

Rådgivning. Låntype. Konverterbarhed.

Klagerne havde i deres ejendom et 10-årigt, 4 pct. stående lån til det indklagede realkreditinstitut. Institutet fremsendte i oktober 2008 et lånetilbud til klagerne vedrørende omlægning af det indestående lån med provenu til et 5 pct. 10-årigt stående obligationslån. Af lånetilbuddet, Standardiseret Europæisk Informationsblad, de almindelige forretningsbetingelser samt det for lånet udstedte pantebrev fremgik det, at lånet var baseret på inkonverterbare obligationer, ligesom indfrielsesvilkårene var beskrevet. Lånet blev udbetalt i november 2008. I november 2010 henvendte klagerne sig til instituttet, idet de påberåbte sig, at de ikke var blevet rådgivet om lånets inkonverterbarhed og betydningen heraf. Klagerne rejste derfor krav om at kunne indfri til en rimelig kurs i stedet for den aktuelle kurs på 114. Institutet afviste klageres krav, bl.a. med henvisning til, at der var rådgivet, at klageres tidligere lån i øvrigt var identisk med det nye lån, at omlægningen isoleret set var fornuftig, og at der hertil kom et merprovenu på 265.000 kr.

Klagerne nedlagde ved Nævnet påstand om, at instituttet havde forsømt sine rådgivningsforpligtelser, og at instituttet derfor burde give klagerne mulighed for at førtidsindfri lånet til en rimelig kurs. Institutet påstod frifindelse.

Nævnet henviste til det af klagerne underskrevne pantebrev samt til omprioriteringsaftale, lånetilsagn og almindelige forretningsbetingelser, der indeholdt oplysning om inkonverterbarhed og betydningen heraf. Derudover henviste Nævnet til, at provenuet af lånet blev benyttet til indfrielse af et tidligere lån baseret på inkonverterbare obligationer. *Flertallet* fandt det kritisabelt, at instituttet ikke havde fremlagt et rådgivningsskema, hvori den ydede rådgivning var dokumenteret. Det var dog *flertallets* opfattelse, at det efter en gennemlæsning af materialet i lånesagen måtte stå klagerne klart, at lånet var baseret på inkonverterbare obligationer, hvorfor *flertallet* stemte for at frifinde instituttet. *Mindretallet* fandt, at det stiller særlige krav til rådgivningen, når et institut tilbyder lån, hvor inkonverterbarhed ikke er sædvanligt. *Mindretallet* fandt, at instituttet ved ikke at fremlægge et rådgivningsskema havde påtaget sig bevisbyrden for, at der var givet en fyldestgørende og forsvarlig mundtlig rådgivning. *Mindretallet* fandt, at instituttet ikke havde løftet bevisbyrden for, at der var ydet klagerne den relevante rådgivning, og stemte for at give klageren medhold i klagen. Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og realkreditinstitutet blev som følge heraf frifundet.

K E N D E L S E

afsagt den 20. december 2011

JOURNAL NR. : 2011-01-05-063-U

INSTITUT: Nordea Kredit A/S

KLAGEEMNE: Rådgivning. Låntype. Konverterbarhed.

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 13. december 2011

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Maria Hyldahl

Per Frydenreim Møller

Per Englyst

Lars K. Madsen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerne havde i deres ejendom et 10-årigt, 4 pct. stående lån på 2.529.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Indklagede udarbejdede den 20. oktober 2008 en omlægningsberegning til klagerne, der viste konsekvenserne af en opkonvertering af det indestående lån til et 5 pct. stående lån med en løbetid på 9,25 år, svarende til restløbetiden på det indestående lån. Ifølge beregningen indebar omlægningen en reduktion af den nominelle restgæld på 162.000 kr. og en forøgelse af den årlige ydelse med godt 10.000 kr.

Den 23. oktober 2008 udarbejdede indklagede en omprioriteringsaftale til klagerne. Af omprioriteringsaftalen fremgår blandt andet følgende:

"Ved omprioritering af vores ejendom ønsker vi at optage og/eller indfri følgende lån.

