



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 17. marts 2006

JOURNAL NR.: 205-10-053-B

KLAGER:

INSTITUT: BRFKredit A/S

KLAGEEMNE: Lånetilsagn

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 6. marts 2005

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Jette Kammer Jensen (2 stemmer, jf. nævnsvedtægternes § 14, stk. 1)

Mads Laursen

Steen Jul Petersen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren optog i 2003 et 5 pct. obligationslån på 558.000 kr. hos det indklagede realkreditinstitut. Efter det oplyste havde klageren i første omgang ønsket lånet optaget som et 6 pct. obligationslån, hvilket imidlertid ikke havde kunnet lade sig gøre, idet kursen på 6 pct. obligationer på tilbudstidspunktet var over 100.

Indklagede fremsendte i oktober 2005 følgende brev til klageren:

"...Du har det rigtige lån ved det nuværende renteniveau

Dit lån hos ...(indklagede)... er automatisk tilmeldt LånService. Det betyder, at vi løbende overvåger dit lån og giver dig besked, når du kan spare penge ved at lægge lånet om. En gang om året modtager du også vedlagte LånService Oversigt, hvor du kan se dine aktuelle muligheder.

Oversigten viser, at du har det rigtige lån i øjeblikket. Du vil ikke få en økonomisk gevinst ved at lægge lånet om til et nyt fast forrentet lån med samme løbetid som nu. Men du kan naturligvis nedsætte din "husleje" ved at forlænge løbetiden.

Betal 21.150 kr. mindre næste år ved længere løbetid

Så meget får du ekstra i budgettet ved at forlænge løbetiden på lånet til 20 år. Efter skat, vel at mærke. Derfor er længere løbetid en god løsning, hvis du fx ønsker mere luft i økonomien, gerne vil øge pensionsopsparingen eller behøver penge til at forbedre boligen.

Hvorfor låne dyrt hos andre, når du kan låne billigt af dig selv?

Som boligejer har du adgang til markedets billigste finansiering ved at låne til realkreditrente i din boligs friværdi. Har du fx planer om nyt køkken, bad, carport, tag eller noget helt andet, er det let at gøre dem til virkelighed med et tillægslån. I øjeblikket koster det fx kun 400 kr. efter skat om måneden at låne 200.000 kr. med et 30-årigt afdragsfrit Garantilån med 5 % renteloft.

Friværdien kan også bruges til at indfri dyre banklån. Har du fx boliglån, billån, kassekredit eller kontokort, er der mange penge at spare ved at udskifte den dyre gæld med et billigt realkreditlån. Og du kan næsten selv vælge, hvordan du vil låne. Fra 4 til 30 års løbetid, med eller uden afdragsfrihed og med variabel eller fast rente.

Da du allerede er lånegodkendt, kan du nemt og hurtigt få et lån i din boligs friværdi, hvis du stadig opfylder betingelserne i LåneGodkendelsen fra januar 2005.

Brug [www... \(indklagede\) ...dk](http://www... (indklagede) ...dk) til at regne på dine aktuelle muligheder - og deltag i konkurrencen

"Mine lån" er din personlige side på [www... \(indklagede\) ...dk](http://www... (indklagede) ...dk) Her kan du selv - når det passer dig - regne på de helt aktuelle fordele ved at omlægge alle de lån, du har med pant i din bolig. Det betyder, at du også kan holde øje med realkreditlån, som ikke er fra ...(indklagede)..., med boliglån i banken og andre lån med sikkerhed i boligen. Er der fordele ved en omlægning, har du mulighed for let at bestille et lånetilbud - eller indgå en aftale med os - online. Så kender du den nye "husleje" med det samme.

Vi har også gjort det endnu nemmere at få et lån i friværdien. Nu kan du både beregne, hvad det koster, du kan bestille tilbud og indgå en aftale om udbetaling af et tillægslån på "Mine lån". Så har du brug for "ekstra" penge til forbedringer af boligen eller andre større anskaffelser, kræver det blot nogle få klik.

Du får adgang til "Mine lån" ved at oprette dig som bruger i den blå "Log ind" boks på [www... \(indklagede\) ...dk](http://www... (indklagede) ...dk). Når du opretter dig, skal du bl.a. bruge dit ejendomsnummer, som er ... og din kontrolkode ... Opretter du dig inden den 1. november, deltager du i lodtrækningen om 10 gavechecks på 1.000 kr. I den vedlagte folder kan du læse mere om "Mine lån".

Vi er altid klar til at hjælpe dig - ring til os på ... eller send servicekortet

Vi sidder klar alle ugens 7 dage mellem kl. 9 og 21. Uanset om du vil lægge lån om lige nu eller blot har spørgsmål, glæder vi os til at rådgive dig. Du kan også sende det vedlagte servicekort, så ringer vi hurtigt tilbage.

Du er også velkommen til at kontakte den lokal ... (den med indklagede koncernforbundne ejendomsmægler) ..., som er autoriseret til at rådgive om alle former for lån hos ... (indklagede) ... Du skal blot spørge efter privatrådgiveren hos: ..."

Brevet var vedlagt følgende LånService Oversigt:

"... Dine muligheder pr. 7. oktober 2005

- Lægges lånet om til et nyt lån med fast rente men forlænger løbetiden til 20 år, nedsætter du "huslejen" med 21.150 kr. efter skat til næste år.

