaling af lånet

Før vi kan udarbejde et pantebrev, skal De sende os følgende
Oplysning om hvilket tilbud De ønsker at benytte

Før udbetaling skal følgende betingelser være opfyldt, og vi skal godkende de nævnte dokumenters indhold

...

Tinglyst pantebrev uden anmærkninger eller en garanti for dette.

Tingbogsattest, der er udstedt efter den 01.01.1999, der ikke giver anledning til bemærkninger. Har vi ikke modtaget en tingbogsattest senest ved lånets udbetaling, vil vi skaffe en elektronisk tingbogsoplysning mod et gebyr i følge gældende gebyrer.

Prioritetsstilling

1. prioritet: Nyt lån nr. 1 660.000 DKK

Andre lån eller hæftelser i ejendommen skal enten indfries eller rykke for nye lån.

Vigtigt at vide

...Hos os kan De få en fastkursaftale både på udbetalingen af nye lån og indfrielse af gamle ...(indklagede)...-lån. Betydningen af at indgå en fastkursaftale, kan De læse om i vores information om "Fastkursaftale"...

Vær opmærksom på opsigelsesfristerne for Deres gamle lån. Fristerne for de enkelte lån kan De se i afsnittet "Foreløbig beregning ved indfrielse af nuværende lån"...

Foreløbig beregning ved indfrielse af nuværende lån

Følgende lån forudsættes indfriet:

Nr.	Kreditor	Obligations- restgæld	Renteprocent pr. år	Indfrielses- kurs	Indfrielses- metode	Kursværdi
1	...(inst.1)...	643.292	7,0000	100,00	Pari straks	643.292

Lån nr. 1, ...(institut 1)... Annuitetslån, hovedstol 670.000 DKK

Lånets fondskode er ...

Beregningerne er baseret på, at De indfrier Deres gamle lån den 01.03.1999. Vi har valgt den af indfrielsesmetoderne "Dagskurs" eller "Pari-straks", der er billigst for Dem ved en skatteprocent på 40. I forbindelse med udbetaling af det nye lån vil indfrielsesmetoden blive fastsat ud fra kurserne den dag, vi foretager udbetalingen. Hvis De ønsker en bestemt indfrielsesmetode, beder vi Dem meddele dette, når De fremsender udbetalingsblanketten...

Hvis De ikke har opsagt lånet, og De ønsker lånet indfriet til en bestemt obligationstermin, skal vi have modtaget alle papirer til udbetalingen senest otte hverdage før opsigelsesfristen..."

Af følgebrevet til lånetilbudene fremgår blandt andet følgende:

"...Som en ekstra service kan vi tilbyde Dem at klare tinglysningen af lånet for et gebyr på 1.500 kroner..."

Indklagede har i november 1996 udarbejdet en oversigt over "En lånesags forløb", som generelt vedlægges lånetilbudene, men dog også kan fremsendes separat, hvoraf fremgår følgende:

"...Hvis vi ikke har klaret tinglysningen, skal det tinglyste pantebrev sendes retur til ...(indklagede)... sammen med blanketten "Udbetaling af lån"..."

Eventuelle gamle lån indfries, og pengene indsættes på en konto, De har anvist, eller De modtager en check."

Realkreditinstitut 1 fremsendte den 22. april 1999 tilbud til klagerne vedrørende et 5 pct. obligationslån på 658.000 kr. og vedlagde en opsigelseserklæring vedrørende det gamle lån, som skulle være realkreditinstitut 1 i hænde senest den 29. april 1999, for at lånet kunne indfries til kurs 100 pr. 30. juni 1999.

Realkreditinstitut 1 fremsendte den 27. april 1999 bekræftelse til klagerne på opsigelse af det gamle lån pr. 1. juli 1999. Det fremgik heraf, at indfrielsesbeløbet på i alt 651.276,41 kr. skulle være realkreditinstitut 1 i hænde senest den 30. juni 1999.

Indklagede udarbejdede den 29. april 1999 "Aftale om prioritering og tinglysning. Af aftalen fremgår blandt andet følgende:

"...Tinglysning og udbetaling af lån

Undertegnede, der har modtaget lånetilbud dateret 01.03.1999,

Nr.	Lånetype	Hovedstol	Løbetid i år	Rente- pct	Antal terminer	Afdrags form	Valuta
-----	----------	-----------	-----------------	---------------	-------------------	-----------------	--------

<u>1</u>	<u>Obligationslån</u>	<u>660.000</u>	<u>15,00</u>	<u>5,00</u>	<u>12</u>	<u>Annuitet</u>	<u>DKK</u>
----------	-----------------------	----------------	--------------	-------------	-----------	-----------------	------------

anmoder herved ...(indklagede)... om, på vore vegne, at forestå tinglysning af pantebrevet, der ligger til grund for ovenstående lån.

Vedrørende lån nr. 1

Lånet udbetales hurtigst muligt. Fastkursaftale kan til enhver tid indgås telefonisk. En sådan aftale bekræftes efterfølgende skriftligt af ...(indklagede)...

Hvis der ikke indgås fastkursaftale, kan anmodning om udbetaling af lånet til enhver tid ske telefonisk. Hvis pantebrevet ikke er tinglyst uden præjudicerende retsanmærkninger, kan udbetaling kun ske på baggrund af garanti herfor. En sådan garanti kan ...(indklagede)... eventuelt rekvirere hos ...(forsikringsselskab)...

Indfrielse, der modregnes i ovennævnte tilbudte låns provenu

Nr.	Kreditor	Hovedstol i kroner	Rente-procent	Valuta
<u>1</u>	<u>...(institut 1)...</u>	<u>670.000</u>	<u>7,00</u>	<u>DKK</u>

Vedrørende lån nr. 1

Da der ikke er indgået fastkursaftale for indfrielsen af lånet, indfries lånt billigst muligt. Det er til enhver tid muligt at indgå fastkursaftale telefonisk eller aftale opsigelse af lånet telefonisk. Sådanne aftaler bekræftes efterfølgende skriftligt af ...(indklagede)...

Rykning og respekt af lån samt fremtidig prioritetsstilling

...(Indklagede)... sørger for rykning af indestående prioriteter:

Ejerpantebrev	44.000 DKK
---------------	------------

Fremtidig prioritetsstilling efter gennemførsel af ekspeditionen:

1. prioritet:	Nyt lån nr. 1	660.000 DKK
2. prioritet:	Ejerpantebrev	44.000 DKK...

Rådgivning

Undertegnede er forinden underskrivelsen af pantebrevet og nærværende aftale blevet gjort bekendt med:

- det forventede tidsmæssige forløb af sagen samt forudsætningerne for lånesagens endelige gennemførelse...
- vilkårene og betingelserne for lånetilbudet og udbetaling af det tilbudte lån samt vilkårene for indfrielsen af ovenstående lån..."

Den 3. maj 1999 blev der på klagernes bopæl afholdt et møde mellem klagerne og en medarbejder fra indklagede.

Den 11. maj 1999 fremsendte indklagede en prioriterings- og tinglysningsskift til klagerne til underskrift og tilbagesendelse bilagt blandt andet skøde og pantebrev for det nye lån. Aftalen var enslydende med den aftale, som indklagede havde udarbejdet den

29. april 1999, bortset fra, at det forudsattes, at indklagede sørgede for aflysning af ejerpantebrevet.

