



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 12. februar 2004

JOURNAL NR.: 203-06-026-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit Realkredit A/S

KLAGEEMNE: Låneomlægning. Lånetilsagn.
Ekspeditionstid.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 29. januar 2004

SAGSBEHANDLER: Fuldmægtig Steen Berg

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Kåre Klein Emtoft

Bent Olufsen

Mads Laursen

Søren Møller-Damgaard

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har i sin ejendom to lån på oprindelig 125.000 kr. og 260.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Den 12. marts 2003 foretog klageren via indklagedes hjemmeside en beregning af låneomlægning omfattende indfrielse af de to eksisterende lån og optagelse af et nyt 30-årigt 5 pct. obligationslån på 388.000 kr. Af omlægningsberegning fremgår blandt andet følgende:

"...Resultatet af din omlægningsberegning

Her kan du se resultatet af dine omlægningsberegninger og sammenligne resultaterne med dine nuværende lån i ... (indklagede) ... Nedenfor er angivet nøgletal og forudsætninger for beregningerne, bl.a. optagelseskurs på det nye lån. Du kan endvidere, ved at trykke på "Ydelsesforløb", se udviklingen i bl.a. ydelse, afdrag og restgæld mv. for det nye lån over hele dets løbetid.

Under "Budget for låneomlægningen" kan du se omkostningerne forbundet med både optagelse af det nye lån og indfrielse af det nuværende lån. Både omkostninger til staten og ... (indklagede) ... er medtaget.

Se i øvrigt ... (indklagedes) ... tilbudskurser online.

Du kan søge om at omlægge dine lån, ved at markere lånet og klikke på "Ansøg". Du kan lave en ny beregning ved at klikke på "Beregn igen".

Sammenligning af nøgletal:

		Eksisterende Lån	Nyt lån - Obligationslån 5% (DKK)	Forskel
1. års ydelse før skat				
i kr.	☐	32.062	26.236	5.826
1. års ydelse efter skat				
i kr.	☐	22.690	19.139	3.551
Nutidsværdi efter skat				
i kr. ved en kalkulationsrente på 4,00%	☐	408.177	363.014	45.164
Restgæld i kr.	☐	371.166	388.000	-16.834
Obligationsrestgæld i kr.	☐	371.166	388.000	-16.834
Effektiv rente (inkl. omkostninger) før skat	☐	7,3	5,7	1,6
Effektiv rente (inkl. omkostninger) efter skat	☐	4,8	3,7	1,1
Restløbetid (år)	☐	26,78	30,05	-3,27

Se ydelsesforløb for
det nye lån.

Skattesatser:

I beregningen er anvendt følgende skattesatser:

År 2003 og fremefter:

☐

34,64

Oplysninger og forudsætninger for det nye lån:
(seneste beregning)

Låntype	☐ Obligationslån (DKK)
Obligationsrente (%)	☐ 5,00
Hovedstol i kr.	☐ 388.000
Afdragsform	☐ Annuitet
Løbetid (år)	☐ 30,00
Antal årlige terminer	☐ 4
Bidragssats pr. år inkl. kerneunderabat (%) af restgælden	☐ 0,36060
Bidragssats pr. år ekskl. kerneunderabat (%) af restgælden	☐ 0,3400
Optagelseskurs	☐ 98,31
Resultaterne forudsætter at låneomlægningen sker den	☐ 13.03.2003

Budget for låneomlægningen:

Kursværdi ved optagelse af lån:

Obligationslån (DKK)		
kr. 388.000 til kurs 98,31	☐	kr. 381.443
Omkostninger ved optagelse af lån:		
Lånesagsgebyr	☐ kr. 2.100	
-Kerneunderabat	☐ kr. <u>-1.050</u>	
Lånesagsgebyr i alt	☐ kr. 1.050	
Kurtage	☐ kr. 572	
Tinglysningsafgift til staten (procentdel)	☐ kr. 100	
Tinglysningsafgift til staten (fast del)	☐ kr. 1.400	
Gebyr til staten for tingbogsattest	☐ kr. <u>175</u>	
Omkostninger i alt	☐	kr. 3.297

Kursværdi ved indfrielse af lån:

...(Indklagede)... lån nr. ...	☐	
Obligationsrestgæld pr. den 13.03.2003 til kurs 100,00	☐ kr. 116.599	
...(Indklagede)... lån nr. ...	☐	
Obligationsrestgæld pr. den 13.03.2003 til kurs 100,00	☐ kr. <u>253.619</u>	
Kursværdi ved indfrielse af lån i alt	☐	kr. 370.217

Omkostninger ved indfrielse af lån:

Indfrielsesgebyr (tilbud + gennemførelse)	☐ kr. 1.400	
Opsigelsesrente	☐ kr. <u>5.836</u>	
Omkostninger ved indfrielse af lån i alt	☐	kr. <u>7.236</u>
Anslået beløb til udbetaling	☐	kr. <u>692</u>

Du skal fortsat betale **delydelse** på dit gamle lån frem til
indfrielsestidspunktet. Delydelsen opkræves sammen med indfrielsesbeløbet...

...(Indklagede)... tager forbehold for fejl og mangler i oplysningerne og
beregningerne. Du kan derfor ikke rette erstatningskrav mod ...(indklagede)... på

grund af tab som følge af dispositioner truffet på baggrund af oplysningerne og/eller beregningerne."

Klageren fremsendte samme dag elektronisk en omlægningsansøgning til indklagede og modtog elektronisk en kvittering herfor af følgende indhold:

"...Tak for din ansøgning.

Din omlægningsansøgning er sendt til ...(indklagedes lokale kontor)... En ...(indklagede)...medarbejder vil snarest kontakte dig, så vi kan få udarbejdet et omlægningstilbud. Hvis du inden da har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefon...

Nedenfor kan du se en kopi af de informationer, der er sendt til ...(indklagede)..."

Klageren fremsendte den 17. marts 2003 en e-mail med overskriften "Omlægning?" til indklagede. Følgende fremgår af e-mailen:

"...Har ikke kunn komme ud af huset. nu er den der vist. men stadig, venter stadig på svar fra sidste uge prøvede både telefonisk og mail, bad om at blive ringet op og om et svar, intet skete. Har tidligere fået bekræftet fra ...(indklagede)..., efter forespørgsel at kursen på låneomlægning kursen var da 98,31 og sagde ok, blev næste dag ringet op og da kunne få den kurs og ville ikke omlægge da noget ikke stemte, har ca siden fortvivlet prøvet at kontakte Dem men som skrevet intet. Er meget skuffet over den fuldstændige ligegyldighed overfor en kunde, føler mig snydt og derfor igen, venter stadig på den omlægning fra den 12032003 og et snarlig svar ville være yders venligst, tak..."

Ligeledes den 17. marts 2003 fremsendte indklagede følgende skrivelse til klageren:

"...Vejledende beregning

Jeg har forsøgt at kontakte dig pr. tlf. flere gange, på tlfnr:... uden held. Jeg sender derfor denne beregning. Hvis du har nogle spørgsmål, er du velkommen til at kontakte mig på tlf....

Ønsker De yderligere oplysninger, er De velkommen til at kontakte os..."

Den med skrивelsen vedlagte beregning indeholder følgende oplysninger:

"...Vejledende beregning af låneomlægning

Lån Nyt 1: 5 % Obligationslån, 30 år

	Eksisterende Belåning (2 lån)	Ny belåning (1 lån)	Ændring
1. års ydelse pr. måned i kr. før skat	2.671	2.220	452
1. års ydelse pr. måned i kr. efter skat	1.891	1.619	271
Obligationsrestgæld i kr.	371.166	394.000	-22.834
Kursværdi i kr.	370.150	381.116	-10.966

Vægtet restløbetid i år	26,8	30,0	-3,3
Effektiv rente p.a. inkl. omkostninger i procent før skat	7,3	5,8	1,5
Effektiv rente p.a. inkl. omkostninger i procent efter skat	4,8	3,8	1,0

Klageren henvendte sig den 19. marts 2003 til indklagedes lokale centerchef. Af brevet fremgår følgende:

"...Dette er en af de breve som burde være overflødige ved en god bank. Havde kontakt til banken i Januar vedr spørgsmål om låneomlægning via nettet, bla om optagelseskurs og forudsætningen kurs/dato, beskeden var at den var gældende.