Lån der ønskes optaget

Realkreditinstitut ...(Indklagede)...	Låntype Obligationslån 10 år stående inkonverterbar
Hovedstol 2.816.000	Valutaart DKK
Rente, % 5.0	Løbetid 10/0
Lånet udbetales den	Udbetalingsmetode Pantebrev ikke underskrevet

Låneoplysningerne er anslåede, hvis der endnu ikke er et lånetilbud.
Se afsnittet rådgivning i denne aftale.

Provenuet af lånet indsættes på omprioriteringskontoen.

...

Lån der ønskes indfriet

Kreditor
...(indklagede)...

Ejdomsnr. 0	Pant/lånenr. ...	Kontrolkode 0	
Hovedstol/valuta 2.529.000,00 DKK	Rente 4%	Restløbetid 9 år og 3 måneder	Anslået indfrielsesbeløb 2.210.000,00
Låntype Pantebrev			
Restgæld 2.529.000,00	Dato 01.10.2008	Kurstabsfradragsskonto	

Indfrielsesmetode**Tidspunkt****Opsigelse sendt**

Opkøb af obligationer

..."

Indklagede fremsendte den 22. oktober 2008 et lånetilbud til klagerne vedrørende omlægning af det indestående lån til et 5 pct. 10-årigt stående obligationslån på 2.816.000 kr. Af lånetilbuddet fremgår blandt andet følgende:

"...Øvrige oplysninger og betingelser:...

-For tilbuddet gælder i øvrigt ...(indklagedes)... almindelige forretningsbetingelser, som er vedlagt...

-Oplysninger i henhold til kreditaftaleloven er vedlagt og udgør en del af tilbuddet...

Øvrige forhold for lån.

Lånet er et stående lån, der forfalder til indfrielse i sin helhed den 31. december 2017. Se vedlagte amortisationsplan. Ved udbetaling den 30. november 2008 forfalder lånet til indfrielse i sin helhed den 31. december 2018. Lånet er baseret på inkonverterbare obligationer...

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 eventuel differencerenter..."

Kreditoplysningerne var vedlagt lånetilbuddet i form af Standardiseret Europæisk Informationsblad, hvorefter følgende fremgår:

"...2. Beskrivelse af produktet

Obligationslån, stående i danske kroner.

Der er to udbetalingsmåder:

1. Kontant ved at ...(indklagede)... sælger obligationerne

2. I obligationer ved overførsel af de udstedte obligationer til låntagers konto i Værdipapircentralen.

Lånets provenu vil afhænge af den kurs som obligationerne sælges til, og opgøres som kursværdien fratrasket omkostninger.

Lånet skal sikres med pant i fast ejendom.

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 helt eller delvis 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.

I det sidste år i lånets løbetid kan lånet i perioden indtil den 30. november indfries helt eller delvist ved at indbetale det beløb til ...(indklagede)..., der kræves til hel eller delvis indløsning af obligationsrestgælden til pari, med tillæg af omkostninger herunder eventuelle differencerenter.

...(Indklagede)... kan fastsætte et gebyr for indfrielsen..."

Indklagedes almindelige forretningsbetingelser indeholder følgende oplysninger i afsnittet om ekstraordinær indfrielse/nedbringelse:

"...5. Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse

Lån baseret på konverterbare obligationer:

Ekstraordinær indfrielse/nedbringelse af lån kan ske på 2 måder:

1. Ved at overdrage obligationer, svarende til obligationsrestgælden, i samme serie, årgang, rentefod og valuta som de, hvormed lånet er finansieret. Obligationerne må ikke være udtrukne eller opsagte.
2. Ved at indbetale det beløb til ...(indklagede)..., der kræves til udtrækning og indløsning af obligationsbeløbet til pari eller anden forudsat indfrielseskurs.

Lånet kan opsiges til hel eller delvis indfrielse med mindst 2 måneders varsel til en termin.

Er der tale om et mixlån, skal lånet indfries/nedbringes i samme forhold mellem annuitetsdelen og seriedelen, som lånets aktuelle restgæld.

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 obligationsrestgæld eller det beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt.

Obligationerne må ikke være udtrukne eller opsagte.