Klagernes pengeinstitut meddelte den 24. maj 1999 klagerne, at ejerpantebrevet den 14. maj 1999 var sendt til aflysning af tingbogen.

Den 28. maj 1999 meddelte klagerne indklagede, at de havde valgt selv at ordne tinglysning af pantebrevet for det nye lån. Klagerne begrundede dette på følgende måde:

"...Grunden til, at vi selv ordner det, skyldes flere ting. Jeg blev opmærksom på, at i ud over gebyret på kr. 1.500,00 også tager rentebetaling for tinglysningsafgift, m.m. Desuden har vi så først ved ...(pengeinstituttet)... modtaget den endelige bekræftelse på, at de har sendt pantebrevet på kr. 44.000,00 til aflysning her for 2 dage siden. Da jeg forsøgte at kontakte dig efterfølgende, fik jeg oplyst, at du først var tilbage den 2. juni, og da du havde talt om 4 uger's ekspeditionstid på tinglysningskontoret, og vi ikke træffes de næste 14 dage, blev jeg nervøs for, at tingene ikke kunne nås til den 30. juni 1999...

Da vi selv har ordnet det, formoder jeg, at du ikke skal have "Aftale om prioritering og tinglysning" retur..."

Klagernes brev var blandt andet vedlagt indfrielsestilbudet fra realkreditinstitut 1 samt et udbetalingsbrev til indklagede, hvori de havde afkrydset for, at det nye lån først skulle udbetales, når der blev givet besked herom, og at der i henhold til indfrielsestilbud skulle foretages modregning af det gamle lån til realkreditinstitut 1.

Den 21. juni 1999 fremsendte klagerne det tinglyste pantebrev til indklagede. Af klagernes brev fremgår blandt andet følgende:

"...Vi har modtaget pantebrevet retur fra tinglysningskontoret, så det fremsendes hermed, så du nu har alle papirer til brug for hjemtagelse af lånet. Da lånet først skal hjemtages til brug for indfrielse af det tidligere lån ved ...(realkreditinstitut 1)..., der er opsagt til 1. juni (30. juni), håber vi på, at kursen bliver bedre i løbet af ugen, så vi ringer først på torsdag eller fredag og giver besked, så går vi ud fra, at de kan nås.

Jeg har prøvet at regne lidt på tallene, og hvis kursen ikke kommer helt op på 99,00, vil der komme til at mangle et beløb, som i skal have fra os af; men det må vi tale om torsdag eller fredag..."

Det tinglyste pantebrev var forsynet med retsanmærkning alene om lånet til realkreditinstitut 1.

Den 9. juli fremsendte klagernes pengeinstitut et nyt udbetalingsbrev, som var underskrevet af klagerne den 24. juni 1999, samt kopi af kvitteringspåtegning på pantebrevet til realkreditinstitut 1. Brevet blev modtaget hos indklagede den 12.

juli 1999. I brevet oplyste pengeinstituttet, at klagerne ville kontakte indklagede, når de ønskede lånet udbetalt.

Den 13. juli 1999 sendte indklagede pantebrevet for det nye lån til annulation af retsanmærkningen.

Den 23. august 1999 blev det nye lån udbetalt til klagerne pengeinstitut ved salg af obligationerne til en aftalt kurs på 94,056 pr. den 18. august 1999. Udbetalingsgrundlaget var et tinglyst, anmærkningsfrit pantebrev.

Den 14. september 1999 rettede klagerne henvendelse til indklagede, idet de var utilfredse over det forløb, som låneomlægningen havde fået. Af klagerne brev fremgår blandt andet følgende:

"...Så lykkedes det endelig at få lån hjem; men det har også holdt hårdt og kostet os dyrt!!

Vi opstartede lånesag i foråret 1999, da vi ville omlægge lån fra ...(realkreditinstitut 1)..., hvor vi ville indfri lån i forbindelse med terminsforfald den 30. juni 1999. Der var derfor god tid til at få tingene på plads inden.

Sagen er nu endelig afsluttet, og vi har modtaget afregning fra ...(indklagede)... samt modtaget 1. opgørelse vedrørende 1. terminsbetaling, der forfalder 30. september 1999.

Vi fatter ikke, hvad der er gået galt fra jeres side af, og vi fortryder bitterligt, at vi ikke ændrede vores lån igennem ...(realkreditinstitut 1)..., da vi havde tilsvarende tilbud fra deres side af, men vi valgte at køre forløbet færdigt med ...(indklagede)..., da vi havde tinglyst pantebrev om hjemtagelse af nyt lån hos jer.

Nu hvor hele sagen imidlertid er på plads, vil vi godt have ...(indklagede)... til at se på sagen, da vi har mistet utroligt mange penge grundet en behandling fra ...(indklagedes)... side af, der overhovedet ikke svarer overens med de oplysninger, vi tidligere på året har modtaget fra ...(indklagedes medarbejder 1) samt med de oplysninger, der også på skrift ligger og er udleveret til os, bl.a. jeres oversigt over en lånesagsforløb (bilag 1).

Vi ønsker at sagen bliver gennemgået, og vi får svar på, hvorfor vi er blevet behandlet, som vi er. Desuden ønsker vi en passende erstatning, for de tab vi har lidt..."

Klagerens brev var vedlagt en sagsfremstilling, hvorefter blandt andet følgende fremgår:

"...Marts/april 1999: Vi fik lånetilbud fra ...(indklagede)... dateret 1. marts 1999 (bilag 2). Da vi havde lån ved ...(realkreditinstitut 1)..., gjorde vi det, at vi kontaktede vores bank for at få et lånetilbud fra ...(realkreditinstitut 1)...

...Ud fra dette aftalte vi, at det så var hos ...(indklagede)..., vil ville optage lånet, og ...(indklagedes medarbejder 1)... skulle så komme på besøg hos os mandag den 3. maj 1999 kl. 10.00, hvor vi skulle aftale det videre forløb.

Mandag den 3. maj 1999: Vi havde et behageligt møde med ...(medarbejder 1)..., hvor alting blev gennemgået og alle de spørgsmål, vi lå inde med, blev besvaret. Vi var bl.a. usikre på, om vi selv ville klare tinglysningen, eller vi ville betale ...(indklagede)... kr. 1.500,- for dette. Den eneste forskel ved, at vi selv klarede tinglysningen, var, at vi ikke kunne lave en aftale om udbetaling af lån fra ...(indklagede)..., førend vi havde modtaget det originale pantebrev retur fra Tinglysningskontoret og videresendt dette til ...(indklagede).... Hvis ...(indklagede)... imidlertid ordnede tinglysningen, kunne vi til enhver tid ringe og aftale en kurs og få udbetalt lånet. Da vi under alle omstændigheder ikke ville indfri gæld til ...(realkreditinstitut 1)... førend ved terminsforfald/opsigelsen den 30. juni 1999, og ...(medarbejder 1)... oplyste, at tinglysningstiden for tiden var på ca. 4 uger i ..., kunne vi godt nå at klare dette selv. Vi var selvfølgelig vidende om, at der i løbet af de 4 uger kunne ske det, at kursen blev dårligere, og det var så vores problem, at vi mistede penge, med modsat kunne kursen jo også stige, og vi kunne så tjene på dette. Da vi bor i ... by, var det jo ikke den store ulempe selv at gå ned på Tinglysningskontoret og betale de kr. 1.200,- i stempelafgift og aflevere originalskøde samt pantebrevene. Vi fik yderligere oplyst ved ...(medarbejder 1)... hvilke papirer, der skulle afleveres ved ...(indklagede)..., inden vi kunne få udbetalt lånet. Da vi stod og skulle på ferie omkring det tidspunkt, hvor det tidligere lån ved ...(realkreditinstitut 1)... skulle indfries, havde vi også forespørgsel på, hvorvidt vi fik alle pengene udbetalt på det nye lån ved ...(indklagede)..., og så selv skulle indfri det gamle lån ved ...(realkreditinstitut 1)... ...(Medarbejder 1)... fortalte, at vi ikke fik pengene i hænde, da de jo ikke kunne vide, om vi så regulært indfrie vort tidligere lån ved ...(realkreditinstitut 1)... Sagen ville derfor forløbe på den måde, at ...(indklagede)... indfrie det gamle lån, hvorefter de tilsendte os det resterende beløb/overskuddet (dette fremgår også af bilag 4). Dette passede os udmærket, da vi så ikke skulle til at lave aftale med vores bank om, at pengene gik ind hos dem, og de skulle indfri beløbet ved ...(realkreditinstitut 1)...

