



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 21. juni 2006

JOURNAL NR.: 206-01-002-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit Realkredit A/S

KLAGEEMNE: Lånetilsagn. Rådgivning. Erstatning.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 12. juni 2006

SAGSBEHANDLER: Fuldmægtig Jan Bæk Pedersen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Grit Munk

Bent Olufsen

Karen Havers-Andersen

Søren Møller-Damgaard

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har i sin ejendom et lån på 532.000 kr. til realkreditinstitut 1. Lånet blev udbetalt i marts 2004 på grundlag af en kurskontrakt.

Den 28. oktober 2005 udarbejdede det indklagede realkreditinstitut - realkreditinstitut 2 - en "Vejledende beregning af lån". Beregningen vedrørte klagerens ejendom, men var adresseret til en anden end klageren. Af beregningen fremgår blandt andet følgende:

"...Forudsætninger for beregningen

...Særlige forudsætninger om det nye lån

...Den anvendte kurs er foreløbig og 0,10 kurspoint under officiel kurs "Alle handler" kl. 17.00 på Københavns Fondsbørs den 26. oktober 2005.

...Afgivelse af tilbud

Et lånetilbud kan forudsætte vurdering af ejendommen. Endvidere forudsætter lånetilbud, at lånet kan bevilges i henhold til gældende regler.

Et eventuelt lånetilbud vil blive afgivet i henhold til de forhold og lovgivningsmæssige regler, som er gældende på tidspunktet for afgivelse af lånetilbudet. Dette kan medføre ændringer i forhold til disse beregninger.

Beregningerne er vejledende og er ikke udtryk for, at en låneoptagelse i alle tilfælde kan gennemføres på de vilkår, som beregningerne er baseret på...

Budget for låneoptagelsen

Kursværdi ved optagelse af lån

Lån Nyt 1: Obligationslån variabel rente til kurs 99,38..... kr. 654.914

Omkostninger ved optagelse af lån

Lånesagsgebyr.....	kr.	2.000
Kurtage.....	kr.	982
Gebyr for tinglysningsekspedition.....	kr.	2.850
- Kernekunderabat.....	kr.	450
Tinglysningsafgift til staten (procentdel).....	kr.	1.500
Tinglysningsafgift til staten (fast del).....	kr.	1.400
Gebyr til staten for tingbogsattest.....	kr.	175
ansl indf ...(realkreditinstitut 1)...	kr.	540.000

Omkostninger i alt..... kr. 548.457

Anslået beløb til udbetaling..... kr. 106.457

På grund af afrundinger kan summen af de enkelte beløb afvige fra den angivne total..."

Samme dag underskrev klageren en opsigelsesblanket til realkreditinstitut 1, i henhold til hvilken lånet blev opsagt pr. 1. januar 2006.

Den 3. november 2005 fremsendte indklagede et forsikringstilbud til klageren.

Indklagede fremsendte den 9. november 2005 følgende brev til klageren:

"...Tak for vores samtale. Jeg beklager endnu engang, at de er utilfreds med det forløb, som du har oplevet.

Jeg kan bekræfte, at du har 14 dages fortrydelsesret fra du modtager policen på dine forsikringer. Jeg skal oplyse, at vi skal have fortrydelsen på skrift, så vi kan desværre ikke klare det over telefonen, når jeg ringer på fredag.

Jeg har noteret i vores system, at du overvejer at fortryde dine forsikringer.

Jeg har printet et tilbud ud på dine forsikringer, sådan som de er registreret hos os i dag. Derudover vedlægger jeg forsikringsbetingelserne, således at du kan gennemgå det med din revisor..."

Den 11. november 2005 fremsendte indklagede følgende brev til klageren:

"...Tak for vores samtale.

Jeg kan bekræfte, at dine forsikringer er i bero, indtil du har fået afklaret spørgsmålet omkring realkredit.

Salgschef ... og centerchef ... er orienteret om ovenstående aftale..."