Kontakt os

Ønsker du yderligere rådgivning om dine muligheder, kan du ringe til os på telefon ... alle ugens syv dage kl. 9-21.

Du er også velkommen til at kontakte din lokale ... forretning ... (ejendomsmægler) ...

På "Mine Lån" på [www... \(indklagede\) ...dk](http://www... (indklagede) ...dk) kan du selv regne på dine muligheder:

- I den blå "Log ind" boks skal du klikke på "Opret ny bruger?"
- Herefter skal du indtaste nogle oplysninger bl.a.:
dit ejendomsnummer: ...
din kontrolkode: ...

Låneoplysninger

Lånenummer	...
Låntype	5% Obligationslån
Hovedstol	558.000 kr.
Obligationsrestgæld	509.928 kr.
Restløbetid	17,25 år

Ejendomsoplysninger

Ejendomsnr.	...
Ejendom	...

... (Indklagede) ... kontakter dig helt automatisk, hvis

første års ydelse kan nedsætte med:	5% dog minimum 3.000 kr.
restgælden kan nedsættes med:	10% dog minimum 50.000 kr.

Omlægning til et nyt lån med længere løbetid

Forlænger du løbetiden, kan du nedsætte din "husleje" i årene fremover. Nedenfor har vi beregnet, hvad det betyder, hvis du lægger lånet om til et nyt med 20 års løbetid og med fast rente i alle årene. Herved nedsætter du den årlige "husleje"

med 21.150 kr. efter skat. Det er muligt at forlænge løbetiden helt op til 30 år.

For at give dig en korrekt sammenligning er omkostningerne ved omlægningen medregnet.

	Restgæld/ Hovedstol	Næste års ydelse		Løbetid	Låne rente
		før skat	efter skat		
Nuværende lån	509.928 kr.	46.867 kr.	37.571 kr.	17,25 år	5,00 %
Nyt obligationslån	546.000 kr.	24.604 kr.	16.421 kr.	20,00 år	4,00 %
Besparelse		22.263 kr.	21.150 kr.		

Udnyt friværdien og få penge i hånden

Har du friværdi, har du også den billigste finansiering lige ved hånden. Nedenfor kan du se, hvor billigt du kan låne. Pengene kan du bruge til lige det, du har planer om. Boligforbedringer står ofte øverst på ønskelisten, men finansiering af den nye bil, er også noget friværdien kan bruges til.

Så lidt koster det at låne - netop nu!	4% Obligationslån		3,09% Garantilån	
	Med afdrag	afdragsfrit	med afdrag	afdragsfrit
Ydelse pr. måned efter skat				
100.000 kr.	430 kr.	280 kr.	390 kr.	220 kr.
200.000 kr.	810 kr.	520 kr.	740 kr.	400 kr.
500.000 kr.	2.020 kr.	1.290 kr.	1.850 kr.	1.010 kr.

Realkreditlån med 30 års løbetid. Beregningerne er inkl. bidrag og etableringsomkostninger. Kurserne er pr. ultimo september 2005. Skattesats er 33,3% Der er tale om 1. års ydelser.

Beregningerne er baseret på obligationskursen den 7. oktober 2005. Kurserne ændrer sig dagligt, så oversigten er derfor et øjebliksbillede. Omkostningerne ved at omlægge lånet er medregnet. Omlægger du lånet, kan omkostningerne dog ikke altid medfinansieres i det nye lån."

Klageren rettede efter det oplyste telefonisk henvendelse til indklagede den 13. oktober 2005.

Den 17. oktober 2005 fremsendte klageren følgende e-mail til indklagedes juridiske afdeling:

"...Jeg har d.d. prøvet at få fat i dig som aftalt i fredags.

Du ringede til mig i fredags vedrørende min henvendelse fra torsdag aften. Jeg havde ringet ind og talt med ...(rådgiver)... omkring det tilbud I har fremsendt til mig. Et tilbud som jeg i denne telefonsamtale accepterede.

Blot for at ridse op, så bad ...(rådgiveren)... mig om mit ejendomsno. da jeg ringede op, vi talte om restgælden på mit lån og herefter sagde jeg, at jeg gerne ville benytte mig af jeres tilbud som beskrevet (samme lånetype som jeg havde nu - kunne jeg se), da jeg godt kunne sige ok for en løbetid på 20 år - og dermed få ekstra 21.150 kr. i budgettet ved at forlænge lånet til 20 år. Hermed, i mine øjne, har jeg accepteret det tilbud I havde fremsendt til mig.

Så mit spørgsmål var så, hvordan kom vi videre herfra. Herefter sagde ...(rådgiver)..., jamen det var ikke sikkert at jeg kunne det, da der måske var en fejl. Efter at have undersøgt det kom hun tilbage og sagde "nej" det kan du ikke.

Derfor mener jeg, at have sagt ja til det tilbud I har fremsendt, før I pludselig finder ud af, jamen det kan vi slet ikke alligevel.

Som jeg kunne forstå på vores samtale i fredags, så var der ikke muligt for jer at lave et sådan lån, uden omkostninger for jer, hvorfor I ikke kunne oprette et nyt lån til mig.

Jeg kunne også forstå på samtalen, at hvis alle 4000 kunder (som I havde sendt ud til) kom tilbage, så kunne I jo ikke bare give efter ... betyder det ikke, at I godt kan se, at det I har sendt ud er et tilbud til mig?