11. maj 1999: I perioden fra den 3. maj og frem til den 11. maj, skete der dét, at vi blev usikre på, om det ikke var bedst at lade ...(indklagede)... ordne tinglysningen af det nye lån, da vi både skulle på ferie, og jeg skulle indlægges imellem 1 til 3 uger på sygehus. Vi kontaktede derfor ...(medarbejder 1)...og lavede en aftale om, at hun lige skulle tilstille os papirer, hvis det var dem, der skulle ordne tinglysningen af nyt lån. Disse papirer er fremsendt og dateret ved ...(indklagede)... den 11. maj 1999 (bilag 5).

Efter at have modtaget disse papirer, havde jeg forskellige spørgsmål, men jeg var ikke så heldig at træffe ...(medarbejder 1)...de gange, hvor jeg telefonisk forsøgte. Da vi stod og skulle på ferie lørdag den 29. maj, og vi stadig ikke havde fået fat på ...(medarbejder 1)...., valgte vi selv at aflevere papirerne på Tinglysningskontoret fredag den 28. maj. Samme dag sendte vi skrivelse til ...(indklagede)...med orientering om, at vi selv ordnede tingene. Vi vedlagde al den dokumentation, der var nødvendigt for, at vi på et senere tidspunkt kunne få udbetalt lån, når først det originale pantebrev var modtaget retur fra Tinglysningskontoret og videresendt til ...(indklagede)... Dette materiale ligger selvfølgelig ved ...(indklagede)...., men for en sikkerhedsskyld har jeg valgt at medsende kopi som bilag 6. Det fremgår af skemaet "udbetaling af lån", at der sker kontant modregning i det nye lån vedr. det gamle lån til ...(realkreditinstitut 1)...., og at vores underskrift dækker tegning af fastkurstaftale/besked om udbetaling af lån pr. telefon. Desuden fremgår det, at provenuet skal indsættes på konto i ...(klagernes pengeinstitut)...

21. juni 1999: Vi modtager original pantebrev retur fra Tinglysningskontoret mandag den 21. juni 1999. Samme dag forsøger jeg opringning til ...(medarbejder

1)... for at sikre mig, at alle de fremsendte papirer dateret den 28. maj 1999 er modtaget, og at dét, der nu resterer, kun er det originale pantebrev, som vi i dag har fået retur fra Tinglysningskontoret. Dette er ret vigtigt, da der jo i løbet af nogle få dage skal siges ja til hjemtagelse af lån. Der kan ikke formidles kontakt til ...(medarbejder 1)..., men jeg taler med en venlig herre, og det bliver aftalt, at jeg tilsender det originale pantebrev, og det kan nok nås med det nye lån, hvis vi ringer dem op og giver besked om hjemtagelse enten torsdag eller fredag i denne uge. Jeg har vedlagt kopi af vort brev dateret den 21. juni 1999 som bilag 7. Jeg har ikke taget kopi af pantebrev, da I jo har modtaget dette tidligere.

24. juni 1999: Indtil denne dato, har vi opfattet hele forløbet som værende velfungerende siden første henvendelse til ...(indklagede)... Vi har fået pæne og venlige svar, når vi har ringet, og der har godt nok været adskillige gange, hvor vi ikke har kunnet træffe ...(medarbejder 1)..., men da vi intet har hørt, når jeg har tilsendt de papirer, som vi har fået oplyst, at vi skulle tilsende, har vi selvfølgelig hele tiden formodet, at alt var i den skønneste orden, og at de aftaler, der var indgået, også var gældende. Det skulle imidlertid den 24. juni 1999 vise sig ikke at være tilfældet.

Vi står og skal til Spanien fredag den 25. juni 1999 tidligt om morgenen. Vi ringer derfor som tidligere aftalt telefonisk den 21. juni 1999 og giver besked på, at vi godt vil have lånet hjemtaget. Vi får her oplyst, at dette ikke kan lade sig gøre. Jeg orienterer telefonisk om, at alt skulle være på plads, og at det må bero på en eller anden misforståelse, da vi i den forløbne periode har gjort alt, hvad vi skulle, og vi har heller ingen tilbagemeldinger fået fra ...(indklagede)..., så vi må formode at den tidligere aftale om, at vi kunne ringe ind til enhver tid og sige til, når lånet skulle hjemtages er gældende. Vi får at vide, at vi må tale med ...(medarbejder 1)... om dette. Vi fortæller, at vi tager til Spanien i morgen meget tidligt, så det skal være i dag, tingene skal afklares. Vi får oplyst, at der ikke er noget problem i dette, da vi kan få mobiltelefonnummer til ...(medarbejder 1)..., og dér lægge en besked, da hun så nok skal kontakte os. Vi gør efterfølgende dette, men vi får ingen tilbagemelding fra ...(medarbejder 1)....

Da vi har opgivet at høre retur fra ...(indklagede)..., ser vi ikke anden løsning end at kontakte vores bank, hvor vi taler med vores rådgiver. Vi aftaler, at hun må sørge for at få fat på ...(medarbejder 1)... i morgen, så tingene kan komme på plads. I tilfælde af, at tingene nu foregår mellem ...(indklagede)... og banken, bliver det nødvendigt at udfærdige endnu en erklæring "udbetaling af lån", som banken kan bruge overfor ...(indklagede)..., hvis der skal ske ændringer på til hvem, beløbet skal udbetales.