Omkring den 28el 29 januar 03, ringede gentagne gange alt optaget, bad så telesvareren om opringning,

Ingen respons. Den 30 jan 03 sendte email vedr mulig omlægning, svar, tak for din ansøgning og vil snarest blive kontaktet, venter stadig. Den 11marts 03, så på nettet at kursen på 5% var god gik til beregninger dette kunne ikke lade sig gøre, pussigt alt andet virkede. Den 12 marts 03 ansøgte jeg igen da kursen var 98,31 gældende til den 13 marts, troede at den kurs stadig var gældende, men nej, blev ringet op formiddagen og anden kurs nu, mente noget var galt og takkede nej. Den 14. marts 03 prøvede atter at ringe for låneomlægning og tage det her op senere, da kursen var nedadgående, efter flere opringningen fik en i røret, men havde ikke noget med det at gøre og stillede om, uden resultat ringede igen og bad om en samtale talte senere med en på jeres chat, han viste ikke noget om det spurgte og han prøvede at lægge beskeder om samtale hurtigst mulig, var også på email. venter stadig på svar.

Den 17marts 03,umulig at emaile til banken hele formiddagen.

Den 18marts 03,brev fra ...(indklagede)... og nu hedder det Vejledende beregning til lav kurs at forstå, ringede og kom mærkeligt nok igennem, men tilsyneladende er alt nu vejledende, sikke en rådgivning, det er i hvert fald ikke til kundernes fordel. Et simpelt spørgsmål vil ...(indklagede)... gøre noget, vedkommende jeg talte med i går undskyldte godt nok, tak til ham, men hvem sidder og er til grin. Håber der kommer et svar denne vej, tak..."

Indklagede fremsendte den 20.marts 2003 følgende meddelelse til klageren:

"...Lige nu kan huslejen blive lavere

...(Indklagede)... LånOvervågning regner dagligt på vores kunders realkreditlån. Vi vurderer, at det netop nu er interessant at lægge om til et lån med lavere rente, hvilket betyder, at huslejen bliver lavere.

I øjeblikket kan du spare cirka 70 kr. om måneden efter skat ved at lægge om. Til gengæld vil restgælden typisk stige.

Du har mulighed for selv at lave en omlægningsberegning på www... og evt. bestille et tilbud. Vi kan også kontaktes telefonisk på ... - så fortæller vi gerne mere om mulighederne..."

Klageren fremsendte den 7. april 2003 følgende skrivelse til en af indklagedes koncerndirektører:

"...Må det være mig tilladt at spørge Dem om, hvordan man kommer i forbindelse med en person i ...(indklagede)... som ved alt om programmet låneomlægning med computer, har gentagne gange forespurgt, men ikke fået det samme svar. Ringede i januar for oplysninger om optagelseskurs og dato, beskeden lød dengang at kursen gjalt for den dato der stod. Første gang jeg ville prøve omlægning var den 310103 fik svar, tak for din ansøgning og vil blive kontaktet snarest, ingen svar overhovedet, hvorfor? prøvede igen den 120303 og blev ringet op den 13, men den kurs der står på mit udskrift var ikke den samme nu og aflyste, mente ikke dette kunne være rigtigt. Dagen efter ringede/mailet gentagne gange ingen svar, jo telefonsvar og bestilte en samtale, intet skete, prøvede derefter chatten og kom i gennem talte med vedkommende og han prøvede med samme resultat og lagde en besked om opbringning. Ingen svar og hvorfor i både skriver og teledamen siger at man bliver ringet op, dette er jo ikke rigtigt. Har nu fået at vide at låneomlægning kun er Vejledende, har ringet, skrevet, mailet om hvor det står, har udskrevet de 5 sider vedr samme ser ingen steder det nævnte, ej heller på jeres svar og prøvede igen i torsdag og tale med ...(indklagedes centerchef)... som tidligere har fået brev også vedr samme o.a. og efter megen snak lovede han at undersøge sagen og ringe op dagen efter, heller ingen svar og venter stadig. Mente jeg havde en bank man kunne kontakte efter behov og få rådgivning, det jeg oplever er, at blive snydt for at omlægge mine lån mens renten var oppe over 98. Henviser i øvrigt til diverse mail/breve.

Vil meget gerne have et svar om det er jeres politik, tror dog næppe det er sådant, har også fået undskyldninger over det skete men igen, er det kunden der skal betale fordi ...(indklagede)... er underbemandet?

Håber De vil undskylde dette brev, men ser ingen anden udvej, tilsyneladende vil ingen gøre noget..."