Klageren fremsendte samme dag følgende brev til indklagedes koncernchef:

"...28.10.05 ...(Klageren)...

Jeg har været udsat for en så dårlig rådgivning i ...(indklagede)... Jeg var efter aftale, til møde med boligkonsulent ... Vi var enige om, at kursen den dag ikke kunne blive bedre, vi sammenlignede beløbene med ...(realkreditinstitut 1's)... tilbud. ...(Indklagede)... kunne gøre det bedre.

Jeg assepterede ...(indklagedes)... tilbud, på udskriften stod der vejledende beregning af lån, men ...(indklagedes boligkonsulent)... nævnte, at i dag kunne jeg på grund af den høje kurs, på 99,8 få 106.457 kr. ud, imod de 100.000 kr. som jeg havde ønsket, og hun mente, at det kunne jeg sikkert ikke, have noget imod. Samtidig ville jeg have 500,- kr. mere, pr. md. til forbrug, og min restgæld ville være på 659.000,-. Yderligere fik jeg, efter ønske, en friværdi konto på 155.000,-. Jeg ville få begge låneomlagt til en pris af 6.000,- får hver, altså i alt 12.000,-. Jeg underskriver.

Jeg får foræret 2 flasker vin, alt var så fint. Jeg havde sørget for, at min svigersøn ... ansat ved ... skiftede hans lån over til ... (indklagede)...

Jeg kørte d. 28.10.05 derefter til min bank ... og fortalte, at jeg havde truffet aftale med jer, og at ... (indklagedes) ... tilbud var bedst. Alt ok.

31.10.05 Boligkonsulent ... lovede, at ringe der skete ikke noget, jeg ringer flere gange, endelig får jeg ... (indklagedes boligkonsulent) ... i tale, hun nævner ikke at der ligger papirer på kontoret til underskrivning. Dette fik jeg senere at vide, af Centerchef ... til et møde d. 04.11.05.

... (Indklagedes boligkonsulent) ... og jeg aftaler d. 31.10., at jeg skulle til et møde tirsdag, da var jeg forhindret, ... (indklagedes boligkonsulent) ... kunne ikke selv onsdag, så derfor bliver der aftalt et møde d. 04.11.05.

Jeg tænker ikke videre over det, det var jo kun en formsag, alting var jo på plads troede jeg. På dette tidspunkt får jeg ikke at vide, at lånetilbuddet er på kontoret.

04.11.05 Møde med ... (indklagedes boligkonsulent) ... Vi taler forsikring, jeg ønsker alt samlet ved ... (indklagede) ..., jeg underskriver forsikringerne.

Derefter kommer låneomlægningspapirerne frem ... (Indklagedes boligkonsulent) ... sidder nu med en kurs på 96,5.

Intet var som aftalt, jeg bliver dybt forfærdet, den 28.10.05 fastholdt ... (indklagedes boligkonsulent) ..., jeg fik 106.457,- kr ud, fordi kursen var så god, men nu var den faldet, så jeg kunne nu kun få 94.000, og yderligere steg restgælden fra 659.000,- til 680.000,-. Jeg var rystet. ... (Indklagedes boligkonsulent) ... udskrev nye beregninger, jeg nævnte for ... (indklagedes boligkonsulent) ... hvorfor der ikke var blevet låst for kursen. ... (Indklagedes boligkonsulent) ... nævnte det kunne man ikke, det ville være rart for mig at vide den 28.10.05 for så var lånet tage i ... (realkreditinstitut 1) ..., det vidste ... (indklagedes boligkonsulent) ... godt.

04.11.05 Jeg forlod kontoret ked af det vred og skuffet. ... (Indklagedes boligkonsulent) ... vidste udmærket, at de små penge havde stor betydning for mig.