Jeg skal gerne indrømme, at vi ikke lukkede et øje hele den nat. da vi på skift måtte udfylde papirer, der var kommet via fax, køre i postkasse med relevante papirer som f.eks. lånetilbuddet fra ...(indklagede)..., som vores bank skulle se, og tankerne om, hvilke løsningsforslag, der kunne være, hvis ...(indklagede)... ikke udbetalte lånet til os, så den opsagte ydelse ved ...(realkreditinstitut 1) ikke kunne indfries, var utallige. Der blev i den forbindelse skrevet adskillige forskellige løsningsmuligheder ned i forhold til bank, ...(realkreditinstitut 1)...og ...(indklagede)... Vi var fra Spanien i telefonkontakt med vores bank flere dage i den forløbne uge, og det viste sig, at der virkelig var problemer, hvor ...(indklagede)... ikke ville udbetale noget lån, førend pantebrevet ved ...(realkreditinstitut 1) var indfriet. Det blev aftalt med banken, at de indfrie pantebrevet ved ...(realkreditinstitut 1)...den 30. juni 1999, og så omgående efterfølgende gav ...(indklagede)... besked, så de kunne hjemtage nyt lån og indsætte provenuet på kontoen i ...(klagerens bank)... For denne ulejlighed skulle vi betale et gebyr på kr. 350,- samt en rentesats på 11,25%, indtil pengene kom fra ...(indklagede)... Vi havde ikke så mange andre muligheder end at sige ja til dette.

8. juni 1999: Telefonisk med ...(rådgiver)... i ...(klagernes bank)..., der fortæller, at de har modtaget pantebrevet retur fra ...(realkreditinstitut 1)...., og at der er givet ...(indklagede)... besked, og de vil videresende det kvitterede returnerede pantebrev fra ...(realkreditinstitut 1)... til ...(indklagede)... De vedlægger udbetalingsskrivelsen hvoraf fremgår, hvilken konto beløbet skal indsættes på.

Juli/august 1999: Jeg taler telefonisk med ...(medarbejder 2)... ved ...(indklagede)...., som oplyser, at de ikke udbetaler noget lån til os, førend de får originalt pantebrev retur fra Tinglysningskontoret i Middelfart. Det drejer sig åbenbart om 2 forskellige ting, der skal påføres. Vores bank forlænger lånet endnu en gang den 20. juli 1999 og anmoder om, at ...(indklagede)... oplyser, hvornår de kan udbetale lånet. Den 9. august 1999, som er en af de dage, jeg igen taler med ...(medarbejder 2)... telefonisk, får jeg oplyst, at de ingen papirer har modtaget retur endnu, og at de fremsendte papirerne den 13. juli 1999 til Dommerkontoret i Middelfart. Jeg ringer efterfølgende til Dommerkontoret i Middelfart for at høre, hvor lang ekspeditionstid de ca. har her og nu. De forventer ikke, at der går særligt mange dage, inden ...(indklagede)... får papirerne retur.

Endelig langt om længe den 16. august 1999, hvor jeg telefonisk taler med ...(medarbejder 2)...., kan ...(indklagede)... sige ja til at udbetale lånet. Vi får dog oplyst, at vi ikke kan få lånet hjemtaget til en fast kurs i dag, uden at vi betaler et gebyr på kr. 300,-, og afregningskursen vil være 94,056. Vi har tidligere både mundtligt fået oplyst, at vi bare kan ringe ind og sige ja, og så kan vi få kursen oplyst med det samme, så vi ved, hvad vi siger ja til, og vi har også på skrift modtaget disse papirer. Vi tør dog ikke sige nej til tilbuddet, da der efterhånden er gået så meget galt i dette forløb siden den 24. juni og frem til dags dato. så vi ser os nødsaget til at sige ja til tilbuddet. Vi bliver dog ret irriteret over både gebyret samt den dårlige kurs, da vi i Jyllands Posten kan læse dagen efter, at kursen sidst på dagen var for opadgående, og at alle handler blev afsluttet på kurs 94,55 (bilag 8). Da vi ringede ind og anmodede om at lånet blev hjemtaget, var det omkring kl. 14.30, så det virker meget hårdt med kursfradraget + gebyret.

Det oplyses ved telefonsamtalen, at lånet vil blive hjemtaget d.d., og at pengene vil være på kontoen i ...(klagernes pengeinstitut)... den 23. august 1999.

August/september 1999: I slutningen af august måned modtager vi papirer fra ...(indklagede)...., hvoraf det fremgår, at lånet er hjemtaget, og at overskuddet er indsat på konto i ...(klagernes pengeinstitut)... på konto nr. opgivet tidligere af banken. Dette brev er dateret 20. august 1999.

Vi afventer yderligere nogle dage for at se, om der kommer girokort, eller om der kommer tilmelding til betalingsservice fra ...(indklagede)... vedr. de nye terminsydelser. Da dette imidlertid ikke sker, laves der aftale med banken torsdag den 2. september 1999, hvor papirer skal returneres, og alt skal afvikles. Det viser sig her, at ...(klagernes pengeinstitut)... ikke har modtaget beløbet fra ...(indklagede)... på kontoen som lovet den 23. august 1999, men beløbet er først indgået den 24. august 1999, hvilket betyder, at vi bliver opkrævet ekstra penge endnu en gang, da lånet kun blev ydet frem til 23. august, hvor ...(indklagede)... havde lovet at indsætte beløbet. Det betyder højere rente end de 11,25%, der tidligere var aftalt med banken, da det nu drejer sig om overtræksrente. Vi får det aflyste pantebrev retur, hvoraf det også tydeligt fremgår, at pantebrevet fra ...(realkreditinstitut 1)... kvitteres fuldt indfriet til aflysning af tingbogen allerede den 30. juni 1999, og der er påtegninger yderligere af 7. juli 1999 samt af 12. juli 1999. Jeg har ikke taget kopi af alle sider i det aflyste pantebrev, men kun vedlagt en del relevant materiale som bilag 9.

Afsluttende bemærkninger: Vi forstår ikke, hvad der er sket i dette forløb, og hvorfor ...(indklagede)... har behandlet os, som de har. Vi er fra mange sider af opfordret til at gå videre med denne sag, men vi mener, at det må være et mellemværende imellem os og ...(indklagede)... Vi vil godt have jer til at undersøge tilbuds, hvor og hvorfor det hele er gået så galt, og vi har sluttelig vedlagt forskellige økonomiske oplysninger, som I kan gøre brug af i forbindelse med, at det er rimeligt at regne på en erstatning til os..."

Den 24. september 1999 fremsendte indklagede følgende redegørelse til klageren:

"...Vi har afgivet tilbud til Dem den 1. marts 1999 til omlægning af eksisterende lån i ...(realkreditinstitut 1)...

Vi afholder den 3. maj 1999 på Deres ejendom et møde om tinglysning. Sagen og det videre sagsforløb bliver gennemgået, herunder muligheden for fastkursaftale. Efter oplysning om gebyr 1.500 kr. for tinglysning og fastkursaftale meddeler De, at De selv ønsker at stå for tinglysningen.

Vores kunderådgiver gennemgår herefter forløbet af tinglysningen med Dem, herunder at vi inden udbetaling skal have et anmærkningsfrit pantebrev indleveret. Dette forudsætter, at ejerpantebrevet og pantebrevet til ...(realkreditinstitut 1)... er sendt til aflysning senest samtidig med indlevering af det nye pantebrev. De oplyser til vores kunderådgiver, at dette ikke skulle give problemer, idet beløbet til indfrielse af lånet i ...(realkreditinstitut 1)... er tilstede.

På Deres anmodning fremsender vi dog den 11. maj 1999 aftale om tinglysning, idet De nu ønsker, at tinglysningen skal foregå gennem ...(indklagede)... I brev modtaget 1. juni 1999 meddeler De os, at De alligevel selv ønsker at stå for tinglysningen. Vi vælger derefter at annullere aftalen om tinglysning.