For rentetilpasningslån gælder endvidere:

I de år, hvor lånet skal refinansieres, kan de ekstraordinært indfries helt eller delvist:

- Ved i perioden indtil sidste bankdag i november at indlevere obligationer i samme serie, årgang, rentefod og valuta svarende til lånets obligationsrestgæld eller det beløb, hvormed lånet ønskes nedbragt
- Til pari pr. sidste bankdag i december, hvis hel eller delvis opsigelse af lånet skriftligt har fundet sted senest den sidste bankdag i november samme år

- Ved i perioden indtil den sidste bankdag i november at betale et beløb svarende til hel eller delvis kontant indløsning af obligationerne til pari.

For stående obligationslån med fast rente gælder endvidere:

I det sidste år i lånets løbetid kan lånet i perioden indtil sidste bankdag i november ekstraordinært indfries eller nedbringes til pari ved at betale et beløb svarende til hel eller delvis kontant indløsning af obligationerne..."

Lånetilbuddet var endvidere vedlagt et pantebrev for det nye lån, som på forsiden indeholder følgende angivelse af låntypen:

"...Obligationslån- stående

Lånet er udbetalt på baggrund af inkonverterbare stående obligationer..."

I pantebrevets særlige bestemmelser er der indeholdt en henvisning til indklagedes Almindelige forretningsbetingelser, og der er endvidere følgende bestemmelser:

"...1. ...(Indklagedes)... almindelige forretningsbetingelser

Lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, og kan derfor alene ekstraordinært indfries helt eller delvis 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.

I det sidste år i lånets løbetid kan lånet i perioden indtil den sidste bankdag i november indfries helt eller delvist ved at indbetale det beløb til ... (indklagede)..., der kræves til hel eller delvis indløsning af obligationsrestgælden til pari, med tillæg af omkostninger - herunder eventuelle differencerenter.

For pantebrevet gælder ...(indklagedes)... almindelige forretningsbetingelser. Forretningsbetingelserne kan ændres af ...(indklagede)... med et varsel på 1 måned efter annoncering i en eller flere landsdækkende danske aviser. Forretningsbetingelserne, der var gældende på tidspunktet for lånetilbudet, er udleveret til debitor sammen med lånetilbud.

Henvisningen til vedtægerne i Justitsministeriets pantebrevsformular B skal forstås som en henvisning til ...(indklagedes)... vedtægter samt ...(indklagedes)... almindelige forretningsbetingelser..."

Det tilbudte lån blev udbetalt den 10. november 2008.

Klagerne rettede den 30. november 2010 henvendelse til indklagede på følgende måde:

"...I forbindelse med skift af pengeinstitut har vi erfaret at vi på ... (indklagedes)... anbefaling har optaget et 5% inkonvertibelt lån på: 2.816.000,- Lånet er afregnet til kurs 93,60 d. 13/11/2008 Kurs ved indfrielse d.d. 114,-

Det kan i dag ikke bare undre os, men vi er fuldstændig uforstående over for, at vi blev rådet til at optage et inkonvertibelt lån, og ikke et traditionel 5% Kreditforeningslån der dengang kunne hjemtages til ca. kurs 92, men til gengæld

havde den fordel, at vi havde haft mulighed at omlægge lånet på et senere tidspunkt, Og det var først ved skiftet til andet pengeinstitut gik det op for os, hvad "inkonvertibelt" betød.

Ovennævnte inkonvertible lån er omlagt fra et 4% fastforrentet obligationslån.

Vi/jeg har været kunde i ...(indklagede)... i mange år, og det har altid været vigtigt for mig at min kunderådgiver var en jeg kunne stole på, en som varetog vores interesser, og informerede os når der var mulighed for ændringer til alles tilfredshed, naturligvis imod den betaling som det nu koster.

Men, ved dette skifte, som vi er ved at foretage, netop fordi vi følte at der ikke var tillid til vores rådgiver mere, er der en masse ting der pludselig passer i kontekst. Blandt andet har jeg løbende, efter de finansielle markeder har været faldende, taget fat i nævnte rådgiver med henblik på låneomlægning, men har gang på gang fået af vide "det kan ikke betale sig", jeg ved hvorfor nu.

Vi er på INTET tidspunkt blevet informeret om hvad det betød for os at få et "inkonvertibelt lån", og føler der har været et kæmpe tillidsbrud.