Du kaldte det markedsføringsmateriale, som sagt så mener jeg ikke at man kan sidestille dette med marketingsmateriale. Det er et personligt tilbud sendt til mig, som jeg har accepteret.

Så derfor for at gøre en lang sag kort, så vil jeg, hvis I ikke kan opstille et sådan lån gå videre med sagen til Realkreditankenævnet og prøve sagen her.

Hvis du har yderlig at tilføje, må du meget gerne vende tilbage..."

Den 14. oktober 2005 fremsendte indklagede følgende brev til modtagerne af LånService Oversigten 2005:

"Du har lige modtaget et brev fra os, som indeholder LånService Oversigten 2005. I brevet og på oversigten er der bl.a. en beregning af din besparelse, hvis du lægger dit nuværende lån om til et nyt obligationslån og samtidig forlænger løbetiden til 20 år. Ydelsen på det nye lån er beregnet med afdragsfrihed. Beregningen skulle have været med afdrag. Vi beklager fejlen. De øvrige oplysninger i brevet er korrekte.

Ønsker du at få beregnet, hvor meget din ydelse vil falde, hvis du lægger dit lån om til et nyt fast forrentet lån med 20 års løbetid, hvor du betaler afdrag, er du velkommen til at ringe til os på telefon ... - alle ugens syv dage kl. 9 til 21..."

Klageren indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at omlægge hendes nuværende lån til det i LånService Oversigten af 7. oktober 2005 anførte lån og med den deri anførte ydelsesbesparelse.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at hun nu nogle gange har haft nogle oplevelser med indklagede, hvor hun må spørge sig selv, om det kan være muligt. Der er dels nærværende sag, dels en anden oplevelse, som hun også vil dele med Realkreditankenævnet.

For nogle år siden, da hun skulle omlægge sit lån, ringede hun ind og talte længe med en rådgiver. De blev enige om et lån. Da hun modtog papirer fra indklagede, kikkede hun dokumenterne igennem og undrede sig over lånet og de obligationer, lånet omfattede. Hun ringede til indklagede og sagde, at hun ikke kunne forstå lånet - og tilbagemeldingen var, at de obligationer, de havde aftalt over telefonen var gået i over kurs 100, da indklagede skulle lave lånet, hvorfor indklagede havde lavet et andet.

Hendes spørgsmål:

1) Hvorfor havde hun fået et andet lån?

2) Hvorfor havde indklagede ikke som side 1 i det tilbagesendte materiale gjort opmærksom på, at det ikke var, hvad de havde aftalt - hvorfor skulle hun selv opdage det?

Ad 1)

Indklagedes tilbagemelding var, at efter, at de havde talt sammen og aftalt det nye låneforhold, havde rådgiveren lagt hendes sag i en bunke for at tage den næste kunde. Efterhånden som bunken blev "lavet", så havde de obligationer, de havde aftalt arbejdet sig op over kurs 100 - hvorfor indklagede havde lavet et andet låneforhold til hende. Jamen, hvorfor lavede indklagede ikke hendes låneforhold færdigt med det samme i stedet for at starte på en ny kunde? - Det var der ikke noget svar på - hun måtte bare acceptere, at sådan var det. Indklagede kunne ikke trylle kursen tilbage til under 100, var instituttets svar.

Ad2)

Det kunne indklagede ikke fortælle hende.

Det skal siges, at hun har lært, at man skal holde, hvad man lover - og at en mundtlig aftale er lige så god som en skriftlig aftale - dog er en mundtlig sværere at bevise. Med det udgangspunkt, forstår hun slet ikke, at ovenstående kan lade sig gøre.

Så er der nærværende sag, hvor man igen må spørge sig selv, hvorfor indklagede ikke skal stå ved de aftaler, indklagede laver over telefonen - eller som her et tilbud indklagede sender ud personligt til hende.

Torsdag den 13. oktober 2005 kom der et brev ind ad døren fra indklagede. Hun læste det igennem. Senere på aftenen, hvor børnene var af sted til diverse fritidsaktiviteter, ringede hun ind og talte med en rådgiver hos indklagede.

Rådgiveren bad om hendes ejendomsnummer. De talte lidt om det, der stod på de fremsendte papirer om hendes nuværende hovedstol og hendes restgæld, som rådgiveren fortalte hende, var restgælden, efter at hun havde betalt termin til december. Derefter sagde hun,

at hun gerne ville benytte sig af det tilbud, indklagede havde fremsendt. Det personligt stilede tilbud, der fortalte hende, hvad hendes muligheder var lige her og nu - det tilbud, der fortalte, at hvis hun forlængede sit lån til 20 år (samme lånetype med afdrag ifølge indklagedes papirer), så kunne hun få 21.150 kr. mere i sit budget i årene fremover. Hun ville gerne forlænge sit lån og ville vide, hvordan de gik videre med det, så det kunne blive sat i værk.

Så sagde rådgiveren pludselig, at det godt kunne være, at hun ikke kunne dette alligevel. Da hun spurgte hvorfor, sagde rådgiveren, at der var nogle fejl, og at rådgiveren lige skulle undersøge, om hun var en af de kunder. Rådgiveren forlod derefter telefonen. Da rådgiveren kom tilbage, oplyste denne, at hun ikke kunne få låneomlægningen.