Vi modtager den 22. juni 1999, tinglyst pantebrev stort 660.000 kr., med anmærkning om lån til ...(realkreditinstitut 1)... 670.000 kr. I det medfølgende udbetalingsbrev anfører De, at vi skal afvente nærmere besked angående udbetaling. I vores tilbud af 1. marts er anført på side 2: før udbetaling skal følgende betingelser være opfyldt:

"Tinglyst pantebrev uden anmærkninger eller garanti for dette".

hvilket ligeledes er gennemgået med Dem på mødet den 3. maj 1999.

Den 12. juli modtager vi udbetalingsbrev, der stilles ikke garanti/indeståelse for sletning af retsanmærkning.

Vi bliver den 13. juli kontaktet af ...(klagerens pengeinstitut)..., der oplyser overfor os, at ...(pengeinstitutet)... ikke har bemyndigelse til at stille garanti/indeståelse for sletning af retsanmærkning, samt at vi ikke skal foretage os noget, før vi hører nærmere. Vi kan derfor ikke udbetale lånet på dette tidspunkt.

Vi fremsender samme dag pantebrevet til Retten i ... for annulation af anmærkningen.

I udbetalingsbrevet anfører De, at lånet først skal udbetales, når vi modtager besked. Vi afventer herefter nærmere instruks. Jeg er bekendt med, at De flere gange telefonisk har kontakt med vores udbetalingsafdeling.

Pantebrevet modtages retur fra retten den 11. august 1999 og den 16. august bliver der indgået en aftale om udbetaling af lånet. De bliver tilbudt afregning til "kurser alle handler" eller kursen, som der aktuelt bliver handlet til. De vælger mundtlig en udbetaling til kursen her og nu på Fondsbørsen. Kursen aftales til 94,056. Det er korrekt, at kursen "alle handler" dagen efter kan aflæses til 94,55 før fradrag af kursskæring på 0,1 point.

Vi har i den forbindelse med Deres accept af "her og nu" kursen opkrævet 300 kr. i gebyr, hvilket godtgøres sagen taget i betragtning.

Provenuet af lånet overføres til ...(klagernes pengeinstitut)... om aftenen, således at banken kan indsætte beløbet på Deres konto den 24. august. Afhængig af bankens valideringspolitik kan det have kostet Dem en rentedag yderligere, som ...(indklagede)... gerne dækker. jeg skal i den anledning bede om en opgørelse over denne merudgift...

Vi har i vores tilbud, side 2, taget forbehold om indlevering af aktuel tingbogsattest. I forbeholdet anfører vi, at hvis attesten ikke er modtaget senest ved lånets udbetaling, skaffer vi selv en via elektronisk overførsel mod gebyr. Jeg må derfor afvise, at De ikke er orienteret om dette..

På baggrund af sagsforløbet kan jeg, udover det ovenfor anførte, ikke yderligere imødekomme Deres anmodning om erstatning for tab..."

Klagerne indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet har handlet ansvarspådragende ved ekspeditionen af deres låneomlægning, og at indklagede som følge heraf er erstatningspligtig for det tab, de har lidt.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klagerne anfører, at indklagede afgav tilbud på omlægning/indfrielse af deres eksisterende lån i andet realkreditinstitut. De skulle sørge for at deres bank afmeldte pantebrev på 44.000 kr., og de skulle få tinglyst det nye pantebrev til indklagede, da de ville have omlægningen til at foregå ca. 30. juni 1999, så det svarede til opsigelsesdatoen hos realkreditinstitut 1. De skulle bare ringe nogle dage inden og give besked, så ville indklagede indfri lånet og tilsende dem restbeløbet. Det skete ikke - de skulle nu selv indfri restgælden til realkreditinstitut 1, inden de kunne få lån udbetalt hos indklagede.

De føler sig meget dårligt behandlet i forbindelse med optagelsen af lånet hos indklagede. Da sagen var endelig afsluttet, tog de den op over for indklagede. De har i den forbindelse blandt andet udarbejdet sagsforløb, hvoraf alle oplysninger med dato i hele perioden fra marts til september 1999 fremgår.

De henviser til den førte korrespondance og sagens øvrige bilag.

Der er adskillige ting i brevet af den 24. september 1999 fra indklagede, der burde kommenteres, men da deres sagsforløb er tydeligt, vælger de ikke at kommentere brevet fra indklagede, da det måske kun vil skabe forvirring.

Det, de anker over, er, at indklagede ikke har villet udbetale lånet til dem til indfrielse/omlægning af det eksisterende lån i realkreditinstitut 1. Det fremgår jo tydeligt af svarbrevet fra indklagede af den 24. september 1999, at citat: **"Vi har afgivet tilbud til Dem den 1. marts 1999 til omlægning af eksisterende lån i ...(realkreditinstitut 1)..."**

Ved mødet med indklagedes medarbejder hjemme hos dem mandag den 3. maj 1999 talte de også om, hvorvidt de fik alle pengene udbetalt på det nye lån hos indklagede, og om de så selv skulle indfri det gamle lån i realkreditinstitut 1. De fik her klart svar på, at de ikke fik pengene i hænde, da indklagede jo så ikke kunne vide, om de reelt indfrie det tidligere lån i realkreditinstitut 1, eller om de brugte pengene til noget andet. Sagsforløbet ville derfor være på den måde, at indklagede indfrie det gamle lån, og at indklagede så efterfølgende ville tilsende dem det resterende beløb/overskuddet. Disse oplysninger svarede også overens med indklagedes udleverede beskrivelse af "En lånesags forløb".

Da de derudover havde oplysninger personligt fra indklagedes medarbejder om, at så snart de havde fået tinglyst pantebrevet fra indklagede, og de havde sendt dette retur vedlagt udbetalingsbrevet med oplysninger om, hvilken konto pengene skulle indsættes på, når indklagede havde indfriet deres tidligere gæld til realkreditinstitut 1, følte de sig på ingen måde utrygge ved det videre forløb. Fakta viste sig dog imidlertid at blive, at indklagede ikke overholdt nogle aftaler, men valgte ikke at udbetale dem lånet, selv om de trods klare aftaler ved personligt møde, ved telefoniske henvendelser og ved fremsendelse af skrivelser aldrig var blevet orienteret om, at indklagede ikke agtede at udbetale dem nyt lån til indfrielse af lånet til realkreditinstitut 1, men at indklagede åbenbart forventede, at de selv fandt 651.276,41 kr. til indfrielse af det lån til realkreditinstitut 1, som de optog i forbindelse med opførelsen af deres nye hus.

De fatter ikke, hvordan sådanne misforståelser kan opstå, og de fatter ikke, hvorfor de ting, de har fået oplyst, og de ting, de har modtaget på skrift, ikke er gældende.

For dem at se er folk stavnsbundne til samme realkreditinstitut hele livet igennem, hvis en omlægning foregår som deres. Hvis de havde valgt realkreditinstitut 1 til omlægning af lånet, var der nemlig ikke opstået de problemer, som der gjorde ved at have valgt omlægning af lånet hos indklagede.