Som jeg skriver har vores tilgang til ...(indklagede)... været en tillidssag, grundet flere faktorer, og en af de allervigtigste måske, at vi ikke har den uddannelse det kræver at gennemskue bankforretninger. En anden faktor er at jeg repræsenterer ...(firma)..., som ansvarlig for at lukke ... stålskibsværft, og vidende om arbejdet der fulgte med indgåelse af denne kontrakt, var det vigtigt, at alt hvad der kunne køre selvstændigt, skulle køre selvstændigt, her iblandt også bankformalia.

Jeg forventer der bliver kigget dybt ind i den her sag, samt der bliver udarbejdet en løsning vi kan stille os tilfredse med, evt. en aftale om en rimelig kurs ved førtidsindfrielse (omkring et produkt, som tilsyneladende ikke engang findes i jeres udvalg længere.)

Indklagedes juridiske afdeling besvarede den 20. december 2010 henvendelsen på følgende måde:

"...Efter aftale med direktionen i ...(indklagede)... besvarer jeg dit brev af den 30. november 2010 hvori du klager over ...(indklagedes)... rådgivning i forbindelse med optagelsen af et 10 årigt stående lån i efteråret 2008.

Jeg har forelagt sagen for din daværende rådgiver, ..., som har svært ved at genkende din beskrivelse af rådgivningsforløbet og de faktiske omstændigheder.

Udgangspunktet var, at I havde et lån, som var identisk med det lån du nu klager over. Altså et 10 årigt inkonvertibelt lån, men med kuponrente på 4%. I ville gerne have luft i økonomien i form af en yderligere realkreditbelåning op til det gældende maksimum. Pengene skulle bl.a. bruges til nogle forbedringer af jeres ejendom.

Jeres økonomi gav ikke plads til nogen væsentlig forhøjelse af ydelsen, og det var ikke på tale at skifte bolig. Derfor var det naturligt at overveje den samme låntype - nu med en 5% kupon, således at I fik den lavest mulige faste rente i de kommende 10 år. ...(Rådgiveren)... lavede en gennemregning på en ren konvertering (dvs. uden tillægslån) af det eksisterende lån sammenholdt med 5% lånet. Den viste en samlet besparelse ved det nye lån på ca. 64.000 kr. i hele løbetiden.

Isoleret set var det derfor fornuftigt at udskifte lånet til den højere kupon, og da I herudover kunne få et merprovenu på 265.000 kr. til fri rådighed var der ingen tvivl om at valget af det tilsvarende 5% lån var rigtigt.

Du skriver, at det ville have været naturligt at vælge et "traditionelt" kreditforeningslån på 5%. Jeg går ud fra, at du mener et 30 årigt lån med 10 års indledende afdragsfrihed. Den almindelige kuponrente på et sådant lån var dengang 7%, og ydelsen var væsentligt højere. Det var derfor ikke aktuelt at overveje et sådant lån i jeres situation.

Vi har svært ved at tro, at I ikke kendte eller forstod betydningen af at lånet var inkonvertibelt. I lånetilbuddet af den 22. oktober 2008 er under "Indfrielsesvilkår" anført:

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...

I "Standardiseret Europæisk Informationsblad" af samme dato er under pkt. 12 "Førtidig eller ekstraordinær indfrielse" anført:

Lånet er ydet på baggrund af inkonverterbare stående obligationer, og kan derfor alene ekstraordinært indfries helt eller delvis 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.

Pantebrevet indeholder som første punkt under "Særlige bestemmelser" en tilsvarende klausul.

Hertil kommer som nævnt, at I allerede havde et tilsvarende lån.

Jeg deler derfor ikke din opfattelse af, at I har fået forkert rådgivning. I har tværtimod fået det rigtige lån ud fra de daværende renteforudsætninger og jeres økonomiske situation. At I lige nu ville have foretrukket et andet lån er ikke ensbetydende med, at rådgivningen dengang var forkert, men alene at verden for tiden ser anderledes ud. I øvrigt er renten steget siden du skrev til os, hvorfor kursen på de underliggende obligationer er faldet en hel del..."

Klagerne fastholdt den 3. januar 2011 deres klage, idet de anførte følgende:

"...Som jeg kan læse af Deres svar, som vi har gennemgået med vores Advokat, giver ... (indklagede) ... os ikke anden mulighed, at køre sagen videre igennem Realkreditankenævnet.

