



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 23. november 2010

JOURNAL NR.: 2010-01-06-078-K

KLAGER:

INSTITUT: Nordea Kredit Realkreditaktieselskab

KLAGEEMNE: Rådgivning. Låntype. Konverterbarhed.

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 9. november 2010

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Maria Hyl Dahl

Mads Svaneklinik

Karen Havers-Andersen

Lars K. Madsen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne erhvervede efter det oplyste i 2007 en ubebygget grund.

Klagerne rettede i 2008 henvendelse til det indklagede realkreditinstitut vedrørende finansiering af et nybyggeri, de ønskede at opføre på grunden.

Der blev den 23. april 2008 afholdt et møde mellem klagerne og det med indklagede koncernforbundne pengeinstitut vedrørende finansieringen. På dette møde blev der udarbejdet to budgetter, udvisende rådighedsbeløbet ved forskellige finansieringsmodeller. Det ene af budgetterne udviste et rådighedsbeløb på 14.773 kr. pr. måned og det andet et rådighedsbeløb på 21.134 kr. pr. måned.

Det koncernforbundne pengeinstitut fremsendte den 24. april 2008 følgende resume af mødet:

"...Tak for et godt møde 23. april 2008. Her er et resumé af det, vi talte om.

I har købt en byggegrund beliggende ... og vil underskrive en entreprisekontrakt med ... om køb af færdighusprojekt.

På mødet udarbejdede vi en finansierings- og omkostningsplan, som I fik med hjem. Finansieringen sker sådan:

Samlet forventet anskaffelsessum er 4.130.000 kr.

Lån i ...(indklagede)... forventet 3.200.000 kr. Dette kræver en vurdering på mindst 4.000.000 kr.

...(Koncernforbundet pengeinstitut)...-Prioritet, Boligkøb 150.000 kr.

I har købt grunden i 2007 for 1.300.000 kr. Ved købet betalte i 780.000 kr. kontant og resten blev finansieret ved lån i ...(indklagede)...

Vi beregnede, at I på nuværende tidspunkt har et rådighedsbeløb på 25.000 kr. hver måned idet I pt. bor til leje.

Det fremtidige rådighedsbeløb er beregnet til 14.800 kr. pr. måned med følgende forudsætninger:

* Realkreditlånet er med fast rente på 6% og med afdrag samt en løbetid på 30 år.

* Der er afsat 26.000 kr. pr. år til forbrug af vand, el og varme.

* Ejendomsværdi er anslået til 2.400.000 kr.

I overvejer afdragsfrihed i kombination med lån med afvikling. Afdragsfriheden kan benyttes til hurtigere nedbringelse af bankfinansieringen og/eller indskud på pensionsordning(er).

Vi vil gerne hjælpe jer med den nødvendige garanti til hjemtagelse af forhåndslån i ...(indklagede)... Vi sender projektet til vurdering hos ...(indklagede)... I mellemtiden bedes I overveje hvilken type lån I ønsker. I kan

på dette tidspunkt kurssikre lånet eller vælge at bestille lånetilbud som kan kurssikres/- hjemtages når I ønsker det..."

Indklagede fremsendte den 6. august 2008 et tilbud til klagerne vedrørende henholdsvis et 5 pct. 10-årigt lån på 1.645.000 kr. og et 7 pct. 30-årigt lån på 1.602.000 kr. Begge lånene var forudsat optaget som forhåndslån. Af lånetilbuddet fremgår endvidere følgende om lånet på 1.645.000 kr.:

"...Oplysninger om det nye lån:

Obligationslån stående

Hovedstol	1.645.000,00
Nominel rente	5,0000%
Antal terminer pr. år	4
Anslået kurs	97,2440
Løbetid	10 år 0 mdr.
- heraf afdragsfri periode	10 år
Bidragssats	0,3000%
Beregnet 1. år	
Ydelse	87.365,76
Rente og bidrag	87.365,76
Nettoydelse ved 33% skat	58.535,06

...Lånet er baseret på udstedelse af følgende ... (indklagede)... obligationer

Serie/årgang	Fondskode	Obl.rente%	Obl.beløb	Kurs	Kontant
ANR/2018	...	5,0000	1.645.000,00	97,2440	1.599.663,80
I alt			1.645.000,00	97,2440	1.599.663,80

...Øvrige forhold for lånet

Lånet er et stående lån, der forfalder til indfrielse i sin helhed den 31. december 2017 - se vedlagte amortiseringsplan. Ved udbetaling efter den 30. november 2008 forfalder lånet til indfrielse i sin helhed den 31. december 2018. Lånet er baseret på inkonverterbare obligationer. Udbetaling sker i den fondskode, der på udbetalingstidspunktet er åben for udlån. Fondskoden bliver altid ændret pr. 1. december i forbindelse med serieskift. Lånets udbetalingstidspunkt er afgørende for løbetiden, idet lånet altid udløber 31. december i udløbsåret...

Indfrielsesvilkår

Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse kan ske på 2 måder:

1. ved at indlevere obligationer i samme serie, årgang og rentefod svarende til lånets obligationsrestgæld eller det delvise beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt.
2. ved i perioden indtil sidste bankdag i november i det år hvor lånet forfalder i sin helhed, at betale et beløb svarende til hel eller delvis kontant indløsning af obligationerne til kurs 100 med tillæg af omkostninger - herunder eventuelle differencerenter.

...(Indklagede)... beregner indfrielsesbeløbet og kan fastsætte et gebyr for indfrielsen samt kræve, at kunden betaler alle omkostninger, inkl. eventuelle differencerenter, som er forbundet med opsigelsen.