Indklagedes juridiske afdeling meddelte den 25. april 2003 klageren, at indklagede ville undersøge sagen nærmere og vende tilbage med et svar.

Klageren fremsendte den 29. april følgende brev til indklagede:

"...Anerkender modtagelsen af Deres brev af 25. april 2003. Må det være mig tilladt at spørge, kommer svaret i denne dronnings tid, thi havde det været undertegnede som havde begået fejl så havde man været udpantet og sat på hjul og stejle for længe siden. Deres langsommelighed gør at dette kvartal mistes vedrørende opsigelse af lån eller omlægning, dette ligner til forveksling ...(indklagedes)... lånOvervågning, er det til at forstå at ...(indklagede)... mister kunder?..."

Indklagede besvarede den 7. maj 2003 klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Dit brev af 7. april 2003 stilet til koncerndirektør ... er overgivet Juridisk afdeling til besvarelse.

Vi forstår på din henvendelse, at du er utilfreds med at visse beregninger via ...(indklagede)... On-line alene er af vejledende karakter, samt at der har været vanskeligheder med den telefoniske kommunikation med ...(indklagede)...

Hvad angår den telefoniske kommunikation skal vi beklage, at der i perioder med meget stor konverteringsaktivitet, er forlængede svartider. Selvom vi løbende søger at tilpasse kapaciteten, kan det imidlertid ikke undgås, at der i perioder med meget stor belastning kan forekomme forlænget svartid.

Jeg kan i øvrigt oplyse, at centerchef ... to gange - uden held - forsøgte at ringe dig op i forlængelse af jeres forudgående samtale.

Hvad angår muligheden for låneomlægning forudsættes det, at der afgives et egentligt lånetilbud - samt eventuel indgå en fastkursaftale. Såvel lånetilbud som fastkursaftale forudsætter, at der er sket en sagsbehandling.

Det forhold, at der løbende kan udføres beregninger via ...(indklagede)... On-line for at konstatere om låneomlægning vil være attraktiv, er ikke udtryk for at sagen nødvendigvis er tilpas forberedt, til at låneomlægningen kan gennemføres.

Vi forstår på din henvendelse at der på tidspunktet, hvor du ønskede at gennemføre låneomlægningen, ikke var gennemført nødvendig sagsbehandling - herunder anmodet om et egentligt omlægningstilbud fra din side, hvorfor sagen ikke kunne ekspederes på dette tidspunkt.

Når henses til sagens forløb, herunder de misforståelser der har været vedrørende forudsætninger for gennemførelse af låneomlægningen samt de gensidige problemer med at opnå telefonisk kontakt, vil jeg foreslå, at du retter personlig henvendelse til ...(indklagedes regionale center)... på tlf. ... med henblik på at få alle forudsætninger - og nødvendige ekspeditioner foretaget på forhånd, således at en låneomlægning vil kunne gennemføres hurtigt, på et tidspunkt hvor kurserne måtte være attraktive..."

Klageren fremsendte den 8. maj 2003 følgende svar på indklagedes redegørelse:

"...Har netop modtaget Deres brev af 07052003 og ser kun en gang udenom snak Har stadig ikke fået svar om det jeg spurgte om og prøver lige at berøre det igen.

De skriver at der kan forekomme forlængende svartider, hvordan skal det forstås? Har aldrig fået svar og kan spørge endnu engang hvorfor?

Mangler stadig svar vedrørende omlægning, hvor står det som blev forespurgt om, dette var noget om vejledende beregning og optagelseskurs?

Deres lille stykke vedrørende, som De skriver (gensidige problemer med telefonisk kontakt) vil jeg foreslå i stedet at De kontakter ...(indklagedes centerchef)... endnu engang for at høre hvor mange gange det nu var der var bleven ringet til undertegnede og hvad tid, kan fortælle at klokken var over 1800 og således udenfor normal forretningstid, godt med en nummerviser. Om der skulle blive flere omlægninger er efterhånden noget tvivlsomt med den behandling man har fået og stadig får, alle går tilsyneladende udenom det man gerne vil have, både svar og forklaring og det fremmer just ikke tilliden, det er i hver fald ikke kundepleje, måske nærmere aktionærpleje..."

Klageren indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at indklagede skal friholde ham for det tab, der er fremkommet eller vil fremkomme fra januar 2003 og til denne klage er færdigbehandlet, det være sig renter og andet tab, som måtte overstige beløbet fra det i januar foretagne låneomlægningsforsøg, ved en eventuel senere lånekonvertering.