Jeg mistede på en uge 32.000,- + at jeg nu skal ud, at låne penge til håndværkere, som er sat i gang på mit hus, jeg har kun en efterløn, (jeg har kun min efterløn), jeg har atter fået råd til at købe hus, efter jeg mistede alt, ved en skilsmisse. Derfor har jeg været meget påholdende, og skulle bruge friværdikontoen til, at skabe en lille forretning, når jeg om få år bliver 65 år.

04.11.05 Efter mødet med ... (indklagedes boligkonsulent) ... kører jeg igen til ... (det med realkreditinstitut 1 koncernforbundne pengeinstitut) ... og fortæller, hvad jeg har været udsat for. Jeg låner bankens telefon, og aftaler et møde med Centerchef ... i ... (indklagede) ...

Jeg havde imidlertid fået at vide i ...(realkreditinstitut 1) ..., at mit lån var opsagt, og til forfald d. 31.12.2005

04.11.05

kl. 14 Centerchef ... og jeg bliver enig om, at jeg skal holdes skadesløs. Senere tirsdag d. 08.11.05 ringer ...(indklagedes centerchef) ..., at mit lån hos ...(realkreditinstitut 1) ... var ført tilbage, som jeg ønskede? og ...(indklagedes boligkonsulent) ... havde nævnt, at hun havde oplyst mig om, at man ikke kunne låse kursen fast. Det nævnte ...(indklagedes centerchef) ... også, at det kunne man ikke. Hvis jeg ellers ville klage, kunne jeg kontakte Salgschef ...

Efter at jeg forsøgte, at træffe koncernchefen privat og uden held, ringede jeg til Salgschef ... Vi aftalte et møde, i min villa ... den 10.11.05 kl. 15.

Jeg følte, at tingene ville komme på plads, som aftalen var den 28.10.05.

Jeg ville høre nærmere, det var et yderst behageligt møde.

...(Indklagedes salgschef) ... ringede til mig, tirsdag d. 15.10 han havde talt med ...(indklagedes boligkonsulent) ..., der blev holdt på, det kun var et tilbud, og hun skulle have fortalt mig, at kursen ikke kunne låses fast, og jeg fik at vide hun var en dygtig person.

Derfor står jeg nu, føler jeg, uden støtte dårlig behandlet, for det jeg tiltrådte af aftale med underskrift d. 28.10.05 "bliver vasket væk."

Salgschef ... tror jeg, var oprigtig ked af sagen, jeg blev opfordret til at skrive om sagen, men når de tror på ...(indklagedes boligkonsulent) ..., føler jeg en sådan afmagt, så jeg skriver til ...(indklagedes) ... koncernchef, i håb om lydhørhed.

Jeg har gennem mit liv, købt tre ejendomme gennem ...(tre navngivne realkreditinstitutter) ... Det er første gang, jeg har fået så ukorrekt vejledning, som i ...(indklagede) ... Det skal vel ikke være kunden, der skal gøre opmærksom på, at kursen skal låses fast.

Min svigersøn ..., har fået en fin behandling, det er jeg glad for, for det var mig der anbefalede jer. Hvorfor skal sådan noget rod ramme mig. "nu skal jeg ud at låne penge." "Efter moden og velovervejet beslutning ønskede jeg jeres produkt." Er det fordi jeg er en lille kunde? ...(Indklagedes boligkonsulent) ... vidste, det var vigtigt for mig.

Jeg håber, det bliver som aftalt, og undskyld jeg sener det til privat adr. det er i håb om at blive hørt, ellers er det de dyreste vine jeg har fået..."

Indklagedes koncernchef besvarede den 7. december 2005 klagerens henvendelse på følgende måde:

"...I fortsættelse af mit brev af 28. november 2005 kan jeg oplyse, at jeg nu har haft lejlighed til at undersøge sagen og herunder fået en udtalelse fra de involverende medarbejdere i ...(indklagede) ...

Når De klager over dårlig rådgivning med hensyn til fastlåsning af kursen på det nye realkreditlån, er der grund til at understrege, at en sådan fastlåsning af kursen først kan finde sted, når De som kunde har besluttet Dem for, hvilket realkreditlån De ønsker at optage.