Ved fuldstændig indfrielse betales en delydelse til indfrielsesdagen..."

Af Standardiseret Europæisk Informationsblad, som var vedlagt lånetilbuddet, fremgår blandt andet følgende om lånet på 1.645.000 kr.:

"...2. Beskrivelse af produktet

Obligationslån, stående i danske kr...

Lånet er et stående lån, der forfalder i sin helhed den 31.12.2017. Ved udbetaling efter den 30.11.2008 forfalder lånet i sin helhed den 31.12.2018...

12. Førtidig eller ekstraordinær indfrielse

Lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, og kan derfor alene ekstraordinært indfries hel eller delvist ved til ...(indklagede)... at indlevere obligationer, svarende til obligationsrestgælden eller det delvise beløb hvormed lånet ønskes nedbragt, i samme serie, årgang og rentefod som de, hvormed lånet er effektueret..."

Lånetilbuddet var endvidere vedlagt indklagedes Almindelige forretningsbetingelser, hvorefter følgende fremgår:

"...5. Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse

Lån baseret på inkonverterbare obligationer:

Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse kan ske ved at overdrage obligationer i samme serie, årgang, rentefod og valuta som de, hvormed lånet er finansieret, svarende til lånets obligationsrestgælden eller det beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt.

Obligationerne må ikke være udtrukne eller opsagte..."

Klagerne indgik den 12. august 2008 en byggekontocontrakt med det koncernforbundne pengeinstitut, som samtidig tiltrådte at stille en garanti for udbetaling af forhåndslånene.

Lånet på 1.645.000 kr. blev udbetalt pr. 3. september 2008, mens lånet på 1.602.000 kr. blev udbetalt pr. 5. november 2008.

Efter det oplyste blev ejendommen færdigmeldt i marts 2009. Den endelige vurdering førte til et nedbringelseskrav på 400.000 kr.

Nedbringelsen skete gennem omlægning af lånet på 1.602.000 kr. Klageren indgik i den forbindelse en omprioriteringsaftale med indklagede, hvorefter følgende fremgår:

"...Ved omprioriteringen af vores ejendom ønsker vi at optage og indfri følgende lån

Lån, der ønskes optaget:			
Realkreditinstitut:	Hovedstol, kr.	Kuponrente, %	Løbetid, år/måneder
...(Indklagede)...	1.200.000	4	30 00

Låntype

Rentetilpasningslån, Annuitet

Låneoplysningerne er anslåede, hvis der endnu ikke er et lånetilbud.

Lånet udbetales

Efter nærmere aftale. Se afsnittet Rådgivning i denne aftale.

Provenuet af lånet indsættes på Omprioriteringskontoen.

Lån, der ønskes indfriet:

Kreditor	Hovedstol, kr.	Kuponrente, %	Løbetid, år/måneder	indfrielsesbeløb
...(Indklagede)...	1.602.000	7	29 07	1.591.300

Låntype
Obligationslån, Annuitetslån
Indfrielsesmetode
Opsiges til termin

Tidspunkt
01.07.2009

Indfrielsesbeløbet er anslået, hvis der ikke er indgået aftale om fast indfrielsesbeløb.

Det nye lån skal respektere:

Kreditor/Pantlaver	Hovedstol, kr.	Kuponrente, %	Løbetid, år/måneder
...(Indklagede)...	1.645.000	5	8 10

Låntype
Obligationslån med afdragsfrihed, Annuitetslån

Der blev den 19. marts 2009 udarbejdet følgende rådgivningsskema:

Erklæring vedrørende rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom

(jf. Finanstilsynets bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder).

...Ved optagelse af lån med sikkerhed i ejendommen, ..., i forbindelse med konvertering, har ...(det koncernforbundne pengeinstitut)... den 13.3.2009 ydet rådgivning.

Kunden har oplyst:

Erfaring med at optage lignende lån er: Begrænset

Husstandens økonomi:

Husstanden består af: 2 voksne og 3 børn

Husstandens månedlige rådighedsbeløb: 15.000 kr.

I den forbindelse er indleveret følgende økonomiske bilag:

Seneste 3 måneders lønsedler

Seneste årsopgørelse fra Skat

Budget

I samtalen er drøftet følgende emner for at afdække risikovillighed i forbindelse med valg af lån:

Forventning til udviklingen i renten er, at renten vil falde til et lavere niveau.

I forbindelse med sikkerhed for udsving i ydelsen og restgælden lægger jeg særlig vægt på at kende den maksimale ydelse og hvordan den kan påvirke restgælden.

Gælden ønskes afviklet efter følgende princip:

Løbende efter annuitetsprincippet.

Forventninger til den reelle løbetid:

Har ingen planer om at indfri før tid, men vil gerne konvertere når tidspunktet er fordelagtigt. Derfor er der talt om muligheden for, at få overvåget lån med en Gældsplejeaftale.

...(Indklagede)... har oplyst følgende om:

Rentetilpasningslån F1 kr. 1.200.000 med en rente på 3,4% og en løbetid på 30 år, har 4,3% i årlige omkostninger i procent (ÅOP).

De væsentlige egenskaber for det/de valgte lån:

(Herunder vilkår for optagelse, opsigelses- og indfrielsesvilkår samt mulighed for låneomlægning)...

Omkostninger og metoder vedr. låneomlægning og indfrielse:**...Begrundelse for valget af lån set i lyset af kundens økonomiske situation:**

Kunderne konverterer ned fra et 7% obligationslån til et nyt rentetilpasningslån med en nedskrivning på 400.000 kr. ...(Indklagede)... Prioriteten er forhøjet ligeledes. Det nuværende lån opsiges til indfrielse pr. 1.7.2009 til kurs 100. Rentetilpasningslånet tages hjem samme dato til den aktuelle rente.