Yderligere skal jeg gøre opmærksom på at jeres gennemgang af nævnte sag, via ... (indklagedes) ... egen bankrådgiver, ikke umiddelbart virker som en objektiv gennemgang af nævnte, jeres umiddelbare output forekommer givet på forhånd. I har ej heller ønsket at tage kontakt til undertegnede med henblik på input til sagen.

At vi blev anbefalet at få det gl. lån indfriet til kurs 86, for efterfølgende at hjemtage det nye lån til kurs 93 giver kun mening, set ud fra et

bankperspektiv, med gevinst for ...(indklagede)... øje, hvor er det etiske perspektiv som jeres "bankrådgivere" skal arbejde efter.

Du skriver yderligere at et 30 årigt lån med 7% ydelse ikke var noget for os, ud fra hvilken perspektivering?, vi har kun realkreditlånet, og har en solid indkomst, så det er ikke en besvarelse med grundig forundersøgelse, men tolkes som standard svar.

Hvor svært du/I har ved at tro at vi ikke kendte til betydningen af det nævnte produkt "inkonvertibelt" vil jeg slet og ret kalde fornærmende, det er ...(indklagedes)... produkt, og jeres pligt at informere omkring produktet, så kunderne har 100% forståelse for noget så vigtigt som et banklån. Det er derfor vi som kunder forventer at den tillid vi giver, benyttes, og ikke udnyttes. Yderligere kan jeg ikke finde dette produkt længere i ...(indklagedes).. udvalgssortiment, venligst korrigerer hvis jeg tager fejl, hvis ikke, hvorfor er det så taget af.

Og alternative værktøjer til det "inkonvertible" lån har ikke været fremlagt fra ...(indklagedes)... side da vi tegnede det nævnte.

At det yderligere skal være i vores interesse at "leje" vores eget hus i 10 år, for derefter at betale låneomkostningerne en gang til, kan vi ikke se logik i, igen, kun i ...(indklagedes)... øjemed.

Jeg gentager at ...(rådgiver)... har rådgivet i ...(indklagedes)... bedste interesse, og ikke i vores, håndteringen er slet og ret ikke god bankskik, og vi vil gøre vore ypperligste til at følge sagen til dørs..."

Klagerne indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klagerne påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet ved ydelsen af det omhandlede lån har forsømt sine rådgivningsforpligtelser, og at indklagede derfor bør give klagerne mulighed for at førtidsindfri lånet til en rimelig kurs.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERNES FREMSTILLING:

Klagerne oplyser, at de ved flytning af realkreditlånet til et andet realkreditinstitut blev gjort opmærksom på, at lånet var et "ikke konvertibelt lån". Dette har de på intet tidspunkt været gjort opmærksom på.

Til indklagedes udtalelse har de følgende bemærkninger:

Først og fremmest: At deres klage til indklagede blev besvaret den 20. december 2010 er jo netop årsagen til, at de klager, da de ikke er tilfredse med det svar, hvilket de har gjort indklagede

opmærksom på. Ligeledes gør de opmærksom på, at de har snakket med indklagede og telefonisk fået at vide, at "de lige så godt kan lade være med at klage over dem... da de hidtil har vundet lignende sager..."

I den forbindelse havde indklagede haft alle chancer for at forklare dem sammenhængen, enten i telefonen, eller at indkalde dem til møde. De er trods alt stadig kunder med et engagement på næsten 3 millioner DKK. Er det at efterleve indklagedes "kodeks"?

At de har "modtaget den fornødne rådgivning". Det er så netop det, de klager over, at de på ingen måde mener de har. Og at "et 10 årigt stående lån baseret på inkonverterbare obligationer er ikke et usædvanligt produkt". Det gør det vel ikke bedre! Yderligere, at indklagede henviser til, at Realkreditankenævnet tidligere har afsagt kendelse til indklagedes fordel, har vel ikke noget med deres situation at gøre?

Med hensyn til brevet, de tidligere har modtaget, er det vel ret naturligt, at deres daværende kunderådgiver ikke kan genkende forløbet. Det ville jo så have været ensbetydende med, at hun bevidst havde vildledt dem. At de havde et tilsvarende lån ændrer jo ikke på, at de ikke mener, at de har fået forklaret, hvad lånet gik ud på, nemlig at "leje deres eget hus i 10 år, og derefter betale indklagede omkostninger for at lave et nyt lån til dem". Men det er ganske korrekt, at de har lavet boligforbedringer for de penge, indklagede lånte op i huset.