Hendes input til dette var: "Jamen, det kan da ikke være rigtigt - her har vi siddet og talt sammen i et stykke tid - I har sendt et brev ud til mig med mit navn, I fortæller mig direkte, "dette er dine muligheder" - jeg opfatter dette som et tilbud, som jeg har accepteret ved at sige det til dig i denne samtale. Der står, at jeg kunne ringe ind til jer, og det har jeg gjort."

Hun tilkendegav, at hun forventede, at rådgiveren gik videre og sikrede hende et lån af samme lånetype som det, hun havde nu, forlængede lånet til 20 år, og at hun fik 21.150 kr. mere i sit budget fra næste år og i årene fremover - som beskrevet i indklagedes personlige henvendelse til hende.

Rådgiveren sagde ligeså fast, jamen der står nok i materialet, at indklagede fralægger sig ansvar, hvis der forekommer fejl. Hun kunne imidlertid ikke se noget på den grå aftale, der var sendt til hende. Hun kikkede videre i det andet materiale, mens de talte og sagde, at hun ikke kunne se dette nogen steder, og at rådgiveren måtte vise hende, hvor det stod. Hun syntes, at dette var alt for galt.

Da det ikke var muligt, sagde rådgiveren, at hendes chef ville ringe næste dag. Samme aften skrev hun en mail fra indklagedes hjemmeside til indklagede, hvori hun oplyste, dels at hun havde talt med rådgiveren, dels hvad der var foregået, samt at hun forventede at blive kontaktet.

Fredag den 14. oktober 2005 ringede indklagedes advokat og sagde, at det ikke var muligt at imødekomme hende. Advokaten forklarede, at indklagede havde sendt brevet ud til 4000 kunder, og hvis alle kom tilbage, så ville det blive dyrt for indklagede at efterkomme alle de klager, fordi indklagede havde lavet en fejl. Men kom der ikke så mange klager tilbage, så kunne de måske tale om en

godtgørelse, hvis hun optog et nyt lån. Men her og nu kunne advokaten ikke gøre noget.

- Advokaten talte om, at indklagede anså brevet og oversigten som markedsføringsmateriale, hvilket hun slet ikke kan se, at det er.
- Advokaten talte om, at man ikke i denne slags sager giver erstatning - og hun taler heller ikke om erstatning, men om at tilbud/accept udgør en kontrakt, som indklagede er bundet af fra det tidspunkt, hvor hun har sagt, at dette vil hun gerne acceptere.

Realkreditankenævnets sekretariatschef brugte ordet, om der var en kontraheringspligt - der foreligger en kontraheringspligt, når indklagede har fremsendt det personlige materiale, hvis hun accepterer.

Efter at have talt med advokaten skrev hun en mail til advokaten, og advokaten har igen ringet og tilbudt hende først mellem 1.000-1.500 kr., og inden samtalen sluttede, fik hun tilbudt max 2.500 kr. - samtidig med at hun oprettede et nyt lån. Hvis hun ville køre sagen via Realkreditankenævnet, ville hun ikke få noget fra indklagede, dette var indklagedes input. Så hun ville ikke kun tabe de 150 kr. det koster at køre sag via Realkreditankenævnet, men ville også miste retten/muligheden til de max 2.500 kr., indklagede kunne tilbyde i reducerede sagsomkostninger, hvis hun oprettede et nyt lån. Ved at køre sagen via Realkreditankenævnet, har hun samtidig sagt, at hun ikke vil acceptere indklagedes måde at løse denne sag på.

Igen har advokaten sendt referencer til nogle sager. Hun har ikke læst dem, da hun umiddelbart har fået at vide, at det drejer sig om erstatning, og denne sag drejer sig om indklagedes kontraheringspligt set fra hendes side og ikke om erstatning.

Med dette input vil hun gerne have prøvet sagen.

Hendes forventning er, at hun får opfyldt det, der står i hendes personlige tilbud.

Ved at forlænge hendes lån til 20 år får hun (i forhold til i dag) 21.150 kr. mere i sit budget pr. år fra næste år, som beskrevet i det personlige materiale, der er sendt til hende. Dette skal opnås med den samme lånetype som hun har i dag, hvor hun betaler både renter og afdrag. Det er det, tilbudet går på, og som hun har accepteret.

Til indklagedes udtalelse har hun følgende bemærkninger:

Vedrørende hendes låneomlægning i 2003:

Hun er ked af, at indklagede har brugt tid på hendes beskrivelse af et hændelsesforløb for 3 år siden. Der står sidst i hendes klage, hvad hendes forventning er med denne klage, og der står ikke, at hun ønsker svar på det hændelsesforløb for 3 år siden.

Grunden til, at hun overhovedet nævnte denne gamle sag, var, fordi hun ville understrege, at indklagede ikke kun denne gang, men også andre gange indgår aftaler, men ikke opfylder dem som aftalt. Kunden, i dette tilfælde hende, skulle selv opdage, at tingene ikke var som aftalt. Som kunde føler man virkelig, at indklagede tænker, ja det forstår kunden sig ikke på, så derfor gør vi nu bare sådan. Og nu igen sender indklagede et tilbud, og igen sidder kunden - hun - tilbage og skal kæmpe for sin sag.

Men den gamle sag har hun ikke ønsket behandlet, hvilket hun også synes fremgår af hendes forventninger.