Fordele og ulemper ved det/de valgte lån er beskrevet i Bilag 1.

Lån er valgt fordi:

Lav rente

Øvrige råd:

Det nye lån nedskrives med 400.000 kr., da endelig vurdering på byggeprojekt blev 500.000 kr. lavere.

Sammenligning med alternative lån**Valgt lån:****Lån som optages:**

Rentetilpasningslån F1 kr. 1.200.000 med en rente på 3,4% og en løbetid på 30 år, har 4,3% i årlige omkostninger i procent (ÅOP).

Alternative lån:

Rentetilpasningslån med afdragsfrihed kr. 1.200.000 med en rente på 3,4% og en løbetid på 30 år, har 4,3% i årlige omkostninger i procent (ÅOP).

ÅOP påvirkes af lånets løbetid, renteprofil og afviklingsforløb. En direkte sammenligning på grundlag af ÅOP må derfor ske med forbehold herfor. ÅOP er beregnet udfra den aftalte løbetid. Hvis lånet indfries tidligere vil ÅOP være højere..."

Klagerne var utilfredse med, at lånet på 1.645.000 kr. var baseret på inkonverterbare obligationer, og rettede derfor henvendelse til indklagede herom.

Indklagede besvarede den 14. juni 2009 klagerens henvendelse på følgende måde:

"...Som aftalt sender vi hermed referat af vores møde den 4. juni 2010.

Din henvendelse er sket på baggrund af låneoptagelse i ...(indklagede)... i 2008 i forbindelse med finansiering af jeres byggeri på ...

Lånebehovet/-muligheden på dette tidspunkt var realkreditlån med en kontantværdi på 3.200.000 kr. Finansieringen blev opdelt i 2 lige store lån:

- 7% Obligationslån med afvikling og løbetid 30 år
- 5% stående obligationslån og løbetid 10 år

Den 23. april 2008 holdt vi møde, hvor jeres fremtidige økonomi blev beregnet. Vi lavede 2 beregninger, som begge var baseret på lån med fast rente. Vi tog udgangspunkt i det daværende renteniveau.

Den første beregning var baseret på et obligationslån med en kuponrente på 6% med afvikling med løbetid på 30 år. Der var 2 årsager til dette:

- 1) Ved bevilling tages der altid udgangspunkt i lån med fast rente med afvikling over 30 år, og højeste kuponrente hvor kursen er under 100.
- 2) I gav udtryk for at I ønskede lån med fast rente for at undgå stigning i ydelsen på grund af højere rente.

Den anden beregning er baseret på et 10-årigt stående lån med en kuponrente på 4%. Af beregningerne fremgår det, at jeres rådighedsbeløb herved blev forbedret med ca. 6.300 kr. pr. måned.

Da I besluttede jer for den endelige finansiering i juli 2008 var renten i mellemtiden steget. De nævnte lån blev nu udstedt på baggrund af henholdsvis 7% og 5%-obligationer.

I ønskede at dele finansieringen i 2 lige store halvdele, så vi søgte ... (indklagede) ... om 2 lånetilbud på henholdsvis 1.602.000 kr. og 1.645.000 kr. begge lån havde en kontantværdi på 1.600.000 kr.

Frem til nu er renten faldet, hvilket har medført at kurserne på de bagvedliggende obligationer er steget. Du har nu bemærket, at det stående 5%-lån er inkonvertibelt, og at kursen er ca. 112.

På mødet fremfører du, at banken ikke har oplyst det forhold, at lånet er inkonvertibelt - hverken i rådgivningsforløbet eller i lånetilbud og øvrigt skriftligt materiale.

Endvidere er det din holdning, at banken gennem et mangeårigt kundeforhold bør vide, at du er en aktiv gældsplejer, og at du aldrig ville sættes i en situation, hvor et realkreditlån skulle indfries til en kurs over 100. Du nævnte, at du har lagt lån om flere gange.

Du hævder, at du siden låneoptagelsen har troet, at lånet var konvertibelt.

Vi har begge på bankens vegne deltaget i hele forløbet. Vi mener, at jeres bevæggrunde for at vælge den omtalte finansiering dels var:

- imødegåelse af fremtidige rentestigninger og dermed forringelse af rådighedsbeløbet
- at bevare muligheden for at være aktiv gældsplejer og kunne udnytte muligheden for at opkonvertere
- at forbedre rådighedsbeløbet ved at vælge det billigst mulige lån med fast rente. Vi nævnte på mødet den 23. april 2008 og i det efterfølgende referat, at den større besparelse ved at vælge et 5% stående lån, kunne bruges til hurtigere nedbringelse af det efterstående banklån og/eller øget pensionsindskud.

Det er vores klare overbevisning, at vi i rådgivningsforløbet har været opmærksomme på at forklare de særlige indfriellesvilkår ved et inkonvertibelt lån. Da I i øvrigt valgte lån med fast rente og dermed indikerede en tro på stigende renteniveau, kan I have lagt mindre vægt på en stigende indfrielleskurs, da det jo kun får betydning ved rentefald. Samtidig fremgår det

af lånetilbuddet, som vi sendte til jer den 28. juli 2008 at lånet er inkonvertibelt.