De står i den situation, at deres børn er flyttet hjemmefra, så økonomisk fungerer det så godt, at de reddede situationen i forbindelse med omlægningen af lånet. Havde det været en ung børnefamilie, der havde stået i samme situation, var deres hus højst sandsynlig gået på tvangsauktion i stedet for, da der jo selvfølgelig ikke ville eksistere 651.276,41 kr. til at indfri et tidligere realkreditlån med, inden familien kunne hjemtage det nye. Hvilken bank skulle dog låne en forgældet familie, der intet økonomisk overskud har på deres løbende kontoer, et så højt beløb?

De kan ikke lade være at vedlægge en kæmpeannonce fra avisen, hvor indklagede blandt andet skriver "Derefter går resten af sig selv". Gid dette havde været rigtigt. For deres vedkommende er alle problemerne startet efterfølgende, og hjemtagelse af lån hos indklagede har betydet mange søvnløse nætter.

De har bemærkninger til næsten alt i indklagedes udtalelse til Ankenævnet. Da der er tale om adskillige forkerte oplysninger, og da der samtidig er mange fortællelser, bliver billedet helt fordrejet.

De henviser til det nøjagtige sagsforløb, som de har udfærdiget, med datoer for hændelsesforløbet. Dette er dækkende for mange ting, hvorfor de vælger kun at kommentere dele af udtalelsen fra indklagede samt at vedlægge dokumentation på førte telefonsamtaler, der ties ihjel i materialet fra indklagede.

Da deres bankrådgiver har haft ferie og efterfølgende har været sygemeldt, har hun ikke på skrift kunnet nå at komme med kommentarer til de passager, hvor indklagede indblander banken; men de har fået tilladelse til at citere flere oplysninger, som Realkreditankenævnet efterfølgende kan få på skrift, hvis det bliver nødvendigt for at færdigbehandle sagen.

I slutningen af april kontaktede de indklagedes medarbejder, da de gerne ville have et 12-terminers lån hos indklagede, hvis indklagede ville reducere lånesagsgebyret til 1.000 kr. De aftalte herefter, at indklagedes medarbejder ville besøge dem den 3. maj.

De har ikke talt om, hvorvidt indklagede skulle forestå den tinglysningsmæssige ekspedition. Det blev først diskuteret på mødet den 3. maj, hvor de havde forberedt forskellige spørgsmål, og hvor det blev aftalt, at de selv skulle stå for tinglysningen.

Mødet blev altså ikke afholdt med henblik på, at indklagede skulle gennemføre den tinglysningsmæssige ekspedition, og de bilag, som påstås tilsendt dem den 29. april, er ikke tilsendt dem. Derimod havde indklagedes medarbejder en sagsmappe med til mødet den 3. maj, og her havde hun de nævnte papirer med til udlevering til dem.

Vedrørende tinglysning har de alene tidligere fået et brev med tilbud om dette dateret 1. marts 1999, hvor indklagede skriver - citat: "Som en ekstra service kan vi tilbyde Dem at klare tinglysningen af lånet for et gebyr på 1.500 kr."

Det er rigtigt, at de den 11. maj 1999 telefonisk kontaktede indklagedes medarbejder for at få indklagede til at ordne tinglysningen. Grunden til, at de skiftede mening og alligevel selv valgte at klare tinglysningen, skyldtes oplysninger fra indklagedes medarbejder selv. De prøvede nemlig forgæves flere dage telefonisk at få fat på indklagedes medarbejder, da de havde nogle afklarende spørgsmål, inden de ville underskrive og returnere papirerne; men hun var ikke at træffe. Da de så sent som den 28. maj heller ikke kunne træffe hende, og da de skulle rejse udenlands den 29. maj, og da den ene af dem skulle indlægges på sygehuset direkte, når de kom hjem, og da indklagedes medarbejder den 3. maj havde oplyst, at det tog ca. 4 uger med tinglysning i ..., og indklagede ikke afleverede dagligt, men samlede flere sager til samtidig indlevering på tinglysningskontoret, og da de havde opsagt lån hos realkreditinstitut 1 pr. 30. juni 1999, turde de ikke andet end selv at ordne tingene.

Den 21. juni modtog de pantebrevet retur fra tinglysningskontoret, og da de nu var meget tæt på den 30. juni, hvor lånet til realkreditinstitut 1 var opsagt, ringede de til indklagede for at sikre sig, at alt kunne nås. Det blev fra indklagedes side helt klart udtalt, at der ikke var nogen problemer. De skulle bare sende pantebrevet til indklagede, og de kunne så ringe torsdag eller fredag og få hjemtaget lånet.

Dette forties af indklagede; men det kan dokumenteres via deres telefonregning, som de har fremlagt.

Indklagede oplyser, at indklagede kontaktede deres bank den 22. juni. Indklagede oplyser ikke, at det var deres bank, der kontaktede indklagede den 25. juni. Hvorfor fejlinformerer/fortier indklagede dette?

For det første har deres bank ikke været indblandet i deres låneaftale med indklagede, så hvis der opstod spørgsmål den 22. juni, som skulle afklares, måtte det være dem, indklagede rettede henvendelse til, da de ellers ikke kunne reagere.

Da de intet havde hørt siden samtalen den 21. juni, hvor alt var i den skønneste orden, ringede de selvfølgelig for at få lånet hjem. De ringede om torsdagen, så lånet kunne hjemtages torsdag eller fredag, hvad der passede indklagede bedst. De henviser til fremlagt dokumentation for opringning både til indklagede og indklagedes medarbejders mobiltelefon.

Først her og nu blev deres bank inddraget i sagen. De anmodede om, at banken på deres vegne tog affære. Banken blev anmodet om fredag den 25. juni at tage kontakt til indklagedes medarbejder og få aftalt, at lånet blev taget hjem til indfrielse af lånet til realkreditinstitut 1 den 30. juni. Bankens inddragelse skete alene, fordi de fredag morgen rejste med fly til udlandet, og derfor ikke kunne foretage de fornødne opkald selv.

Banken aftalte med indklagede, at banken indfrie lånet til realkreditinstitut 1, da indklagede forlangte, at dette skulle ske, hvorefter indklagede så kunne udbetale lånet. De godkender dette telefonisk fra Spanien og forventede så, at alt var på plads ugen efter, når de vendte hjem til Danmark igen, men nej! Banken oplyste, at uanset, at realkreditinstitut 1 den 30. juni 1999 havde underskrevet "Nærværende pantebrev kvitteres herved som fuldt indfriet til aflysning af tingbogen", og banken telefonisk havde kunnet oplyse, at banken havde indfriet gælden til realkreditinstitut 1, så nægtede indklagede stadig at udbetale lånet, for nu var de førnævnte ting lige pludselig heller ikke nok, hverken skriftlig eller telefonisk bekræftelse - nej, nu skulle materialet også sendes til tinglysningskontoret til annullering af retsanmærkninger samt modtages retur, inden indklagede kunne udbetale lånet.

De kan oplyse, at både deres bank og dem selv i perioden 24. juni og frem til aftalen om udbetaling af lån var på plads, var i kontakt med indklagede adskillige gange; men det skal åbenbart ties ihjel.

Desuden kan det oplyses, at deres bank stiller et stort spørgsmålstejn ved, om indklagede har kontaktet dem den 22. juni. Deres bankrådgiver har løseligt gennemgået al elektronisk post, fax, breve, notater, o.s.v., og der fremgår ikke noget på sagen førend den 24. juni, hvor de telefonisk kontakter banken, fremsendte fax i begge retninger samt brev med kopi af dokumenter, og efterfølgende den 25. juni tog deres bankrådgiver så telefonisk

kontakt til indklagedes medarbejder. Dette førte imidlertid ikke til, at indklagede udbetalte lånet.