Så hun vil slet ikke kommentere dette nærmere.

Vedrørende hendes aktuelle sag:

Indklagede har i sit svar prøvet at frakende sig et ansvar ved at sige, at indklagede mener, at brevet og beregningerne er markedsføringsmateriale.

Hun mener, at indklagede har sendt hende tilbud, hvori indklagede helt tydeligt tilkendegiver, at dette er, hvad indklagede positivt kan tilbyde hende, altså et tilbud. Et tilbud, som hun kan acceptere og dermed også binde hende til aftalen.

Indklagede har skrevet, at brevet har følgende indhold:

- Oplysninger om muligheden for nedsættelse ... (brevet bruger ikke ordet oplysning, men indeholder en konkretisering af "omlægning af et nyt lån..." efterfulgt af de konkrete tal).
- Information om muligheden for optagelse af lån ... (hun tror her, at indklagede henviser til følgebrevet til hendes tilbud, og at det derfor er irrelevant i denne sammenhæng).
- Information om muligheden for at foretage ... (hun tror her, at indklagede henviser til følgebrevet til hendes tilbud, og at det derfor er irrelevant i denne sammenhæng).

Så at skrive ovenstående er ren fyld og en måde at forvirre hende på.

Indklagede henviser til, at der ikke er lidt noget tab. Dette er ikke aktuelt, når man taler om, hvornår en aftale er bindende, hvilket hun også skrev i sin klage.

Indklagede skriver, at annoncer, prislister og cirkulærer og lignende som udgangspunkt ikke anses som tilbud - irrelevant i denne sammenhæng, så vidt hun kan se.

Hun forstår ikke helt indklagedes henvisning til U2003.907V.

Dommen, som indklagede kommenterer lidt fra, lægger netop vægt på, at forhandleren i forbindelse med kundens henvendelse straks havde gjort kunden bekendt med, at prisen var forkert.

Det var jo ikke det der skete den 13. oktober. Under "Principal" skriver indklagede, at "Da indklagede straks ved klagerens telefoniske henvendelse torsdag den 13. oktober d.å. gjorde klageren opmærksom på, at der var tale om en fejl..."

Dette er ikke korrekt. Hendes beskrivelse ovenfor er udtryk for, hvordan det skete. Så at henvise til denne dom, der netop understreger, at man straks har gjort kunden opmærksom på fejlen, er forkert i denne sammenhæng.

Derudover omhandler dommen feedback på en annoncering. I dette tilfælde er der sendt et konkret tilbud til hende med hendes navn. Et tilbud baseret på kundeoplysninger, som indklagede har i sin kundedatabase. Et helt konkret individualiseret tilbud, som hun har sagt ja tak til.

Hun har beskrevet, hvordan hendes accept af tilbuddet foregik, og at rådgiveren, som hun talte med, vidste, hvem hun var. De talte ud fra det personlige tilbud, der var fremsendt, og holdt det op mod indklagedes kundedata om hendes personlige forhold med indklagede. Så kunderådgiveren har været helt bevidst om, hvem hun talte med. Alligevel sagde rådgiveren ikke noget om, at der var sendt et forkert tilbud til hende. Først da hun sagde: "Ja tak, dette tilbud vil jeg gerne benytte mig af", sagde rådgiveren, at denne lige skulle undersøge noget og forlod telefonen - for at komme tilbage lidt efter. Dette kan umuligt betegnes som straks.

På dette tidspunkt var tilbudet accepteret.

Så hun mener, at det har stor betydning, at rådgiveren har vidst, hvem hun var som kunde under hele forløbet, og at det har stor betydning, at rådgiveren ikke med det samme, da denne blev klar over, hvem hun var, sagde: "Ved du hvad, der er sket en fejl". Der findes så meget EDB i dag, og indklagede kunne snildt have lavet en anordning, så indklagede med det samme kunne have meddelt hende

omstændighederne. Det gjorde indklagede ikke. Derfor kan det umuligt betegnes som straks.

Derfor vil hun stadig tillade sig at gå ud fra, at hun med rette har accepteret det tilbud, som indklagede har fremsendt til hende.

Sidst under punktet "Principalt" skriver indklagede så i øvrigt: "Det er i denne sammenhæng uden betydning, på hvilket tidspunkt i samtals forløb klageren blev oplyst om fejlen."

Så en rød tråd gennem denne argumentation kan hun ikke umiddelbart se.

Under "Subsidiært" skriver indklagede, at indklagede ikke er bundet af aftalen under henvisning til aftalelovens § 32 og § 39.

Af henvisningen til aftalelovens § 32 følger, at hun som modtager burde have indset, at dette var en fejl. Der må hun blankt sige fra. Pensioner og lån er en jungle for de fleste mennesker, inklusive hende. Hun har ingen forudsætninger for at forstå, hvordan disse lån er skruet sammen.

Som hun læser aftalelovens § 39, henviser indklagede måske til, at selv om hun havde fået det at vide, så har det ikke har virket bestemmende for hendes handlemåde. Hun kan ikke helt forstå, hvorfor der er henvist til denne bestemmelse, da netop det angivne tilbud gjorde, at hun ringede til indklagede, talte med indklagede og sagde, at hun gerne ville have omlagt sit lån i henhold til indklagedes tilbud. Så hvis indklagede skal bruge denne bestemmelse, synes hun nok, at det ville være kundenligt lige at skrive, hvorfor man ser denne bestemmelse som anvendelig - i stedet for at bare henvise til den.