Vi mener også, at du på et senere tidspunkt igen bør blive opmærksom på lånets specielle indfrielsesvilkår, nemlig da byggesagen skal afsluttes i marts 2009. Ved færdigmeldingen viser det sig, at vurderingen er reduceret med 500.000 kr. hvilket betyder, at belåningen i ...(indklagede)... skal reduceres med 400.000 kr. På dette tidspunkt vælger du at delindfri det konvertible 7% obligationslån, da kursen på det 10-årige 5% inkonvertible lån er ca. 105.

Endelig er det værd at bemærke i denne sammenhæng, at I efterfølgende har valgt at optage et fastforrentet billån i ...(det koncernforbundne pengeinstitut)..., hvor indfrielsesvilkårene er sammenlignelige med det inkonvertible realkreditlån.

Som afslutning på mødet talte vi om muligheden for at indgive en klage..."

Klagerne indbragte efterfølgende en sag for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet har handlet ansvarspådragende ved under de aktuelle omstændigheder at yde ham et lån baseret på inkonverterbare obligationer.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren oplyser, at klagen vedrører mangelfuld rådgivning om og tydeliggørelse af, at optaget realkreditlån er baseret på inkonverterbare obligationer. Efter hans opfattelse burde det også være tydeligt, at et aktivt valg af inkonvertibelt obligationslån ville være i direkte modstrid med dels hans handelsmønster igennem ca. 10 år hos indklagede og de behov/ønsker, han har givet udtryk for ved belåningen af nybyggeriet.

Beskrivelse af kundeforhold og den generelle sagsbehandling:

Indledningsvis vil han beskrive sit kundeforhold til indklagede og sagsbehandlingen, da han anser det som et væsentligt element i hans klage. Han har siden 1999 været kunde hos indklagede-koncernen og har i stort set hele perioden haft den samme bankrådgiver i det koncernforbundne pengeinstitut. I den aktuelle klagesag, der relaterer sig til en byggesag, er der således også tale om de to samme rådgivere, som var tilknyttet, da han i 2003/2004 ligeledes fik finansieret et nybyggeri hos indklagede.

Som kunde har han igennem alle årene været aktiv med op- og nedkonverteringer af fastforrentede annuitetslån. Han har således

før den aktuelle sag aldrig optaget andre typer af realkreditlån (som f.eks. rentetilpasningslån) netop for at have muligheden for op- og nedkonverteringer. I såvel mødereferatet af 14. juni 2010 som i rådgivningsskemaet nævner indklagede også, at han er "aktiv gældsplejer".

Sagsbehandlingen i den aktuelle sag har i flere sammenhænge været præget af det mangeårige kundeforhold. I forløbet har der været afholdt et indledende møde med kunderådgiverne inden hans underskrivelse af entreprisekontrakt for at sikre, at rammerne for byggeprojektet var på plads. Han henviser til mødereferatet.

Den efterfølgende sagsbehandling er primært foregået ved, at det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede har sendt dokumenter til underskrivelse til hans hjemmeadresse, og således har der ikke været tale om direkte forklaring og rådgivning. Dette var set fra hans side en fornuftig måde at håndtere sagsbehandlingen på, da han havde tillid til, at der igennem tiden var oparbejdet en klar forståelse af, hvilke produkter der havde interesse.

Indklagedes svar på klagen og uddybende kommentarer hertil.

Som det fremgår af mødereferatet af 14. juni 2010 har han været i dialog med det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede vedrørende hans opfattelse af den mangelfulde rådgivning - en opfattelse indklagede ikke deler.

Tidslinjen for sagen er helt overordnet:

Den 23. april 2008 afholdes eneste rådgivningsmøde (finder sted, før han underskriver entreprisekontrakt), lånet med inkonverterbare obligationer afregnes med handelsdato 29. august 2008 og efter endelig vurdering af byggeri afsluttes byggesagen i marts 2009 med, at realkreditlånet skal reguleres, da denne vurdering er mindre end antaget i august 2008. Der går således næsten et år fra rådgivningsmødet, til den endelige finansiering er på plads, og det i en periode, hvor renteprognoser ændres væsentligt såvel opad som nedad.

Som nævnt i mødereferatet af 14. juni 2010 er det korrekt, at der på mødet den 23. april 2008 blev foretaget to beregninger, men hverken i referat af mødet den 23. april 2008 eller af beregningerne fremgår det, at der i beregningerne indgår obligationslån baseret på inkonverterbare obligationer. Som kuriosum kan også nævnes, at på kopien af det ene af de budgetter, som han har modtaget fra indklagede i forbindelse med klagen, er der med håndskrift påført teksten "4% 10 år". Dette står ikke på de originale dokumenter, han fik med fra mødet den 23. april 2008. At han på mødet 23. april 2008 som argument for at ønske lån med fast rente skulle have fokuseret på at undgå stigning i ydelse på

grund af højere rente er en mærkelig logik. Selvfølgelig er det en naturlig fordel ved et fastforrentet lån, men han har netop tidligere med fordel opkonverteret lån med nedbringelse af restgæld og stort set uændret ydelse for efterfølgende at nedkonvertere med en lavere ydelse som resultat. Så isoleret har han aldrig opfattet en rentestigning som en trussel.

I brevet af 14. juni 2010 nævner det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede også, at beregningen, der nu viser sig at indeholde et 10-årigt stående lån med en kuponrente på 4 pct., viste en forbedring af rådighedsbeløb med ca. 6.300 kr. pr. måned. Tallet er korrekt men en noget unuanceret formuleret oplysning. Som det fremgår af referat fra rådgivningsmødet den 23. april 2008, udsprang hans ønske om delvis finansiering med afdragsfrihed i muligheden for hurtigere nedbringelse af bankfinansieringen og/eller indskud på pensionsordning(er). Han var således ikke fokuseret på at få et højere rådighedsbeløb men derimod om at have det bedste udgangspunkt for at afdrage på den højest forrentede gæld, hvilket han forventede at være bankfinansieringen. Med et inkonverterbart obligationslån er han blevet afskåret fra denne mulighed ved en generelt/markant faldende obligationsrente.