Under sagens forløb har ...(indklagede)... udarbejdet en række alternative beregninger, og på den givne dato, den 28. oktober 2005 kunne De ikke bestemme Dem til, hvilket lån De ønskede.

De blev rådgivet om, at hvis det gamle lån i ...(realkreditinstitut 1)... skulle opsiges til den næste termin, var sidste frist den 31. oktober 2005, og De besluttede på dette grundlag at underskrive en opsigelse af det gamle lån. Derimod har De ikke underskrevet en låneaftale med ...(indklagede)... af den simple grund, at De endnu ikke havde besluttet Dem for, hvilket lån De ønskede.

Det er derfor min opfattelse, at der ikke er grund til at bebrejde ...(indklagedes)... medarbejder for den betjening, De har fået.

Jeg skal dog beklage, at De har opfattet ...(indklagedes)... betjening af Dem som dårlig rådgivning på trods af den megen tid, der er brugt på netop at rådgive Dem bedst muligt.

For god ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at der kan klages over realkreditinstitutter til ..."

Klageren indbragte herefter sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at indklagede skal erstatte hende det tab på 50.000 kr., som er en følge af, at indklagede ikke vedstod sit skriftlige lånetilsagn.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at hun efter flere forsøg til indklagede ikke har mødt forståelse. Derfor har hun sendt klagen til Realkreditankenævnet.

Hun tiltrådte den 28. oktober 2005 skriftligt et 30-årigt, afdragsfrit obligationslån med variabel rente og renteloft på 5 pct. Hun tiltrådte endvidere en friværdikonto. Indklagedes boligkonsulent glemte at låse kursen fast. Dette skrev hun under på, og hun opsigde sit lån til realkreditinstitut 1. Dette er nu efter protester fra hende ført tilbage.

Hun har klaget til indklagede over boligkonsulenten, der lyver og påstår, at denne ikke kunne låse kursen, og at hun var blevet orienteret herom. Boligkonsulenten opsagde imidlertid hendes lån hos realkreditinstitut 1? Hvordan kan det lade sig gøre?

I afmagt skrev hun et brev til indklagedes koncernchef, som lod det gå videre til indklagedes jurist. Juristen har talt med boligkonsulenten, som nu har en ny forklaring, hvor der påstås, at hun ikke havde taget stilling til lånet. Dette modsiger sig selv. Hvordan kan boligkonsulenten så tillade sig at opsiges hendes lån? ("Låneomlægningen ville koste sammenlagt 6,3.") Indklagedes jurist mente, at hun skulle finde en anden kreditforening, da hun stillede spørgsmålet.

Hun har mistet ca. 50.000 kr., fordi kursen ikke blev låst fast, som det var aftalt. Hendes restgæld blev 20.000 kr. større, beløbet på 106.000 kr. blev til 94.000 kr. samt en lavere husleje på 500 kr. samt renter på et lån i banken, som hun har været tvunget til at oprette, fordi hun skal betale håndværkere.

Dette beløb på 50.000 kr. kræver hun erstatning for, da fejlen ligger hos boligkonsulenten. Hun har ikke draget rettidig omhu ved hendes låneomlægning. Boligkonsulenten fik underskriften af hende, både til lån og tre forsikringer. Dette gik hurtigt, men boligkonsulenten nægter i dag alt. Forsikringerne er ifølge aftale med indklagede sat i bero, til sagen er afklaret.

Boligkonsulenten påstår, at denne har gjort sig megen ulejlighed. Det er slet ikke hendes oplevelse. Forsømmelse på grund af ferie, forkerte adresseændringer, ikke fastlåsning af kurs, opsigelse af daværende lån m.m.

Til indklagedes udtalelse har hun følgende bemærkninger:

Det er ubegribeligt, at indklagede vil optræde med usandheder i stedet for at erkende en mangelfuld håndtering af hendes låneomlægning den 28. oktober 2005. Hun er nødt til at dementere indklagedes påstande.