Indklagede påstår frifindelse

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren henviser til de fremsendte bilag, som viser, at han har prøvet på at omlægge lån via Internettet og e-mail, første gang i januar 2003. Han har ingen svar fået og har ringet og skrevet med samme resultat.

Indklagedes påstand i brev af 7. maj 2003 om forlænget svartid, hvad er det? Vedrørende spørgsmål til indklagede om "vejledende beregning" har han heller ikke fået nogen svar, og alligevel ser han, at indklagedes omlægningsberegningsside er blevet ændret.

I brevet af 20. marts 2003 om LånOvervågning anførtes det, at han kunne opnå en billigere husleje. Det var imidlertid svært, for netop da, hvor kurserne var gode, var der fuldstændig tavshed.

Ud fra disse oplevelser hvor indklagede lover og taler udenom - nu kommer der end ikke svar - har han indgivet denne klage. Han mener ikke, at indklagede kan tillade at ignorere sine kunder på den måde.

Hans krav må være, at indklagede friholder ham for tab, der er fremkommet eller vil fremkomme siden januar og til denne klage er færdigbehandlet, det være sig renter og andet tab, som måtte overstige beløbet fra det i januar foretagne låneomlægningsforsøg, ved en eventuel senere lånekonvertering, grundet den misinformation og andre forhold som ses i indsendte papirer.

Til indklagedes udtalelse har han følgende bemærkninger.

- En e-mail (låneansøgning) forsvinder bare ikke. Den er slettet og må den ligge i hukommelsen og kan efterspores. Indklagede kunne passende opfordres til dette.

- Indklagede anfører, at instituttet i 2 dage, altså den 15. og 16. marts 2003 (eller eventuel 17. marts 2003), forgæves forsøgte at kontakte ham. Dette står ikke til troende, i øvrigt var den 15. og 16. marts en weekend. Uanset indklagedes oplysninger, herunder i brevet af 17. marts 2003, var der ifølge hans nummerviser ingen opkald i det nævnte tidsrum efter den 14. marts 2003. Brevet af 17. marts 2003 var i øvrigt vedlagt en seks siders låneomlægning, nu vejledende og til dårligere rente.
- Hvorfor indrømmer indklagede først nu, at låneomlægningerne er blevet ændret? Han har gentagne gange forespurgt om samme.
- Indklagede opfordrer ham til at præcisere sin påstand og dokumentere det påståede tab. Han kan kun svare, at så længe der løber en ankesag, bliver der ikke nogen låneomlægning. For ham drejer dette sig også om anstændighed og ikke kun om penge. Der er noget, der hedder etik, hvormed menes god moral. Han kan ikke påstå, at det lige er det, han har oplevet, hverken i skrift eller tale.
- Vedrørende tab m.v. så må dette også gælde ved konvertering til andet realkreditinstitut.
- Vedrørende tab kan han i øvrigt oplyse, at hans lån er et 7 pct. lån, og at lånemulighederne er mange - helt ned til ca. 2-3 pct.
- Indklagede fremhæver over for Nævnet, at der var stigende renter i maj-juni 2003. Hvordan havde det set ud, dersom renten havde været faldende? Havde indklagede så fremført det gang på gang? Hvor nemt at være bagklog. Det har i øvrigt intet med sagen at gøre, derfor irrelevant.
- Det, som er anført under anbringender, må stå for indklagedes regning.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede henviser til klagerens fremstilling, hvoraf det fremgår, at klageren forlanger, at indklagede skal friholde ham

"...for tab, der er fremkommet eller vil fremkomme siden januar og til denne klage er færdigbehandlet, det være sig renter og andet tab, som måtte overstige beløbet fra det i januar foretagne låneomlægningsforsøg, ved en eventuel senere lånekonvertering, grundet den misinformation og andre forhold som ses i indsendte papirer."

Indklagede har under sagen **opfordret** klageren til at præcisere denne påstand, herunder til at dokumentere det påståede tab.

Herudover har indklagede **opfordret** klageren til at redegøre nærmere for og muligt at dokumentere de omstændigheder, der efter hans opfattelse bør udløse et erstatningsansvar for indklagede.