At de har optaget netop det lån betyder i princippet, at de i løbet af de 10 år betaler indklagede 1,6 mio. kr. i leje af deres hus, herefter kan de så "købe det igen", og indklagede tjener endnu en gang de samme omkostninger.

Havde de fået det forklaret på den måde, kunne de jo lige så godt have brugt pengene på et lejemål og vente 10 år med at købe hus. Selv om det så havde betydet, at de ikke havde skattefordelen i form af rentefradrag, kunne man godt have fundet et ganske attraktivt lejemål, selv i deres by, for de penge, de nu bruger på huslejen.

Yderligere, at de har fået det samme lån, som de i forvejen havde, gør det vel principielt dobbelt så slemt. Så har indklagede jo haft 2 chancer for at forklare dem det, så de kunne forstå det!

Det kan yderligere undre, at indklagede ikke mener, de havde luft i økonomien til at tage et andet lån hjem, eftersom de i indklagede havde fået udregnet et rådighedsbeløb på over 20.000 kr. til dengang 2 voksne og 2 børn, og da dette ikke havde ændret sig væsentlig, siden de tog lånet hjem. Yderligere er det vel i

bund og grund ikke indklagede, der skal bestemme om de skal tage et 7 pct. almindeligt Kreditforeningslån" hjem. Indklagede kunne jo have forelagt lånet for dem, så havde de selv kunnet se, hvad forskellen i husleje ville blive med et 30 års 7 pct. obligationslån med 10 års afdragsfrihed og selv kunnet vurdere, hvilket produkt de ønskede.

Indklagede henviser til låneaftalen, hvor det sikkert ganske rigtigt står, at indklagede har retten på sin side, men først og fremmest er det meget svært læseligt for folk uden en eller anden økonomisk uddannelse, dernæst bør indklagede være klar over, at kunderne i bund og grund stoler på, at deres bank hjælper dem, og ikke lokker dem ud i omkostninger, som er så svært gennemskuelige som på det produkt, de har "købt".

Gennemgår man indklagedes "Mission, vision og værdier", som kan læses på indklagedes "homepage", og som er citeret under "Oplysninger m.v. fra Nævnsekretariatet", undrer de sig noget. Personligt har klager 1 arbejdet i nogle af Danmarks største internationale virksomheder, og der er "værdierne" noget, der efterleves, en kultur. Uanset hvilket produkt man vil sælge, er varen værdiløs uden kunden, og de føler på ingen måde, at indklagedes "kodeks" er efterlevet i deres tilfælde.

Og som reference kan man søge på indklagedes hjemmeside på alle indklagedes produkter samt alle kombinationsmuligheder med ordene inkonvertibelt - inkonverterbare obligationer - eller andre sammensætninger af bogstaver uden at ramme nævnte, ej heller i indklagedes produktgennemgang på nævnte hjemmesiden fremgår nævnte produkt, på intet tidspunkt. Er det så et "ikke usædvanligt produkt".

Det forekommer dem ganske useriøst fra indklagedes side, at indklagede postulerer, at deres bankskift blev udløst af, at indklagede 1½ år efter låneomlægningen konstaterede, at nettoprovenuet ifølge indklagedes optik blev brugt på privatøkonomi.

Yderligere postulat om, at de "gentagne gange" skulle have drøftet lånesagen med indklagede - telefonisk samt ved møder med indklagede, stemmer langt fra overens med deres oplevelse, og de vil på kraftigste understrege, at det ikke er i overensstemmelse med deres optik af hændelsesforløbet.

De vil yderligere gerne gentage med deres optik, at der principielt ikke er sammenhæng mellem deres "privatforbrug" og den manglende rådgivning, som dette drejer sig om, men vil samtidig kort klarlægge, at størstedelen af deres "privatforbrug" er blevet brugt på renovering af deres hus, og ikke på personlige

udskejelser, som indklagede sår tvivl om. De henviser til det fremlagte bilag med et udpluk af forbruget via deres "privatøkonomikonto".