Afsluttende bemærkninger:

Indklagede slutter af med at fortælle, at indklagede ikke mener, at de kan have en berettiget forventning om, at indklagede ville indfri lånet til realkreditinstitut 1. Dette uanset, at indklagedes eget materiale siger lige præcis dette under "En lånesags forløb".

De fastholder modsat, at de hele tiden under hele forløbet fra 1. marts til 24. juni 1999 har haft en berettiget forventning om/en tro på, at de havde en aftale om, at indklagede indfrie deres lån til realkreditinstitut 1.

De bygger ikke kun dette på materialet "En lånesags forløb", men på samtlige kontakter i sagen, blandt andet den 3. maj, hvor indklagedes medarbejder selv udleverede det pantebrev til dem i udfyldt stand, som de skulle aflevere på tinglysningskontoret, og hvor medarbejderen også udleverede udbetalingsbrevet og fortalte, hvad der skulle stå, respektive hvilke rubrikker der skulle udfyldes. Det fremgår blandt andet, at lånet til realkreditinstitut 1 skulle modregnes. Det blev oplyst, at indklagede selv ville indfri lånet, da indklagede ville have sikkerhed for, at det udbetalte lån blev anvendt til formålet. Dette havde de fuld forståelse for, og det gjorde da samtidig tingene nemmere for dem, da de skulle ud at rejse omkring indfrielsestidspunktet, så det var bare helt fint. Da de telefonisk talte med indklagede den 21. juni, var alt også i orden. Indklagede havde modtaget alt materialet, de sendte den 28. maj, så hvis bare indklagede fik pantebrevet retur en af de nærmeste dage, kunne alt godt nås torsdag eller fredag. De sendte pantebrevet den samme dag, og når de ikke hørte noget efterfølgende - og da de heller intet havde hørt efter den 28. maj - kunne de ikke tro andet, end at alt var i den skønneste orden. Det bekræftedes også af indklagedes egne skrivelser endda senere i forløbet, at lånetilbudet af 1. marts 1999 var til omlægning af det eksisterende lån til realkreditinstitut 1 (se indklagedes brev af 24. september 1999).

De kan så kun her i bagklogskabens tegn beklage, at de ikke valgte at få realkreditinstitut 1 til at omlægge/indfri det tidligere ydede lån, da de så var sluppet for alle problemer, og det ikke havde været nødvendigt med denne klagesag.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede anfører, at instituttet den 16. februar 1999 modtog klagernes telefoniske anmodning om lån. Den 26. februar 1999 blev klagernes ejendom besigtiget. På denne baggrund blev der den 1. marts 1999 afgivet tilbud på omlægning af klagernes indestående lån. Tilbudet er udarbejdet som et alternativt tilbud, idet det nye lån blev tilbudt som et 4 eller 12-terminers lån.

Af tilbudenes forside fremgik det, at indklagede for 1.500 kr. kunne klare den tinglysningsmæssige ekspedition af sagen. På side 2 i begge tilbud fremgår endvidere følgende:

"Før udbetaling skal følgende betingelser være opfyldt, og vi skal godkende de nævnte dokumenters indhold"

...

Tinglyst pantebrev uden anmærkninger eller en garanti for dette.

Tingbogsattest, der er udstedt efter den 01.01.1999, der ikke giver anledning til bemærkninger. Har vi ikke modtaget en tingbogsattest senest ved lånets udbetaling, vil vi skaffe en elektronisk tingbogsoplysning mod et gebyr ifølge gældende gebyrer.

Prioritetsstilling

1. prioritet: Nyt lån nr. 1 600.000 DKK

Andre lån eller hæftelser i ejendommen skal enten indfries eller rykke for nye lån."

I slutningen af april 1999 blev indklagede kontaktet af klagerne, der oplyste, at de gerne ville have det tilbudte lån som et 12-terminers lån. I den forbindelse blev pantebrevet udarbejdet. Samtidig oplyste klagerne, at de ønskede, at indklagede skulle forestå den tinglysningsmæssige ekspedition. Der blev derfor udarbejdet en "Aftale om prioritering og tinglysning", der sammen med det udarbejdede pantebrev blev sendt til klageren den 29. april 1999.

Med henblik på gennemførelse af den tinglysningsmæssige ekspedition blev der den 3. maj 1999 afholdt møde med klagerne. Under mødet besluttede klagerne, at indklagede alligevel ikke skulle forestå den tinglysningsmæssige ekspedition.

Den medarbejder, der afholdte mødet med kunden, ville herefter kort gennemgå de væsentligste forhold, som klagerne skulle være

opmærksom på, når de selv forestod tinglysning m.v. Hertil oplyste klagerne, at de var bekendt med, hvorledes man tinglyser, idet de tidligere selv havde udfærdiget et skøde på en ejendom. Den pågældende medarbejder gjorde herefter opmærksom på, at det indestående lån til realkreditinstitut 1 skulle indfries, inden det nye lån kunne udbetales. Hertil oplyste klagerne, at dette ikke var noget problem, idet de så rigeligt havde pengene stående i banken. Den pågældende medarbejder redegjorde herefter for, at det ville være nemmest for klagerne, hvis de sendte det kvitterede pantebrev til realkreditinstitut 1 til aflysning, samtidig med at det nye pantebrev blev tinglyst. Herudover skulle klagerne sørge for, at det i ejendommen indestående ejerpantebrev skulle rykke for det nye lån eller aflyses af tingbogen. Da den pågældende medarbejder forlod klagerne, var det medarbejderens indtryk, at klagerne havde forstået og var orienteret om, hvorledes det nye pantebrev kunne tinglyses uden retsanmærkninger.

Få dage senere blev indklagede kontaktet af klagerne, der alligevel ønskede, at indklagede skulle forestå den tinglysningsmæssige ekspedition. Der blev derfor den 11. maj 1999 udarbejdet og tilsendt klagerne en ny "Aftale om prioritering og tinglysning".

Den 1. juni 1999 modtog indklagede klagernes brev af 28. maj 1999. I brevet oplyste klagerne blandt andet, at de selv ville forestå den tinglysningsmæssige ekspedition.

Den 22. juni 1999 modtog indklagede klagernes brev af 21. juni 1999. Sammen med brevet modtog indklagede det tinglyste pantebrev, der havde retsanmærkning om lånet til realkreditinstitut 1. Herudover modtog indklagede en af klagerne underskrevet udbetalingsblanket, hvoraf det fremgik, at lånet først skulle udbetales, når klagerne gav besked.

Samme dag var indklagede endvidere i telefonisk kontakt med klagernes pengeinstitut, der blandt andet oplyste, at lånet til realkreditinstitut 1 ikke var blevet indfriet, og at det nye lån ikke skulle udbetales, før der blev givet besked.

Den 12. juli 1999 modtog indklagede brev fra klagernes pengeinstitut samt en ny udbetalingsblanket og kopi af kvitteringspåtegningen på pantebrevet til realkreditinstitut 1. I brevet blev det oplyst, at det nye lån først skulle udbetales, når klagerne gav besked.