Første møde med indklagedes boligkonsulent den 11. oktober 2005.

Dette møde varede ca. 30 min. At boligkonsulenten blev længere tid i hendes hjem kan udelukkende tilskrives private forhold. Boligkonsulenten var på weekend hos hende og hendes afdøde mand. Boligkonsulenten var dengang kæreste med deres tidligere bankmand. Boligkonsulenten fortalte, at hun skulle på ferie en uge senere.

Hun blev lovet, at boligkonsulenten ville kontakte hende før sin ferie - dette skete ikke. Hun måtte selv indhente oplysninger om kursen på daværende tidspunkt. Hun kontaktede indklagede for at få tilsendt beregning af lån. Dette brev fik hun ikke. Hun har senere fået oplyst, at det havnede hos den tidligere ejer. Hun fik tilsendt et nyt brev. Dette havnede hos hendes svigersøn.

Efterfølgende fik hun den 18. oktober 2005 tilsendt forsikringsbetingelser fra en anden konsulent hos indklagede, netop fordi hun ønskede at være klar til at flytte forsikring og huslån til indklagede senest den 31. oktober 2005. Alt var således klart, da boligkonsulenten kom fra ferie, trods boligkonsulentens manglende kontakt.

Mødet den 28.oktober 2005 med boligkonsulenten.

Hun var den 28. oktober 2005 fuldstændig afklaret om, hvilket lån hun skulle have. Boligkonsulenten lyver om forløbet. Efter en time måtte de forlade kontoret på grund af, at den anden skulle bruge det. De flyttede til et bord i forkontoret. Boligkonsulenten mente desuden, at de jo også var færdige. Hun havde skrevet under, og de var enige om, at lånet og lånetidspunktet var det bedst tænkelige med en kurs på 99,8 den 28. oktober 2005. De var helt enige om låne- og kursaftale. Boligkonsulenten sagde tak for aftalen og forærede hende 2 flasker vin. Hun nævnte for boligkonsulenten, at hun med det samme ville køre til realkreditinstitut 1 og fortælle, at de ikke fik lånet. Hun fortalte realkreditinstitut 1, at hun nu havde en underskrevet låneaftale med indklagede. Dette kan bekræftes af realkreditinstitut 1, både hvad angår dato og indhold. Hun fik på intet tidspunkt på dette møde at vide, at kursen ville kunne ændre sig yderligere i dette låneforløb.

Samme aften holdt hun en lille fest. Dette betød meget for hende, idet hun er på efterløn.

Telefonsamtalen med boligkonsulenten den 31. oktober 2005.

Hun ringede selv op, da boligkonsulenten ikke ringede, hvad ellers var aftalt. Det eneste, de snakkede om, var en mødedato for underskrift af forskellige dokumenter i forbindelse med omlægning af lånet fra realkreditinstitut 1 til indklagede. Denne dato blev den 4. november 2005. Låneaftalen var underskrevet den 28. oktober 2005. Heller ikke i denne samtale blev hun informeret om risikoen for kurstab.

Mødet med boligkonsulenten den 4. november 2005 om formiddagen.

Hun blev præsenteret for en række forsikringspapirer og tilbud, som hun skrev under på. Det var forsikringer på hus, indbo og bil.

Dernæst fortalte boligkonsulent hende, at kursen på hendes lån nu var faldet, således at hun nu kunne få 94.000 kr. i provenu og ikke de 106.000 kr. som lovet i låneaftalen, som hun underskrev den 28. oktober 2005. Derudover ville hendes restgæld blive ca. 20.000 kr. højere. Dette chokerede hende, og hun kunne ikke forstå, hvorfor deres aftale fra den 28. oktober 2005 ikke var gældende. Boligkonsulenten fortalte hende, at kursen ikke kunne låses fast. Boligkonsulenten kom nu frem med et nyt lånetilbud. Hun ønskede ikke dette og fortalte boligkonsulenten, at hun ikke ønskede at gøre brug af det nye tilbud.