Samtidig stiller de sig spørgende til netop postulatet i indklagedes udtalelse. Indklagede har jo udbetalt lånet, altså må indklagede jo have ment, at de levede op til de krav, der var, for at beløbet gik til udbetaling. Hvis det forhøjede lån, de tog hjem var betinget af nogle ombygninger/renoveringer på huset, ville pengene på lånet ikke kunne udbetales, før byggeriet/renoveringen var godkendt af en byggesagkyndig, som indklagede sender ud. Omformuleret, hvis de ikke havde lavet det, der var aftalt, for at låneforhøjelsen kunne tages hjem, var pengene jo ikke kommet til udbetaling.

Netop alt dette her er startet i et forsøg på, at de kan komme til at betale af på deres gæld, i stedet for at "leje deres eget hus", og de har aldrig opfattet det således, at de efter 10 år skulle tage et nyt lån hjem og stadig skylde det samme beløb. Og de har/havde naturligvis tænkt sig at lægge lånet om i deres nye bank, men pga. den høje kurs er det praktisk taget umuligt.

At indklagede fremsender kendelsen i sag nr. 352/2010 fra Pengeinstitutankenævnet, hvor indklagedes kunde har modtaget rådgivning samt skema og returneret det i underskrevet tilstand, er ikke at sammenligne med deres diametrale sag/optik, hvor der ikke foreligger dokumentation for nævnte.

Incitamentet til deres klage har hele tiden været, at de IKKE har fået den rådgivning. At de ikke har fået denne rådgivning bekræftes i indklagedes udtalelse, idet indklagede deri oplyser, at der ikke blev lavet et rådgivningsskema, idet der var tale om konvertering til samme låntype.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klagerne har været i dialog med indklagede, jf. klagerens brev af 30. november 2010. Dette brev blev besvaret på indklagedes vegne af Juridisk Afdeling ved brev af 20. december 2010. Indklagede kan henvise til den redegørelse, der afgives i dette brev.

Som nævnt i brevet af den 20. december 2010 var udgangspunktet for låneomlægningen, at klagerne ønskede at få luft i økonomien til brug for nogle forbedringer af ejendommen. Dette til trods for, at klagerne ca. 6 måneder tidligere havde hjemtaget det lån, som så skulle indfries.

Indklagede henviser til den fremlagte beregning, som blev brugt ved rådgivningen omkring opkonverteringen. Denne og andre spørgsmål omkring lånesagen blev drøftet med klagerne i flere omgange - både ved møder og telefonisk. Da der var tale om konvertering til samme låntype, blev der ikke lavet rådgivningsskema.

Klagerne har over for Realkreditankenævnet rejst indsigelser mod indklagedes syn på familiens økonomi. Det senere skift af pengeinstitut blev imidlertid udløst af, at indklagede ca. 1½ efter låneomlægningen konstaterede, at nettoprovenuet stort set var anvendt til privatforbrug. Indklagede meddelte herefter afslag på et ønske om yderligere finansiering heraf.

Der er indklagede bekendt ikke siden låneoptagelsen sket ændringer i de forudsætninger, der dannede grundlag for beslutningen om at opkonvertere det 10-årige fastrentelån. Klagen bærer således præg af, at familien i lyset af det senere rentefald blot har fortrudt den aftale, de har indgået.

Sammenfattende vil indklagede gøre gældende:

- At klagerne har modtaget den fornødne rådgivning omkring optagelse af et lån baseret på stående inkonverterbare obligationer,
- at det af lånetilbud med tilhørende bilag fremgår, hvorledes lånet kan indfries ekstraordinært,
- at et 10-årigt stående lån baseret på inkonvertible obligationer ikke er et usædvanligt produkt - jf. i øvrigt Realkreditankenævnets kendelse i sag 2010-01-06-078-K,
- og at lånets karakteristika - herunder at obligationerne er inkonverterbare - er oplyst over for klagerne.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Bekendtgørelse nr. 1222 af 19. oktober 2007 om god skik, som var gældende på tidspunktet for låneoptagelsen, 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 finansiell 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 finansiell 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 finansiell 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 finansiell 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 finansiell 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...

§ 15. Senest ved indgåelse af en aftale om lån med sikkerhed i fast ejendom, bekræfter kunden skriftligt eller på andet varigt medium at have modtaget de oplysninger, som er indgået i rådgivningen, jf. § 14, stk. 2. På tilsvarende måde bekræfter instituttet oplysningerne. Til brug herfor anvendes standardskemaet i bilag 2. En kopi heraf udleveres til kunden."