I referat står, at han på mødet den 4. juni 2010 fremførte, at indklagede i lånetilbuddet ikke havde oplyst det forhold, at lånet er inkonverterbart. Dette er naturligvis ikke korrekt, men han mener ikke, at der har været givet relevant rådgivning i forbindelse med lånetilbuddet udstedt 3,5 måned efter rådgivningsmødet - et lånetilbud, der blev sendt til hans hjemmeadresse til underskrift. Dette også set i sammenhæng med mødet den 23. april 2008, der på ingen måde gav ham en ide om, at et lån baseret på inkonverterbare obligationer kunne komme på tale.

Det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede fremhæver, at han ved byggesagens afslutning i marts 2009 (igen) burde have været opmærksom på lånets specielle indfrielsesvilkår. Dette tidspunkt og de tilhørende dokumenter har rent faktisk været et centralt punkt for ham i klagen.

Som nævnt afsluttedes byggesagen i marts 2009 efter endelig vurdering af belåningsværdien, hvilket resulterede i, at realkreditbelåningen skulle nedbringes med 400.000 kr. I omprioriteringsaftalen vises, hvilket lån der indfries, og hvilke lån der skal blive tilbage i ejendommen, og her er det inkonverterbare obligationslån, der klages over, blot benævnt "Obligationslån med afdragsfrihed, Annuitetslån". Dette kan han på ingen måde se skulle have resulteret i, at han burde have opdaget, at der var specielle indfrielsesvilkår for lånet.

Hvis han havde haft en forståelse af, at 5 pct. lånet var baseret på inkonverterbare obligationer, havde det endvidere været en "gratis" og oplagt mulighed at lade den nødvendige reduktion på 400.000 kr. ske på dette lån. Endvidere vil han (måske ikke berettiget) have en forventning om, at det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede med en viden om, at lånet var baseret på inkonverterbare obligationer, skulle have fremhævet denne mulighed - især med de renteprognoser, indklagede havde på det tidspunkt.

At der i brevet af 14. juni 2010 refereres til et billån på ca. 85.000 kr. optaget over et år efter byggesagens afslutning og med en løbetid på 4 år, anser han i bedste fald som irrelevant, da dette på ingen måde kan sammenlignes med et realkreditlån på 1.600.000 kr.

Supplerende generelle kommentarer:

Generelt har han igennem lånesagen haft en tillid til, at det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede efter cirka 10 års kunderelation med en konsekvent brug af realkreditprodukter havde en forståelse for hans ønsker.

Som nævnt i referatet fra rådgivningsmødet den 23. april 2008 gav han udtryk for, at han overvejede lån med afdragsfrihed. En låntype, han en gang tidligere havde haft erfaring med, og hvor det var et traditionelt 30-årigt annuitetslån med mulighed for 10 afdragsfrie år (valgt som 4 pct. til høj udbetalingskurs med forventning om stor volatilitet ved rentestigning). At ønsket om afdragsfrihed i en 10-årig periode i denne lånesag endte med bagvedliggende inkonverterbare obligationer var således helt uventet.

Herudover har lånet i Byggekontrakten været benævnt som "Obligationslån stående", og med hans ikke professionelle tilgang til realkreditprodukter havde det (før denne klage) krævet yderligere forklaring, at det betyder, at der ligger inkonverterbare obligationer bag - en forklaring/rådgivning, han ikke har modtaget. Begrebet inkonverterbar ville han derimod intuitivt have forstået med hans erfaring med realkreditprodukter. I den forbindelse skal det netop huskes, at trods han flittigt har benyttet op- og nedkonverteringer, har han netop frem til lånesagens afslutning kun benyttet et type realkreditprodukt; traditionelle fastforrentede annuitetslån og ikke rentetilpasningslån, garantilån etc.

Hans oplevelse er, at det koncernforbundne pengeinstitut/indklagede ud fra et ønske om et fastforrentet lån med afdragsfrihed uden yderligere rådgivning, forklaring eller tydeliggørelse har valgt et inkonvertibelt obligationslån - en type realkreditprodukt, der på ingen måde matcher den måde, de har

oplevet ham på som kunde igennem ca. 10 år, og som på ingen måde opfylder de behov/ønsker, han har givet udtryk for bl.a. på rådgivningsmødet 23. april 2008.

For god ordens skyld vil han slutteligt fremhæve, at denne klage på ingen måde er baseret på bagklogskab med en aktuel forpasset mulighed for konvertering til et 4 pct. fastforrentet 30-årigt annuitetslån. Han er meget bevidst om, at ingen har kunnet/kan spå om en renteudvikling, og er netop derfor tilhænger af traditionelle fastforrentede annuitetslån, hvor ydelsen kendes, mens der løbende er en potentiel mulighed for at hente en gevinst ved op- og nedkonverteringer. At klagen kommer nu bunder i, at nu hvor han troede, at der var en konverteringsmulighed, opdagede han, at obligationslånet er inkonverterbart. Denne situation kunne også være opstået ved et stigende renteniveau for obligationer til f.eks. 7 pct., hvor han vil forvente, at et 5 pct. inkonverterbart lån stadigvæk vil have en relativ høj kurs sammenlignet med et traditionelt 5 pct. 30-årigt annuitetslån og derfor være mindre attraktivt at opkonvertere.