Hun tog straks hen til realkreditinstitut 1 for at spørge dem om råd i sagen. De fortalte hende, at hendes lån allerede opsagt til indfrielse pr. 31. december 2005.

Hun ringede for at aftale et møde med centerchefen hos indklagede.

Møde med centerchefen den 4. november 2005 om eftermiddagen.

Centerchefen fortalte nu pludselig, at hendes lån til indklagede faktisk lå klar til underskrift den 31. oktober 2005 - dette var fuldstændig nyt for hende. Hvorfor havde hun ikke fået besked om dette?

Da hun fastholdt sin låneaftale fra den 28. oktober 2005, påstod centerchefen, at indklagede, som det eneste realkreditinstitut, ikke kunne fastlåse kursen. Hvorfor fik hun så at vide fra indklagede i København, at indklagede naturligvis godt kan fastlåse en kurs?

Hun stiller spørgsmål til, hvorfor hendes lån i realkreditinstitut 1 allerede var opsagt, hvis ikke der var en klar aftale med indklagede. Hvordan kan det lade sig gøre at opsig et realkreditlån, før der er et andet?

På trods af alle disse vanskeligheder var hun stadig villig til at flytte til indklagede, såfremt indklagede kunne honorere sin egen aftale fra den 28. oktober 2005.

Centerchefen sagde, at dette ikke kunne lade sig gøre. Hun indså nu, at indklagede ville løbe fra låneaftalen og foreholdt ham, at hun ville holdes skadesløs.

Centerchefen ville forsøge at føre lånet til realkreditinstitut 1 tilbage. Dette lykkedes ikke den 4. november 2005. Han ville forsøge igen senere. Hun måtte forlade mødet uden afklaring og i stor uvished omkring sin økonomiske situation.

Det er korrekt, at hendes lån til realkreditinstitut 1 nu er tilbageført som angivet af centerchefen.

Anbringender:

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det derfor gældende:

At hun havde en klar kurs- og låneaftale.

At lånet til realkreditinstitut 1 blev opsagt på grund af en fast aftale om kursen 99,8.

At indklagede har misinformeret og givet mangelfuld information i forbindelse med låneaftalen.

At indklagede bevidst taler usandt om sagsforløbet.

At hun havde besluttet sig, og at underskriften den 28. oktober 2005 var på en endelig og klar aftale.

At indklagede har handlet ansvarspådragende ved misinformation og en sløset forretningsgang.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at indklagede på klagerens anmodning primo oktober 2005 kontaktede klageren telefonisk med henblik på tilbud på belåning af den omhandlede ejendom. Under samtalen aftalte parterne et møde hos klageren den 11. oktober 2005. Under telefonsamtalen blev det aftalt, at indklagede skulle medbringe forskellige beregninger til mødet - nærmere bestemt beregninger på 4 pct. obligationslån, tilpasningslån med afdragsfrihed samt rentemax med afdragsfrihed.

Til brug for mødet havde klageren kontaktet sit nuværende kreditinstitut (realkreditinstitut 1) og havde mundtligt fået oplyst ydelser på de samme lån, som indklagede kunne tilbyde. På mødet sammenlignede klageren og indklagede tallene og konstaterede, at der ikke var den store forskel på den månedlige ydelse mellem de forskellige tilbud. Klageren var dog særligt interesseret i indklagedes tilbud om en friværdikonto op til 60 pct. af vurderingen.

Efter ca. to timers kundemøde aftalte klageren og indklagede, at man skulle tale sammen sidst på ugen, da klageren ikke umiddelbart kunne bestemme sig for, hvilket slags lån hun ville have, og hvilket beløb hun ønskede udbetalt.