Da man nu har fat i aftaleloven, vil hun henvise til aftalelovens § 1, hvorefter "Tilbud og svar på tilbud er bindende for afgiveren".

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Vedrørende klagerens låneomlægning i 2003:

Indklagede anfører, at det forløb, som klageren har klaget over, ligger ca. 3 år tilbage, og at det som følge heraf er vanskeligt at gengive det præcise hændelsesforløb. Da klageren har ventet så mange år med at klage, påhviler der klageren en skærpet bevisbyrde.

Indklagede kan på baggrund af indklagedes notatark på sagen konstatere, at klageren i slutningen af august 2002 rettede

henvendelse til indklagede med forespørgsel om muligheden for at omlægge klagerens daværende lån til et 6 pct. obligationslån med en løbetid på 18 år. Der blev den 16. september 2002 fremsendt et lånetilbud til klageren på et 5 pct. obligationslån med 18 års løbetid på 610.000 kr., og den 22. oktober 2002 blev der fremsendt et nyt tilbud til klageren på et 5 pct. obligationslån med 20 års løbetid på 600.000 kr.

Klageren henvendte sig herefter (den 24. oktober 2002) til indklagede, da hun var utilfreds med, at det fremsendte lånetilbud var baseret på 5 pct. obligationer og ikke som ønsket 6 pct. obligationer. Indklagede forklarede klageren, at det ikke længere var muligt at tilbyde lån baseret på 6 pct. obligationer, idet 6 pct. obligationerne i den mellemliggende periode var steget til over kurs 100. Da realkreditinstitutter ikke må tilbyde lån baseret på obligationer, hvor kursen på tilbudstidspunktet er over 100, fik klageren tilsendt et tilbud baseret på 5 pct. obligationer.

Det fremgår endvidere af LånGuiden, som klageren modtog som en del af lånetilbudet, at indklagede ikke må tilbyde lån baseret på obligationer, hvor kursen er over 100, samt at indklagede har ret til at benytte andre obligationer end de forudsatte.

Den 22. januar 2003 indgik klageren en fastkursaftale om udbetaling af et 5 pct. obligationslån med en løbetid på 20 år på 558.000 kr. Lånetilbud samt bekræftelse på fastkursaftale blev fremsendt til klageren den 27. januar 2003.

Det gøres gældende,

- at** ekspeditionstiden i forbindelse med udarbejdelse af lånetilbud til klageren ikke var usædvanlig,
- at** klageren ikke har godtgjort, at der var indgået en mundtlig aftale med indklagede om udbetaling af lån baseret på 6 pct. obligationer,
- at** klageren ikke har godtgjort, at der var tale om en usædvanlig eller i øvrigt ansvarspådragende ekspeditionstid,
- at** indklagede ikke kunne tilbyde klageren lån baseret på 6 pct. obligationer, da kursen på tilbudstidspunktet var over 100, hvilket udtrykkeligt fremgik af lånetilbudet (LånGuiden),
- at** indklagede mundtligt orienterede klageren om dette,
- at** indklagede ikke på nogen måde har handlet ansvarspådragende overfor klageren,

at klageren ikke har lidt noget tab, og

at klageren derfor ikke har krav på erstatning eller anden form for godtgørelse.

-0-

I sin klage til Realkreditankenævnet stillede klageren nogle konkrete spørgsmål vedrørende forløbet i forbindelse med konverteringen af klagerens lån for ca. 3 år siden. Indklagede har ikke kunnet forstå det af klageren anførte anderledes, end at klageren har ønsket at klage over dette forhold. Ifølge klagerens efterfølgende oplysninger har dette imidlertid ikke været tilfældet. Dette tager indklagede til efterretning, idet det pointeres, at klagerens utilfredshed med denne konvertering ikke har relevans for klagerens klage over beregningerne tilsendt klageren ved brev i oktober 2005.

Vedrørende klagerens aktuelle sag:

Indklagede sendte i oktober 2005 brev ud til alle de af indklagedes kunder, der er tilmeldt indklagedes LånService. Indklagedes LånService omfatter løbende overvågning af en kundes lån, hvor indklagede giver besked til kunden, når kunden med fordel kan foretage en låneomlægning. Kunden modtager en gang om året en LånService Oversigt, som indeholder en oversigt over kundens aktuelle lånemuligheder med beregninger.

Indklagede fremsendte herunder det af klageren fremlagte brev om LånService samt LånService Oversigten for 2005.

Brevet og beregningerne er markedsføringsmateriale udarbejdet af indklagedes marketingsafdeling, og som det fremgår, har brevet følgende indhold:

- Oplysning om mulighed for at nedsætte "huslejen" ved at forlænge løbetiden på lånet til 20 år.
- Information om mulighed for at optagelse af lån i boligens friværdi.
- Information om mulighed for at foretage beregninger m.v. på "mine Lån" på www.brf.dk

LånService Oversigten indeholder oplysninger om klagerens nuværende lån (5 pct. obligationslån med en restgæld på 509.928 kr. og restløbetid 17,25 år) samt en beregning af, hvad klageren vil kunne spare i årlig ydelse ved at lægge lånet om til et nyt

fastforrentet lån med 20 års løbetid. Der er tale om følgende beregninger:

	Restgæld/Hovedstol	Næste års ydelse		Løbetid	Lånerente
		Før skat	Efter skat		
Nuværende lån	509.928 kr.	46.867 kr.	37.571 kr.	17,25 år	5,00 %
Nyt obligationslån	546.000 kr.	24.604 kr.	16.421 kr.	20,00 år	4,00%
Besparelse		22.263 kr.	21.150 kr.		