Til indklagedes udtalelse har han følgende kommentarer og efter hans opfattelse relevante præciseringer af hans oprindelige klage:

Indklagede anfører, at "I forbindelse med låneoptagelsen blev der afholdt et møde den 23. april 2008". Til dette vil han blot fremhæve, at mødet den 23. april 2008 fandt sted, før entreprisekontrakten var underskrevet, og havde til formål at sikre, at byggeriet kunne finansieres på fornuftig vis, såfremt han valgte at igangsætte det. Endvidere troede han, at det var en mulighed for at afstemme, hvilken finansiering han overordnet ønskede (bl.a. halvdelen afdragsfrit). At mødet skulle være afholdt i forbindelse med låneoptagelse må være en noget løs formulering - således har indklagede også først udarbejdet lånetilbud cirka 3½ måned efter dette møde, da han på det tidspunkt havde besluttet at gå i gang med byggeriet.

Generelt henviser indklagede endvidere i sin udtalelse til "rådgivningsforløbet" med udgangspunkt i mødet den 23. april 2008. Som anført ovenfor var dette møde det eneste, der fandt sted i forløbet - resten af sagsgangen har primært fundet sted ved, at papirer er sendt til hans privatadresse for underskrift, og for ham har oplevelsen af rådgivning været ikke-eksisterende.

Han oplever det urimeligt, at indklagede i såvel det oprindelige svar på hans klage som i udtalelsen til Realkreditankenævnet henviser til et rådgivningsforløb, han ikke har oplevet, og som indklagede ikke har kunnet dokumentere med mødereferater, mødedatoer, beregningseksempler, erklæringer vedrørende rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom etc. Dette samtidigt med, at

det på ingen måde i klageforløbet er gjort ham forståeligt, hvilke ønsker/behov fra hans side der har kunnet resultere i, at der blev optaget et lån baseret på inkonvertible obligationer, efter at han i små 10 års samarbejde med indklagede havde benyttet sig af fastforrentede annuitetslån.

På mødet den 23. april 2008 gav han klart udtryk for, at ønsket om afdragsfrihed for halvdelen af realkreditlånebeløbet ikke havde udspring i et behov/ønske om større rådighedsbeløb eller samlet set lavere ydelse på belåningen. Dette står også klart skrevet i referatet fra mødet: Delvis afdragsfrihed skulle benyttes til hurtigere nedbringelse af bankfinansieringen og/eller indskud på pensionsordning(er). Bankfinansieringen nævntes specifikt, da hans forventning er, at det altid vil være det lån, der har den højeste rente. En logik, der desværre ikke er anvendelig, hvis den dyreste finansiering (nu aktuelt realkreditlånet med inkonverterbare obligationer) ikke kan indfries til maks. kurs 100.

Indklagede anfører videre i udtalelsen, at der i forbindelse med endeligsgørelsen af de ydede forhåndslån var en drøftelse. At der skulle have været en drøftelse, kan han på ingen måde genkende. Valget var nemt og direkte at tage for ham på det tidspunkt (hvor han troede han havde et 5 pct. annuitetslån med afdragsfrihed i 10 år), da han som oprindeligt ønskede at have et lån med afdragsfrihed for at have størst mulig fleksibilitet med hensyn til at afdrage mere på bankfinansieringen - eller den til enhver tid dyreste del af finansieringen. Endvidere var der ikke nogen logik på det tidspunkt i at konvertere, hvad han troede var et almindeligt 5 pct. annuitetslån med afdragsfrihed i 10 år til et andet fastforrentet annuitetslån.

Som nævnt ovenfor var lånet baseret på inkonvertible obligationer også blot benævnt "Obligationslån med afdragsfrihed, Annuitetslån" i den samlede låneoversigt, der blev sendt til ham i forbindelse med endeligsgørelsen af de ydede forhåndslån.

At indklagede i sin udtalelse to gange nævner, at indklagede formoder og har den opfattelse, at han har en vis erfaring med/kendskab til låneoptagelse, kan han ikke helt tolke. Er det et udtryk for, at indklagede har vurderet, at det ikke har været nødvendigt at give så detaljeret rådgivning og forklaring i den konkrete sag? Som nævnt ovenfor har han netop ikke nogen væsentlig erfaring med andre realkreditprodukter end fastforrentede annuitetslån.

Han er blevet i tvivl om, hvad der er væsentligt at inddrage af informationer i en klage om mangelfuld rådgivning. Han har ingen erfaring med argumentationer i en sådan sag, men formoder, at indklagede har det, og at indklagede derfor vurderer

væsentlighedskriteriet rigtigt, når indklagede i sin udtalelse skriver: "Indklagede kan oplyse, at der ikke er sket en ekstraordinær nedbringelse af bankfinansieringer i pengeinstituttet efter låneoptagelsen, og der er heller ikke foretaget indskud på klagerens kapital- og rentepensionskonti i pengeinstituttet i 2009 og 2010"

Vedrørende hvorledes han i sin privatøkonomi har disponeret over det ekstra rådighedsbeløb, som afdragsfriheden har givet, kan han bl.a. fortælle, at han på sin arbejdsgiveradministrerede pensionsordning ekstraordinært har indbetalt 19.500 kr. i 2009, og at et noget mindre beløb er indbetalt til hans kones arbejdsgiveradministrerede pension i 2009. Han har selvfølgelig forstået, at indklagede kun forholder sig til, hvad der er indbetalt på hans pensionskonti i det koncernforbundne pengeinstitut. I 2009 har han endvidere valgt at købe en (billig) ny bil med cirka 25 pct. i udbetaling.