Under en telefonsamtale fredag den 13. oktober 2005 oplyste klageren, at hun endnu ikke havde bestemt sig for, hvilket lån hun ønskede. Klageren oplyste desuden, at hun var ved at få en pris på et nyt tag til ejendommen eller eventuelt maling af det nuværende tag. På denne baggrund aftalte parterne at tales ved i den efterfølgende uge.

Efter et par samtaler, hvor klageren fortsat var i tvivl om, hvilket lån hun skulle vælge, samt hvilken størrelse hun ønskede på realkreditlånet, aftalte parterne et møde fredag den 28. oktober 2005 hos indklagede. På mødet den 28. oktober 2005 blev der endnu en gang lavet diverse beregninger på fire forskellige slags lån samt tre forskellige lånebeløb. Efter ca. halvanden times møde oplyste klageren, at hun endnu ikke havde bestemt sig for, hvilket lån hun ønskede. Indklagede oplyste, at klageren senest mandag den 31. oktober skulle opsige sit lån i realkreditinstitut 1, hvis hun ønskede at omlægge sit lån, hvad enten dette skulle ske hos indklagede eller realkreditinstitut 1.

Klageren oplyste i den forbindelse, at hun havde bestemt sig for, at det gamle lån skulle opsiges. Indklagede oplyste naturligvis, at når klageren opsagde det gamle lån, stod hun p.t. uden belåning af ejendommen, da hun ikke havde bestemt sig for et nyt lån. Indklagede oplyste desuden, at det ikke var muligt at indgå en fastkursaftale, før klageren havde bestemt sig for, hvilket lån hun ønskede.

Mandag formiddag den 31. oktober 2005 oplyste klageren, at hun ønskede et rentemax 5 pct. med afdragsfrihed og et provenu på 100.000 kr. samt en friværdikonto på 155.000 kr. Det blev aftalt, at indklagede skulle gøre et tilbud klart, således at sagen kunne færdiggøres på et møde onsdag den 2. november eller torsdag den 3. november 2005. Klageren kontaktede efterfølgende indklagede telefonisk og udsatte mødet til fredag den 4. november 2005.

I umiddelbar forlængelse af samtalen den 31. oktober 2005 udskrev indklagede et lånetilbud. På mødet den 4. november 2005 blev lånetilbudet gennemgået. Kursen havde imidlertid ændret sig fra den 31. oktober 2005 til den 4. november 2005, hvilket betød, at klagerens provenu ville blive mindre end anslået i det fremlagte tilbud.

Indklagede tilbød naturligvis at udskrive et nyt tilbud baseret på et større lån, så klageren fik det provenu, hun ønskede sig. Klageren accepterede dette, men ændrede umiddelbart efter mening, da hun påstod at have skrevet under på en beregning med en anden

kurs. Indklagede oplyste, at klageren tidligere alene havde set vejledende beregninger, og at der på intet tidspunkt var indgået en fastkursaftale eller en låneaftale, da klageren ikke havde besluttet sig for, hvilket lån hun ønskede.

Efter en længere drøftelse besluttede klageren sig for, at hun ville vente weekenden over og samtidig overveje at tage et 6 pct. rentemaxlån.

Senere samme dag kontaktede klageren indklagedes centerchef. På et møde samme dag kl. 14.00 fremviste klageren den vejledende beregning af 28. oktober 2005, som hun mente skulle være gældende. Indklagede oplyste, at det først var muligt at kurssikre, når klageren havde besluttet sig for, hvilket lån hun ønskede.

Indklagede oplyste desuden, at klageren kunne få den aktuelle dagskurs, hvilket klageren afviste, da hun fastholdt, at indklagede var bundet af kursen i den vejledende beregning. Indklagede afviste dette.

Herefter meddelte klageren, at hun fra realkreditinstitut 1 havde fået oplyst, at hendes eksisterende lån i realkreditinstitut 1 var opsagt. Klageren påstod, at dette var sket mod hendes vidende. Indklagede afviste dette, idet klageren på mødet den 28. oktober 2005 selv havde underskrevet opsigelsen, som herefter blev faxet til realkreditinstitut 1. Klageren oplyste desuden, at hun følte sig ført bag lyset, da det aldrig havde været hendes hensigt at opsiges lånet i realkreditinstitut 1 uden først at have sikret sig et nyt lån.