Det fremgår af LånService Oversigten, at:

"Beregningerne er baseret på obligationskursen den 7. oktober 2005. Kurserne ændrer sig dagligt, så oversigten er derfor et øjebliksbillede. Omkostningerne ved at omlægge lånet er medregnet. Omlægger du lånet, kan omkostningerne dog ikke altid medfinansieres i det nye lån."

Ifølge det oplyste modtog klageren brevet med LånService Oversigten den 13. oktober 2005. Straks samme aften kontaktede klageren indklagede telefonisk og talte med indklagedes kunderådgiver. Klageren oplyste, at hun ønskede at omlægge sit lån med den i beregningerne anførte besparelse på 21.150 kr. ved forlængelse af løbetiden til 20 år.

Indklagede var samme eftermiddag (den 13. oktober 2005) blevet opmærksom på, at beregningerne af besparelsen ved en løbetidsforlængelse til 20 år var baseret på et nyt obligationslån med afdragsfrihed, uden at dette specifikt var anført i brevet til klageren eller i brevene til indklagedes andre kunder tilmeldt LånService. Der var tale om en fejl i indklagedes EDB-system, idet beregningerne skulle have været baseret på et nyt obligationslån med afdrag.

Ved klagerens telefoniske henvendelse den 13. oktober 2005 oplyste indklagedes kunderådgiver således klageren om, at der var tale om en fejl i beregningerne i LånService Oversigten, og at klageren desværre ikke kunne få et nyt obligationslån med afdrag med den i brevet angivne ydelsesbesparelse, da den anførte besparelse var baseret på et lån med afdragsfrihed. Klageren fastholdt imidlertid, at indklagede var forpligtet til at yde klageren et nyt obligationslån med afdrag med den i LånService Oversigten beregnede besparelse på 21.150., og insisterede på at blive ringet op af en leder med henblik på en videre drøftelse af sagen.

Dagen efter, den 14. oktober 2005, kontaktede indklagedes advokat klageren og informerede hende om, at indklagede ikke kunne yde hende et nyt obligationslån med afdrag med den i brevet angivne ydelse, men at klageren kunne vælge at få et lån med afdragsfrihed og derved opnå den angivne besparelse. Advokaten gjorde opmærksom

på, at beregningerne i LånService Oversigten ikke har karakter af et bindende tilbud fra indklagede, hvilket klageren dog ikke var enig i.

Idet indklagede havde lavet en fejl, tilkendegav advokaten over for klageren, at indklagede ville overveje at give klageren rabat på lånesagsgebyret, såfremt klageren valgte at omlægge sit lån - uanset at klageren ikke havde lidt noget tab. Indklagede var på ingen måde forpligtet hertil, og der var alene tale om et forsøg på at finde en løsning på sagen på en for klageren tilfredsstillende måde.

Den samme dag (den 14. oktober 2005) fremsendte indklagede brev til alle de kunder, der havde modtaget LånService Oversigten, heriblandt klageren, med oplysning om, at besparelsen i forbindelse med løbetidsforlængelse til 20 år fejlagtigt var beregnet med afdragsfrihed og ikke - som det var hensigten - med afdrag.

Det har ikke været muligt at finde en løsning på sagen, og klageren har herefter indgivet klage til Realkreditankenævnet.

Anbringender:

Klageren gør gældende, at beregningerne i LånService Oversigten udgør et tilbud fra indklagede, som klageren har accepteret ved sin telefoniske henvendelse den 13. oktober 2005.

Principal

Det gøres gældende, at beregningerne i LånService Oversigten ikke udgør et tilbud i aftalelovens forstand, idet dette kræver, at der foreligger en tilkendegivelse, som er tilstrækkelig bestemt og udtryk for en beslutning fra indklagedes side om at forpligte sig - der er kun tale om et løfte, når en henvendelse har et sådant indhold, at den anden parts accept er tilstrækkelig til at bringe en aftale i stand.

Annoncer, prislister, cirkulærer og lignende anses som udgangspunkt ikke som tilbud. Det fremgår blandt andet af en Vestre Landsrets dom (U2003.907V), at annoncering af en brugt bil på Internettet alene skulle anses som en opfordring til at give tilbud. I denne sag havde forhandleren ved en fejl annonceret en brugt bil til salg til 119.900 kr., mens den rigtige pris var 349.900 kr. Da forhandleren i forbindelse med kundens henvendelse straks havde gjort kunden bekendt med den fejlagtige angivne pris, fandt Vestre Landsret, at der ikke var indgået nogen aftale om køb af bilen.

Tilsvarende er beregningerne i den til klageren fremsendte LånService Oversigt ikke udtryk for et egentligt tilbud fra indklagede, men blot en oversigt over, hvilken besparelse klageren kan opnå ved omlægning til et nyt lån med 20 års løbetid. Beregningerne i oversigten er - som det også er anført - et øjebliksbillede og har ikke karakter af et bindende tilsagn fra indklagede om, at klageren kan opnå præcis den angivne besparelse på 21.150 kr.