Klageren har ikke fulgt indklagedes opfordring til at dokumentere det påståede tab, ligesom han ikke har redegjort nærmere for de omstændigheder, som hans erstatningskrav mod indklagede støttes på.

Klageren anfører dog over for Nævnet, at han ikke kan opgøre sit tab, så længe der ikke er sket en låneomlægning, og at denne låneomlægning først vil blive gennemført, når der foreligger en afgørelse på den imellem parterne verserende sag. Indklagede skal i den forbindelse på ny bemærke, at kursen på det lån, der indgik i klagerens beregning fra marts 2003 var støt stigende gennem hele maj og juni 2003. De almindelige regler om tabsbegrænsningspligt fører dermed til, at klageren er afskåret fra at rejse et erstatningskrav over for indklagede, uanset hvad resultatet af en senere låneomlægning på ejendommen måtte blive.

Med udgangspunkt i de bilag, der er fremlagt i sagen, går indklagede foreløbigt ud fra, at klagerens påstand primært baseres på, at klageren - efter hans eget udsagn - forgæves skulle have forsøgt at kontakte indklagede i perioden fra ultimo januar til primo maj måned 2003 med henblik på at gennemføre en låneomlægning på den ham tilhørende ejendom.

Denne udlægning af sagen bestrides af indklagede.

Det bemærkes i den forbindelse, at indklagede på baggrund af de foreløbigt fremkomne oplysninger i sagen ikke har været i stand til at "efterspore" den af klageren omtalte låneansøgning fra januar 2003. Indklagede er således ikke i besiddelse af skriftlig korrespondance eller andet bilagsmateriale til belysning af den kontakt, der måtte have været mellem parterne i anledning af klagerens låneansøgning fra januar 2003. Såfremt klageren er i besiddelse af denne låneansøgning eller korrespondance med

indklagede til nærmere belysning af denne del af sagen, **opfordres** klageren til at fremlægge dette bilagsmateriale.

De bilag, der foreløbigt er fremlagt i sagen, relaterer sig udelukkende til klagerens interesse for at omlægge lånene på ejendommen i marts 2003 og fremefter. Denne del af sagens faktiske hændelsesforløb kan sammenfattes som følger:

Den 12. marts 2003 foretog klageren via indklagedes hjemmeside en beregning af en låneomlægning omfattende to lån på oprindelig 125.000 kr. og 260.000 kr. tinglyst med pant i ejendommen.

Denne beregning var baseret på optagelse af et nyt 30-årigt obligationslån på 388.000 kr. til rente 5 pct. p.a.

Denne omlægningsberegning fremsendte klageren elektronisk til indklagede samme dag med anmodning om at blive kontaktet af indklagede med henblik på udarbejdelse af et omlægningstilbud.

Som det fremgår af de i sagen fremlagte bilag, bekræftede indklagede modtagelsen af denne henvendelse over for klageren elektronisk senere samme dag. Ved denne lejlighed fik klageren besked på, at han "snarest" ville blive kontaktet af indklagede med henblik på udarbejdelse af det ønskede omlægningstilbud.

Den følgende dag - altså den 13. marts 2003 - havde indklagede telefonisk kontakt med klageren. Ved denne lejlighed gav klageren udtryk for utilfredshed med, at låneomlægningen ikke længere kunne gennemføres på grundlag af den kurs (98,31), der indgik i hans beregning af låneomlægningen den forudgående dag. Klageren afviste i konsekvens heraf at gennemføre låneomlægningen på dette tidspunkt.

Den 14. marts 2003 bad klageren imidlertid på ny indklagede om at blive kontaktet angående låneomlægningen.

De følgende to dage forsøgte indklagede forgæves at få kontakt med klageren på det af ham oplyste telefonnummer. Dette kan udledes af brevet af 17. marts 2003 fra indklagede til klageren. Om disse forsøg på at kontakte klageren telefonisk fandt sted den 15., 16. eller 17. marts 2003 har efter indklagedes opfattelse ingen betydning for sagens afgørelse. Da det ikke lykkedes at få kontakt til klageren, fremsendte indklagede skrivelsen af 17. marts 2003 med en vejledende beregning på den ønskede låneomlægning til klageren.