For at afslutte sagen tilbød indklagede herefter at få tilbagekaldt opsigelsen og retablere lånet uden omkostninger for klageren, hvilket klageren accepterede.

Klageren forespurgte herefter til mulighederne for at tilbagekalde opsigelsen straks eller at afvente kursudviklingen over weekenden. Indklagede oplyste, at en tilbagekaldelse af opsigelse over for realkreditinstitut 1 krævede, at der skulle handles straks, hvorfor klageren måtte træffe en beslutning. Klageren takkede herefter for, at opsigelsen var tilbagekaldt og lånet reableret uden omkostninger for hende.

Den følgende mandag kontaktede klageren igen indklagedes centerchef. Da denne var til møde hele dagen, indtalte klageren en besked, hvor hun gav udtryk for, at hun ønskede lånet til kursen i den vejledende beregning af 28. oktober 2005 og bad indklagedes centerchef om at ringe hende op.

Indklagedes centerchef kontaktede klageren tirsdag formiddag, hvor klageren anførte, at indklagede havde givet et bindende tilbud, som hun havde accepteret, og at hun efterfølgende var ført bag lyset.

Herefter havde parterne, som det fremgår af de i sagen fremlagte bilag, en længere drøftelse, der endte med, at sagen af klageren blev indbragt for Realkreditankenævnet.

På baggrund af ovenstående er det således indklagede opfattelse, at det af klageren påståede rentetab er lidt som følge af, at hun ikke kunne bestemme sig for, hvilken type lån hun ønskede sig og ikke på grund af dårlig rådgivning eller sagsbehandling hos indklagede.

Tværtimod er det indklagedes opfattelse, at indklagede har gjort et betydeligt forsøg på at gøre klageren tilfreds, herunder har indklagede tilbudt at sørge for retableringen af klagerens gamle lån uden ekstra omkostninger for klageren.

Anbringender

Til støtte for den nedlagte påstand gøres det derfor gældende,

at klageren forsøger at støtte ret på en vejledende beregning,

at klageren på intet tidspunkt har underskrevet en låneaftale eller en fastkursaftale,

at klagerens lån til realkreditinstitut 1 blev opsagt med klagerens accept,

at klageren på et oplyst grundlag valgte at underskrive en opsigelse af det gamle lån vel vidende, at hun ikke havde en aftale om et nyt lån,

at det ikke var muligt at kurssikre et nyt lån, før klageren havde besluttet sig for, hvilket lån hun ønskede,

at det således alene beror på klagerens forhold, at kursen ikke kunne låses,

at indklagede ikke har handlet ansvarspådragende, og

at indklagede derfor skal frifindes.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at hun - mod indklagedes benægtelse og i strid med det skriftlige grundlag i sagen - har modtaget og underskrevet et bindende lånetilbud af 28. oktober 2005.

Indklagede har ikke afgivet et egentligt tilbud på et obligationslån, men alene en "Beregning af lån". Det fremgår af beregningen, at denne er vejledende og ikke er udtryk for, at en låneoptagelse i alle tilfælde kan gennemføres på de vilkår, som beregningen er baseret på.

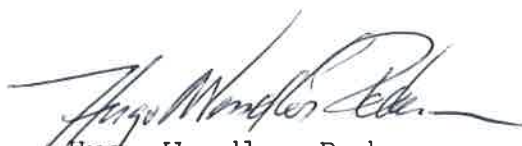
Nævnet finder det heller ikke godtgjort, at indklagede ikke har ydet klageren tilstrækkelig rådgivning blandt andet om muligheden for kurssikring. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det ikke er muligt at kurssikre, før der ~~frem~~^{føre} ligger et lånetilbud.

Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i klagen.

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