I 2010 er der endnu ikke foretaget ekstraordinære indbetalinger på pensionsordninger, men han har dels i forbindelse med, at et af deres børn er flyttet hjemmefra, og dels i forbindelse med, at et andet af deres børn har valgt at tage ophold i udlandet, valgt at "investere" noget af rådighedsbeløbet i hjælp og besøg/rejser.

Han kan have misforstået indklagedes argumentation, og oplever det da også lidt underligt i en klagesag, der vedrører mangelfuld rådgivning, at skulle redegøre for, hvorledes han har disponeret sit rådighedsbeløb. Men ovenstående kan dog så forhåbentlig sandsynliggøre, at et "så stort som muligt rådighedsbeløb" ikke har været et kardinalpunkt for ham - i særdeleshed ikke så væsentligt, at det ville kunne få ham til at vælge et lån baseret på inkonverterbare obligationer. Med andre ord så har hans budget for faste omkostninger og løbende leveomkostninger godt kunnet bære et mindre rådighedsbeløb, hvilket budgettet udarbejdet af det koncernforbundne pengeinstitut på det indledende møde afholdt 23. april 2008 også tydeligt viser.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Sagsfremstilling

Indklagede oplyser, at indklagede i forbindelse med finansieringen af opførelsen af klagerens ejendom ydede to lån med pant i ejendommen:

- Hovedstol
obligationslån, stående
løbetid: 10 år
forhåndslån

DKK 1.645.000

- Hovedstol
obligation, annuitet
løbetid: 30 år.
forhåndslån

DKK 1.602.000

I forbindelse med låneoptagelsen blev der afholdt et møde den 23. april 2008, og der blev udarbejdet et budget på baggrund af en realkreditfinansiering med en fast rente på 6 pct. og en afvikling over 30 år - svarende til en traditionel belåning.

Som det fremgår af referatet fra mødet - fremsendt til klageren den 24. april 2008 - blev muligheden for en kombination af lån med og uden afvikling også drøftet.

Dette underbygges af, at der tillige blev udarbejdet et budget baseret på optagelse af et lån uden afvikling. Hermed blev budgettet lagt ud fra størst mulig ydelsesbesparelse.

Da klageren i juli 2008 besluttede sig for den endelige sammensætning af finansieringen, besluttede klageren sig for at optage to lån - med en sammensætning, som det fremgår ovenfor.

Den 6. august 2008 afgav indklagede lånetilbud på de førnævnte lån på henholdsvis 1.645.000 kr. og 1.602.000 kr. De nævnte lån blev ydet som forhåndslån.

Som det fremgår af den redegørelse, som blev fremsendt til klageren den 14. juni 2010, er det indklagedes opfattelse, at der i forbindelse med rådgivningsforløbet har været gjort opmærksom på indfrielsesvilkårene for inkonverterbare lån.

Det fremgår endvidere af lånetilbuddet vedrørende det tilbudte lån på 1.645.000 kr., at lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare obligationer. Endvidere fremgår det, hvorledes lånet kan ekstraordinært indfries/nedbringes.

Det fremgår tillige af oplysningerne i det udleverede Standardiseret Europæisk Informationsblad, at lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer og derfor alene kan ekstraordinært indfries helt eller delvis ved obligationsindlevering, og kun i det sidste år af lånets løbetid kan indfries ved indbetaling af det beløb, der kræves til hel eller delvis indløsning af obligationsrestgælden til pari.

Endelig kan indklagede henvise til indklagedes Almindelige forretningsbetingelser, hvor indfrielsesvilkårene for lån baseret på inkonverterbare obligationer fremgår. Forretningsbetingelserne blev udleveret til klageren sammen med lånetilbuddet.

Med hensyn til klagerens forudsætninger i forbindelse med optagelsen af de nævnte lån, kan indklagede henvise til ovennævnte brev af 14. juni 2010 til klageren. I brevet redegøres der for de forudsætninger, der efter indklagedes opfattelse dannede baggrund for klagerens valg af finansiering.

Det er endvidere indklagedes opfattelse, at klageren ikke er ubekendt med optagelse af realkreditlån, hvilket også bekræftes af klageren i selve klageskrivelsen.

I erklæring vedrørende rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom udarbejdet den 19. marts 2009 i forbindelse med konvertering af lånet på 1.602.000 kr. til et rentetilpasningslån anføres, at kunden (klageren) har begrænset erfaring med at optage lignende lån. Lignende lån er i denne sammenhæng lån med rentetilpasning - idet klageren dog optog et rentetilpasningslån på 520.000 kr. med afdrag i august/september 2007 i forbindelse med grundkøbet.

Denne information bekræftes af klageren i selve klageskrivelsen i indledningen, hvor klageren anfører, at han som kunde igennem alle årene har været aktiv med op- og nedkonverteringer af fastforrentede annuitetslån.

Valget af et rentetilpasningslån i 2009 viser efter indklagedes opfattelse, at klageren ikke var uvillig til at ændre finansieringsmønster, og således også var villig til at fravælge fastforrentede lån til fordel for rentetilpasningslån.

I forbindelse med endeligsgørelsen af de ydede forhåndslån i marts 2009 blev det efter en drøftelse med klageren besluttet, at den nødvendige nedbringelse af finansieringen med 400.000 kr. skulle ske ved nedbringelse af lånet med hovedstol på 1.602.000 kr. Det blev besluttet, at nedbringelsen skulle ske af dette lån, idet det andet lån på grund af inkonverterbarheden var oppe i kurs 105.