Denne vejledende beregning var genstand for telefonisk drøftelse mellem parterne den 18. marts 2003. På dette tidspunkt var kursen på det ønskede obligationslån faldet yderligere. Klageren mente

derfor, at indklagede burde gennemføre låneomlægningen på baggrund af den kurs, der var gældende, da han foretog beregningen af låneomlægningen den 12. marts 2003. Dette blev imidlertid afvist af indklagede, der ved samme lejlighed forklarede klageren på ny, at den foretagne beregning af låneomlægningen på et tidspunkt, hvor der ikke var sket en egentlig sagsbehandling, herunder udstedt et lånetilbud til klageren, ikke kunne sidestilles med indgåelse af en fastkursaftale.

Dette spørgsmål samt klagerens utilfredshed med, at det til tider var vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med indklagede, var, som det fremgår af de i sagen fremlagte bilag, efterfølgende genstand for adskillige drøftelser mellem parterne.

Disse drøftelser resulterede senere i en egentlig klage over de tidligere påtalte forhold, herunder klagerens utilfredshed med, at den foretagne beregning af låneomlægningen alene havde vejledende karakter, og at han igennem en periode havde haft vanskeligt ved at få telefonisk kontakt til indklagede.

Den pågældende klage blev besvaret af indklagede ved skrivelse af 7. maj 2003 til klageren. I denne skrivelse kommenterede indklagede de af klageren rejste kritikpunkter som følger:

"Hvad angår den telefoniske kommunikation skal vi beklage, at der i perioder med meget stor konverteringsaktivitet, er forlængede svartider. Selvom vi løbende søger at tilpasse kapaciteten, kan det imidlertid ikke undgås, at der i perioder med meget stor belastning kan forekomme forlænget svartid..

Hvad angår muligheden for låneomlægning forudsættes det, at der afgives et egentlig lånetilbud - samt eventuelt indgås en fastkursaftale. Såvel lånetilbud som fastkursaftale forudsætter, at der er sket en sagsbehandling.

Det forhold at der løbende kan udføres beregninger via ...(indklagede)... online for at konstatere om en låneomlægning vil være attraktiv, er ikke udtryk for at sagen nødvendigvis er tilpas forberedt, til at låneomlægningen kan gennemføres..."

Ved samme lejlighed blev klageren - under henvisning til sagens forløb, herunder de opståede misforståelser med hensyn til forudsætningerne for gennemførelsen af låneomlægningen, og de gensidige problemer med at opnå telefonisk kontakt - opfordret til at rette personlig henvendelse til indklagedes lokale områdecener med henblik på at få alle forudsætninger - og nødvendige ekspeditioner - foretaget på forhånd, således at han kunne

gennemføre den ønskede låneomlægning på ejendommen på et tidspunkt, hvor kurserne måtte være attraktive.

Denne opfordring blev ikke fulgt klageren. De to oprindelige lån indestår således fortsat på ejendommen.

-0-

Det beklages i sagens natur, hvis klageren ikke har modtaget nogen reaktion på sin låneansøgning fra januar 2003. Det må dog konstateres, at dette forhold ikke har nogen sammenhæng med det erstatningskrav, som klageren har fremsat under sagen, hvorved i øvrigt bemærkes, at kursen på det omdiskuterede lån var støt stigende i den efterfølgende periode.

Det er korrekt, at der er sket forskellige tekstændringer til låneomlægningssiderne på indklagedes hjemmeside i perioden efter den 13. marts 2003.

Af de aktuelle låneomlægningssider fremgår det, at de beregninger, der foretages af kunden, alene har vejledende karakter. At dette begreb ikke blev direkte anvendt i marts 2003 er i sagens natur ikke ensbetydende med, at indklagede på daværende tidspunkt var forpligtet til at gennemføre låneomlægningen på de vilkår, herunder de øjeblikskurser, der indgik i beregningen.

Omlægningsberegningen har til formål at give debitor et grundlag for at vurdere, om en låneomlægning kan være aktuel. Såfremt dette viser sig at være tilfældet, kan debitor, som det fremgår direkte af teksten til omlægningsberegningen, "ansøge" indklagede om et lån, hvorefter han vil blive kontaktet af indklagede med henblik på udarbejdelse af et egentligt omlægningstilbud.

Denne information modtog klageren i den konkrete situation, hvilket fremgår af den i sagen fremlagte omlægningsberegning af 12. marts 2003 sammenholdt med indklagedes kvittering for modtagelsen af låneansøgningen senere samme dato.