Den 13. juli 1999 blev pantebrevet for det nye lån sendt til annulation af retsanmærkningen. Samme dag blev indklagede endvidere kontaktet af klagernes pengeinstitut, der oplyste, at pengeinstituttet ikke havde bemyndigelse til at stille garanti for

sletning af retsanmærkning, hvorfor det nye lån først skulle udbetales, når klagerne gav besked herom.

Den 11. august 1999 modtog indklagede pantebrevet for det nye lån retur fra tinglysningskontoret i anmærkningsfrit stand.

Den 16. august 1999 blev indklagede kontaktet af klagerne, og det blev aftalt, at det nye lån skulle udbetales til kurs 94,056. Lånet blev herefter afregnet den 23. august 1999.

Det kan konstateres, at indklagede på en lang række punkter er uenige med klagerne i, hvorledes sagen er forløbet. Indklagede henholder sig til sin opfattelse af det passerede, som det er beskrevet ovenfor samt i indklagedes brev af 24. september 1999 til klagerne.

Det skal dog særligt fremhæves, at indklagede i forbindelse med rådgivning af klagerne med henblik på klagernes egen hjemtagelse af lånet på intet tidspunkt har stillet klagerne i udsigt, at indklagede ville forestå indfrielsen af lånet til realkreditinstitut 1.

Klagerne er i lånetilbudet gjort opmærksom på, at det nye lån først kunne udbetales, når pantebrevet var tinglyst uden retsanmærkninger, eller når der blev stillet en garanti for dette. Klagerne blev endvidere i tilbudet gjort opmærksom på, at øvrige lån i ejendommen skulle indfries eller respektere det nye lån.

På mødet den 3. maj 1999 blev klagerne udtrykkeligt gjort opmærksom på, at lånet til realkreditinstitut 1 skulle indfries og pantebrevet være aflyst af tingbogen, idet det nye lån først kunne udbetales, når dette pantebrev var tinglyst uden retsanmærkninger. Klagerne tilkendegav udtrykkeligt, at dette ikke var noget problem, idet de selv havde penge til indfrielse af lånet til realkreditinstitut 1, og de kunne selv klare tinglysningen.

Klagerne er således udtrykkeligt gjort opmærksom på, hvilke krav der skulle være opfyldt, forinden det nye lån kunne udbetales. Indtil modtagelsen af klagernes brev af 21. juni 1999 havde indklagede på intet tidspunkt anledning til at tro, at klagerne ikke var klar over, hvorledes sagen skulle gennemføres.

Ved samtalen med klagernes pengeinstitut den 22. juni 1999 blev det udtrykkeligt tilkendegivet, at det nye lån først skulle udbetales, når der blev givet besked herom. På dette tidspunkt havde indklagede således heller ikke anledning til at tro, at der var problemer.

Ved de efterfølgende kontakter med klagerens pengeinstitut i juli 1999 havde indklagede heller ikke anledning til at tro, at der var problemer, idet det gentagne gange blev præciseret, at lånet først skulle udbetales, når klagerne gav besked herom.

Klagerne er således på intet tidspunkt blevet stillet i udsigt, at indklagede ville forestå indfrielsen af lånet til realkreditinstitut 1. Dette var en del af tilbudet til klagerne om at gennemføre den tinglysningsmæssige ekspedition af sagen. Klagerne valgte imidlertid ikke at tage mod tilbudet. Det burde derfor have stået klagerne klart, at klagerne selv skulle forestå indfrielsen.

Med hensyn til det af klageren fremlagte informationsblad "En lånesags forløb" skal det bemærkes, at der kun er tale om en overordnet beskrivelse af et sagsforløb. En lånesag kan i sagens natur forløbe på mange forskellige måder. Af hensyn til informationsbladets overskuelighed har det været nødvendigt at forenkle sagsfremstillingen. Der er imidlertid ikke tale om en detaljeret gennemgang af, hvorledes en kunde selv kan forestå en lånesag. Klagerne kan derfor ikke ud fra en overordnet beskrivelse have en berettiget forventning om, at indklagede skulle forestå indfrielsen af lånet til realkreditinstitut 1.

På ovennævnte baggrund er det indklagedes opfattelse, at indklagede har ydet klagerne optimal rådgivning, idet indklagede helt frem til primo juli 1999 ikke havde anledning til at tro, at klagerne havde misforstået dele af rådgivningen.

På ovennævnte baggrund afvises klagen i sin helhed.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Keld Christiansen og Mads Laursen - udtaler:

Vi finder det betænkeligt set i lyset af de modstridende forklaringer om forløbet af samtalen den 3. maj 1999 mellem klagerne og indklagedes medarbejder at fastslå, at indklagede har udvist en ansvarspådragende adfærd. Vi lægger yderligere vægt på, at det fremgår af lånetilbudene af 1. marts 1999, at udbetalingen af det tilbudte lån er betinget af, at der indleveres et tinglyst pantebrev uden anmærkninger eller en garanti for dette. Et sådant udbetalingsgrundlag forelå først kort før udbetalingstidspunktet den 23. august 1999. Klagerne besluttede endeligt selv at gennemføre tinglysningsekspeditionen og ikke benytte sig af indklagedes tilbud herom i den fremsendte aftaleformular, der er

betegnet som såvel en aftale om prioritering som en aftale om tinglysning. Klagerne og klagernes pengeinstitut tilkendegav ved flere lejligheder, at udbetalingen skulle afvente nærmere besked fra klagerne. De af mindretallet nedenfor fremhævede momenter kan efter vores opfattelse ikke på den anførte baggrund begrunde et ansvar for indklagede. Vi stemmer derfor for at frifinde indklagede.

2 medlemmer - Kåre Klein Emtoft og Bent Olufsen - udtaler:

Vi finder ud fra en samlet vurdering, at indklagede ikke på tilstrækkelig måde har gjort det klart for klagerne, hvilke konsekvenser der var forbundet med selv at forestå tinglysningen og at fravælge tinglysnings- og prioriteringsaftalen. Vi lægger vægt på, dels at det til klagerne fremsendte materiale giver indtryk af, at indklagede foretager modregning af indfrielsen af lånet til realkreditinstitut 1 - uafhængig af hvem der varetager tinglysningsekspektionen. Dels at det må have stået indklagede klart, at klagerne havde forstået materialet på den anførte måde. Denne forståelse fremgår af klagernes brev af 28. maj 1999, hvori klagerne meddeler indklagede, at de af tidsmæssige årsager har valgt selv at indlevere pantebrevet til tinglysning, og hvori klagerne anfører følgende: "Da vi selv har ordnet det, formoder jeg, at du ikke skal have "Aftale om prioritering og tinglysning" retur." Brevet var vedlagt et udbetalingsbrev, hvori klagerne havde afkrydset for, at de ønskede modregning af indfrielsen af lånet til realkreditinstitut 1. Vi finder, at indklagede i hvert fald senest på dette tidspunkt burde have retledt klagerne. Efter vores opfattelse har indklagede således handlet ansvarspådragende og vi stemmer derfor for, at der tilkendes klagerne en erstatning.

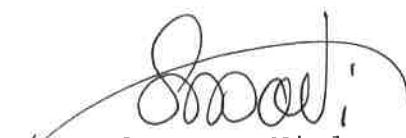
Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Realkredit Danmark A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen


Susanne Nielsen