Klagerne har i sagen fremlagt følgende udskrift fra indklagedes hjemmeside:

"Mission, vision og værdier

Vores mission

- Gør det muligt

Vores vision

- At være en "Great European bank", anerkendt for sine medarbejdere, som skaber markant værdi for kunder og aktionærer.

Vores værdier

Positive kundeoplevelser

- Vi tænker og handler med udgangspunkt i kunden
- Vi forstår kundens individuelle behov og overgår kundens forventninger
- Vi er professionelle
- Vi skaber langvarige relationer med vores kunder

Det er mennesker, det handler om

- Vi anerkender, at det er mennesker, der gør forskellen
- Vi giver mennesker mulighed for at skabe resultater og udvikle sig
- Vi fremmer initiativlyst og rettidigt implementering
- Vi vurderer præsentationer på en klar og retfærdig måde

Et ... (indklagede) ... -team

- Vi arbejder sammen for at skabe værdi
- Vi arbejder sammen på tværs af organisationen
- Vi viser tillid og tager ansvar
- Vi gør regler og instruktioner klare og anvendelige

Grundlag

- Resultatorientering - omkostninger, risiko og kapital..."

Klagerne har endvidere fremlagt en oversigt over "udpluk" af udgifter til indkøb af byggematerialer samt afholdelse af håndværkerudgifter via deres bankkonto, som viser en samlet udgift på 491.300 kr.

Indklagede har i sagen fremlagt en kendelse i sag nr. 352/2010 fra Pengeinstitutankenævnet, som omhandler en lignende problemstilling. Ankenævnets bemærkninger og konklusion er sålydende:

"Det fremgår af lånetilbuddet og lånedokumenterne, som klageren og hendes ægtefælle underskrev den 30. juli 2008, at der var tale om et stående obligationslån. Endvidere fremgik det flere steder i lånedokumenterne, at lånet var udbetalt på baggrund af inkonverterbare stående obligationer. Klagerne vedkendte sig med underskrift lånedokumenterne og accepterede opsigelses- og indfrielsesvilkårene.

Ankenævnet finder det i øvrigt ikke godtgjort, at klageren modtog fejlagtig rådgivning om lånetypen.

Som følge heraf træffes følgende

afgørelse

Klagen tages ikke til følge."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Det fremgår af pantebrevet, som klagerne efter det oplyste har underskrevet, at obligationerne, der lå til grund for lånet, var inkonverterbare. I omprioriteringsaftale, lånetilsagn, standardiseret europæisk informationsblad og indklagedes almindelige forretningsbetingelser er betydningen af inkonverterbarhed tydeligt angivet. Provenuet af lånet blev blandt andet benyttet til indfrielse af et tidligere lån hos indklagede, der ligeledes var baseret på inkonvertible obligationer.

3 medlemmer - Hugo Wendler Pedersen, Per Englyst og Lars K. Madsen - udtaler:

Vi finder det kritisabelt, at indklagede ikke har fremlagt et rådgivningsskema, hvori den ydede rådgivning er dokumenteret. Det er dog vores opfattelse, at det efter en gennemlæsning af materialet i lånesagen måtte stå klagerne klart, at lånet var baseret på inkonverterbare obligationer. Vi stemmer derfor for at frifinde indklagede.

2 medlemmer - Maria Hyldahl og Per F. Møller - 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. Vi finder, at indklagede ved ikke at fremlægge et rådgivningsskema har påtaget sig bevisbyrden for, at der er givet en fyldestgørende og forsvarlig mundtlig rådgivning. På baggrund af klagernes planer om inden for relativ kort tid efter låneoptagelsen at foretage en ombygning af ejendommen, som på det tidspunkt skulle realkreditfinansieres, finder vi det ulogisk, at klagerne valgte at optage et lån, der var inkonverterbart med den risiko for et højere indfrielsesbeløb, som det medfører. Vi finder derfor, at indklagede ikke har løftet bevisbyrden for, at der er ydet klagerne den relevante rådgivning. Vi stemmer derfor for at give klagerne medhold i klagen.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

Indklagede, Nordea Kredit A/S, frifindes.

Hugo Wendler Pedersen / Susanne Nielsen