Anbringender:

På baggrund af det ovenfor skitserede handelsesforløb gøres det gældende,

at indklagede efter klagerens henvendelse angående låneomlægningen i marts 2003 løbende har været i kontakt med klageren,

- at klageren således ikke har været afskåret fra at gennemføre en låneomlægning på ejendommen i denne periode,
- at indklagede ikke på noget tidspunkt under sagens forløb har givet klageren indtryk af, at de obligationskurser, der indgik i klagerens beregninger af låneomlægningen den 12. marts 2003, ikke kun havde karakter af et øjebliksbillede, men skulle være bindende for indklagede, uanset hvornår klageren måtte vælge at konvertere de indestående lån ejendommen,
- at klageren ikke har haft en berettiget forventning om, at de kurser, der indgik i omlægningsberegningen var bindende for indklagede, uanset hvornår klageren måtte vælge at omlægge de indestående lån på ejendommen,
- at klageren ikke kan have haft en berettiget forventning om at kunne fastlåse kursen på et tidspunkt, hvor der ikke engang var udstedt et lånetilbud fra indklagedes side,
- at kursen på det obligationslån, der indgik i klagerens beregning, i øvrigt var støt stigende igennem hele maj og juni 2003,
- at klageren dermed kunne have opnået en gevinst ved at gennemføre låneomlægningen i denne periode frem for en låneomlægning gennemført på baggrund af de kurser, der indgik i klagerens beregning af låneomlægningen den 12. marts 2003, og endelig
- at klageren dermed ikke har lidt tab i anledning af sagen.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Klageren har i sagen fremlagt en udskrift af 8. maj 2003 fra indklagedes hjemmeside, hvoraf følgende fremgår:

"Kontakt ...(indklagede)..."

Vi takker for din henvendelse. Har du bedt om at blive kontaktet, vil du høre fra os snarest muligt."

Klageren har endvidere fremlagt en omlægningsberegning af 28. maj 2003 udskrevet via indklagedes hjemmeside, som har følgende overskrift:

"Vejledende omlægningsberegning"

Det i sagen omhandlede 30-årige 5 pct. obligationslån blev på udvalgte datoer i marts, maj og juni 2003 noteret på Københavns Fondsbørs som følger:

Dato:	Kurs:
11-03-2003	98,41
17-03-2003	96,60
21-03-2003	95,13
28-03-2003	96,00
01-05-2003	96,57
09-05-2003	97,28
20-05-2003	98,12
23-05-2003	98,34
27-05-2003	98,74
30-05-2003	98,54
03-06-2003	98,40
06-06-2003	98,81
10-06-2003	99,00
16-06-2003	99,67
23-06-2003	98,28
27-06-2003	97,90

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder det ikke bevist, at klageren i perioden fra januar 2003 til 12. marts 2003 har forsøgt at beregne eller foretage en låneomlægning.

I den omlægningsberegning, som klageren den 12. marts 2003 foretog via indklagedes hjemmeside, hedder det blandt andet: "Du kan søge om at omlægge dine lån, ved at markere lånet og klikke på "Ansøg". Du kan lave en ny beregning ved at klikke på "Beregn igen". Klageren indsendte efter det oplyste samme dag en omlægningsansøgning og modtog ligeledes samme dag elektronisk en kvittering, hvori det blandt andet hedder: "Din omlægningsansøgning er sendt til En ... medarbejder vil snarest kontakte dig, så vi kan få udarbejdet et omlægningstilbud." Klageren modtog den 17. marts 2003 en "Vejledende beregning af låneomlægning" fra indklagede.

Nævnet finder, at adgangen til at foretage omlægningsberegning hos indklagede fremstår som en serviceydelse, som låntagerne kan benytte sig af til brug for overvejelserne af, om de - i overensstemmelse med indklagedes procedurer ved långivning -

ønsker at omlægge deres lån, og at klageren efter den refererede tekst om omlægningstilbudet og det ovenfor gengivne begivenhedsforløb burde have indset dette. Nævnet kan som følge heraf ikke give klageren medhold i, at han har krav på at blive stillet, som om en låneomlægning var sket på grundlag af kurserne i januar 2003 eller på grundlag af kurserne den 12. marts 2003.

Nævnet finder heller ikke grundlag for at fastslå, at indklagede som følge af sagsbehandlingen i øvrigt har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Nykredit Realkredit A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen
Formand


Susanne Nielsen
Sekretariatschef