Indklagede udarbejder ligesom andre realkreditinstitutter utallige beregninger og oversigter for kunder, uden at der er tale om tilbud eller i øvrigt bindende tilsagn om at yde lån.

Da indklagede straks ved klagerens telefoniske henvendelse torsdag den 13. oktober 2005 gjorde klageren opmærksom på, at der var tale om en fejl i beregningerne, idet besparelsen var beregnet på baggrund af et lån med afdragsfrihed, er der ikke indgået nogen aftale om udbetaling af lånet på de i LånService Oversigten anførte vilkår. Det er i denne sammenhæng uden betydning, på hvilket tidspunkt i samtalens forløb klager blev oplyst om fejlen.

Subsidiært.

Såfremt Ankenævnets måtte finde, at beregningerne i den til klageren fremsendte LånService Oversigt har karakter af et egentligt tilbud, gøres det gældende, at indklagede ikke er bundet heraf under henvisning til aftalelovens §§ 32 og 39.

Ifølge beregningerne i LånService Oversigten ville klageren ved en løbetidsforlængelse på blot 2,75 år opnå en besparelse på den årlige ydelse efter skat på 21.150 kr. Der er tale om en væsentlig forskel i ydelsen, og efter indklagedes opfattelse burde klageren have indset, at der var fejl i beregningerne, og at der ikke kunne være tale om en så stor besparelse ved optagelse af et nyt fastforrentet lån med afdrag ved en løbetidsforlængelse på blot 2,75 år.

Det gøres endvidere gældende, at de fejlagtige beregninger ikke havde virket bestemmende for klagerens handlemåde, idet klageren straks ved henvendelsen til indklagede blev gjort opmærksom på fejlen, jf. aftalelovens § 39. Indklagede skal i denne forbindelse bl.a. henvise til Ankenævnets kendelse af 20. juni 2005 (20502011), som vedrørte et fejlagtigt fremsendt lånetilbud.

I relation til klagerens bemærkninger om fortolkningen af ordet "straks", fastholdes det, at indklagede reagerede straks ved at gøre klageren opmærksom på, at beregningerne var baseret på lån med afdragsfrihed i forbindelse med klagerens telefoniske henvendelse torsdag den 13. oktober 2005, og at det i denne

forbindelse er uden betydning, at klageren først drøftede andre ting med indklagedes kunderådgiver.

--oo0oo--

Sammenfattende gøres det principalt gældende,

- at indklagedes beregninger i LånService Oversigten ikke udgør et tilbud eller i øvrigt et for indklagede bindende tilsagn,
- at indklagede straks ved klagerens telefoniske henvendelse torsdag den 13. oktober 2005 gjorde klageren opmærksom på, at beregningerne var baseret på lån med afdragsfrihed,
- at der således ikke er indgået nogen aftale med klageren om udbetaling af lånet på de i LånService Oversigten anførte vilkår,
- at klageren ikke har lidt noget tab som følge af indklagedes fejl, og
- at klageren derfor ikke har krav på erstatning eller anden form for godtgørelse.

Subsidiært gøres det gældende,

- at klageren som følge af den væsentlige forskel i ydelsen burde have indset, at der ikke kunne være tale om en så stor besparelse ved optagelse af et nyt fastforrentet lån med afdrag ved en løbetidsforlængelse på blot 2,75 år,
- at klageren straks ved henvendelsen til indklagede blev gjort opmærksom på fejlen,
- at de fejlagtige beregninger således ikke havde været bestemmende for klagerens handlemåde, og
- at indklagede derfor ikke var bundet af beregningerne i LånService Oversigten, jf. aftaleloven §§ 32 og 39.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Mads Laursen og Steen Jul Petersen - udtaler:

Vi finder, at beregningen i indklagedes udaterede og underskrevne "LånService Oversigt 2005", hvori konsekvensen ved at omlægge

klagerens lån til et nyt lån med længere løbetid, er beskrevet, ikke kan anses for et bindende tilbud om et nyt lån. Vi har herved navnlig lagt vægt på, at beregningen indgår som led i en årlig lånserviceordning - en serviceoversigt, der omtaler en række forskellige service- og lånemuligheder. Fælles for de omtalte lånemuligheder er, at de angives at være et øjebliksbillede, som vil ændres ved kursændringer og kan påvirkes af mulighederne for medfinansiering af omkostningerne i det nye lån. Aftaleretligt må beregningerne i "LånService Oversigt 2005" karakteriseres som en opfordring til at gøre tilbud, som kan munde ud i en låneaftale, hvis der mellem parterne kan opnås enighed herom.

Vi finder videre, at indklagede den 13. oktober 2005 har været berettiget til at afslå at indgå en aftale med et indhold som angivet i beregningerne, da indklagede var blevet opmærksom på, at ydelsesberegningen af det nye obligationslån vedrørte et afdragsfrit lån.

Vi kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

1 medlem - Jette Kammer Jensen - udtaler:

Jeg finder, at den "LånService Oversigt 2005" og det tilhørende følgebrev, som blev tilsendt klageren i oktober 2005, fremtræder på en sådan måde, at det har karakter af et tilbud. Jeg stemmer derfor for at give klageren medhold.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFKredit A/S, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen


Susanne Nielsen