Omkring rådgivningsforløbet kan indklagede oplyse, at der igennem hele sagsforløbet har været tilknyttet to rådgivere - en bankrådgiver og en bolig- og realkreditrådgiver. Dette er sædvanlig praksis i indklagede, når der er tale om et nybyggeri. Tilsvarende gjorde sig gældende, da klageren i perioden 2003-2004 havde en anden byggesag.

Det er korrekt, at dokumenter i sagen er sendt til underskrift på privatadressen. Det er indklagedes opfattelse, at dette skete efter aftale med klageren - hvilket klageren efter indklagedes opfattelse også bekræfter i sin oprindelige klage.

Klageren nævner, at formålet med afdragsfrihed ikke udsprang af et ønske om et større rådighedsbeløb eller samlet set lavere ydelse på låningen. Klageren anfører, at delvis afdragsfrihed skulle benyttes til hurtigere nedbringelse af bankfinansieringen og/eller indskud på pensionsordninger.

Indklagede skal bemærke, at indklagede fastholder det anførte i brevet af 14. juni 2010 til klageren omkring de forudsætninger, der lå til grund for sammensætningen af finansieringen.

Indklagede kan oplyse, at der ikke er sket en ekstraordinær nedbringelse af pengeinstitutfinansieringen i banken efter låneoptagelsen, og der er heller ikke foretaget indskud på klagerens kapital- og ratepensionskonti i pengeinstituttet i 2009 og 2010.

Indklagede vil i øvrigt bemærke, at der er tale om et kundeforhold, der har været fulgt tæt i en årrække af de samme to rådgivere, og at der blandt andet med baggrund i dette kendskab til kunden er ydet den fornødne rådgivning.

Sammenfattende vil indklagede gøre gældende. at:

- Klageren har modtaget den fornødne rådgivning vedrørende optagelse af et lån baseret på stående inkonverterbare obligationer.
- Det fremgår af lånetilbud med tilhørende bilag, hvorledes lånet kan indfries ekstraordinært.
- Valget af en delvis finansiering som et stående lån med en løbetid på 10 år er sket på baggrund af drøftelser med klageren og skete for at imødekomme klagerens ønske om størst mulig ydelsesbesparelse kombineret med en fast rente.
- Et 10-årigt stående lån baseret på inkonverterbare obligationer ikke er et usædvanligt produkt, og lånets karakteristika - herunder at obligationerne er inkonverterbare - er oplyst over for klageren.
- Klageren tidligere har foretaget aktiv gældspleje og derfor må formodes at have et vist forudgående kendskab til låneoptagelser og gennemgang af informationsmateriale i form af lånetilbud m.v.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"§ 7. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog §§ 2 og 14. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 4, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. Alternativt kan den finansielle virksomhed henvise kunden til anden rådgivning.

Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.

Stk. 4. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter med standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på disse begrænsninger. Bestemmelsen gælder ikke for lån med sikkerhed i fast ejendom.

§ 8. Før en finansiel virksomhed rådgiver, skal virksomheden anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med at få ydelsen leveret samt om sin risikovillighed.

Stk. 2. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan afpasses efter den viden, som kunden besidder og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget.

Stk. 3. Den finansielle virksomhed kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige.

§ 9. Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 8 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal anmode kunden om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 8, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold.

§ 10. En finansiel virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov.

Stk. 2. Hvis der mellem kunderne for en given ydelse er generelle forskelle i fastsættelsen af renter, bidrag eller andet vederlag til den finansielle virksomhed, skal den finansielle virksomhed oplyse en kunde herom, forinden der indgås aftale om levering af ydelsen. På forespørgsel fra kunden skal der oplyses om hvilke forhold hos kunden, der kan være bestemmende for dennes indplacering inden for den givne prisdifferentiering.

Stk. 3. En finansiel virksomhed skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende produkter eller konkrete priser..."

ANKENVÆNTS BEMÆRKNINGER:

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Karen Havers-Andersen og Lars K. Madsen - udtaler:

Vi finder ikke grundlag for at fastslå, at indklagede på baggrund af klagerens hidtidige låneadfærd burde have indset, at han havde præference med hensyn til konverterbare/inkonverterbare lån. Vi bemærker i den forbindelse, at klagerens låneadfærd ikke har været

entydig, idet han både tidligere og igen efter byggeriets færdiggørelse har valgt rentetilpasningslån, som er baseret på inkonverterbare obligationer.

Vi finder, at det stående låns indfrielsesvilkår fremgår tydeligt af lånetilbuddet med tilhørende "Standardiseret Europæisk Informationsblad". Det er derfor vores opfattelse, at det efter en gennemlæsning af dette materiale måtte stå klageren klart, at lånet var baseret på inkonverterbare obligationer.

Vi stemmer derfor for at frifinde indklagede.

2 medlemmer - Maria Hyldahl og Mads Svaneklink - udtaler:

Fastforrentede realkreditlån baseret på inkonverterbare obligationer er ikke sædvanlige, og efter vores opfattelse stiller det særlige krav til rådgivningen, når et realkreditinstitut tilbyder sådanne lån. På baggrund af klagerens hidtidige låneadfærd og klagerens ønsker om optagelse af konverteringsegnede lån finder vi i øvrigt, at indklagede ikke i overensstemmelse med reglerne om god skik har tilgodeset klagerens interesser ved at tilbyde ham et inkonverterbart lån. Vi stemmer derfor for at give klageren medhold i klagen.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet. Som følge heraf

b e s t e m m e s

Indklagede, Nordea Kredit Realkreditaktieselskab, frifindes.


Hugo Wendler Pedersen

/


Susanne Nielsen