
21307122

Lånetilsagn

Klageren havde i sin ejendom et kortrentelån til det indklagede realkreditinstitut. Institutet sendte i april 2013 et tilbud til klageren på et tillægslån. Udbetaling af lånet var betinget af, at instituttet modtog økonomiske oplysninger, som kunne danne grundlag for en kreditgodkendelse af klageren. Klageren rettede den 21. maj 2013 telefonisk henvendelse til instituttet om sagsbehandlingstiden, som blev oplyst til mindst 1 uge. Senere samme dag spurgte klageren pr. e-mail instituttet, om der var mulighed for, at udbetalingen af tillægslånet kunne ske omkring den 28. maj 2013. Institutet tilkendegav at ville gøre sit bedste for at nå klagerens sag, således at den blev udbetalt omkring den 28. maj 2013. Efterfølgende gav instituttet klageren afslag på grund af manglende kreditgodkendelse. Klageren protesterede over afslaget med henvisning til, at instituttet den 21. maj 2013 havde givet ham løfte om låneudbetaling. Institutet afviste at have lovet klageren, at udbetalingen kunne gennemføres, men blot at instituttet ville bestræbe sig på at se på sagen i så god tid, at en eventuel udbetaling af lånet kunne finde sted ultimo maj 2013. Institutet fastholdt i øvrigt afslaget.

Klageren nedlagde ved Nævnet påstand om, at instituttet skulle yde det lån, som klageren fik tilbudt den 23. april 2013. Institutet påstod frifindelse.

Flertallet fandt, at udbetalingsbetingelserne i lånetilbuddet var temmelig klare, og at telefonsamtalen i maj 2013 og den efterfølgende korrespondance mellem parterne skulle ses i sammenhæng. Under telefonsamtalen fik klageren bekræftet, at instituttet havde modtaget de krævede økonomiske oplysninger, som skulle danne grundlag for en nærmere sagsbehandling, som ville tage i hvert fald en uge. På den baggrund fandt *flertallet* det betænkeligt at fastslå, at instituttets e-mail senere samme dag havde skabt et retskrav for klageren til at få lånet udbetalt, idet det i e-mailen måtte være underforstået, at udbetalingen forudsatte, at instituttet i øvrigt kunne kreditgodkende klageren. *Flertallet* stemte derfor for at frifinde instituttet. *Mindretallet* fandt, at instituttet i e-mailen i maj 2013, der ikke efterlod en diskussion om, hvorvidt lånet kunne udbetales, men alene hvornår det kunne ske, havde skabt en klar forventning hos klageren om, at lånet var bevilget. Klageren havde efter det oplyste da også disponeret i tillid hertil. *Mindretallet* fandt, at instituttet derfor var forpligtet til enten at udbetale det i april 2013 tilbudte lån eller til at yde klageren kompensation for de omkostninger, den manglende låneudbetaling havde påført ham. Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og realkreditinstitutet blev som følge heraf frifundet.

K E N D E L S E

afsagt den 19. august 2014

JOURNAL NR. : 2013-01-07-122-B

INSTITUT: BRFkredit A/S

KLAGEEMNE: Lånetilsagn.

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 26. juni 2014

SAGSBEHANDLER: Sekretariatschef Susanne Nielsen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Henrik Waaben (formand)

Anna Marie Ringive (2 stemmer, jf. nævnsvedtægternes § 14, stk. 1)

Søren H. Christiansen

Jacob Elverum

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har i sin ejendom et rentetilpasningslån på 1.679.000 kr. til det indklagede realkreditinstitut.

Klageren rettede efter det oplyste i midten af april 2013 henvendelse til indklagede om tillægsbelåning, hvilket affødte en telefonsamtale mellem klageren og indklagede, se nedenfor under Oplysninger m.v. fra Nævnsekretariatet. Under samtalen blev det aftalt, at indklagede skulle fremsende et lånetilbud til klageren.

Indklagede fremsendte den 23. april 2013 et lånetilbud til klageren vedrørende en boligkredit på 112.000 kr. Af lånetilbuddet fremgår blandt andet følgende:

"Betingelser for lånets udbetaling

Inden lånet kan udbetales, skal de betingelser, der fremgår af Bilag pkt. 1. være opfyldt."

Bilaget indeholder følgende betingelser:

"1. Betingelser for lånets udbetaling

Lånetilbuddet er gyldigt til den 23.10.2013 medmindre andet aftales. Det betyder, at lånet skal være udbetalt inden denne dato.

...(Indklagede)... kan udbetale det nye lån, når nedennævnte betingelser er opfyldt, herunder at ...(indklagede)... har modtaget og godkendt alle de ønskede dokumenter:

- Der skal foretages en besigtigelse af ejendommen og endelig værdiansættelse. Ved nogle ejendomme kræves besigtigelse og værdiansættelse af både ...(indklagedes)... lokale rådgiver og en vurderingschef. Disse besigtigelser og værdiansættelser kan medføre, at lånetilbuddet eller eventuelt tilsagn om afdragsfrihed ændres eller bortfalder.

...

- Som dokumentation for dine økonomiske forhold skal ...(indklagede)... modtage:
...
Dokumentation skal være indleveret for såvel låntager som eventuelt medlåntager/ægtefælle/samlever. Hvis ...(indklagede)... ikke kan kreditgodkende dokumentationen i sin helhed, eller hvis der er forhold, der i øvrigt måtte give anledning til bemærkninger, kan tilbuddet bortfalde.

...

- Vedlagte samtykkeerklæring underskrevet af både lånsøger (skødehaver) og eventuel ægtefælle/samlever. Det er endvidere en betingelse, at eventuel ægtefælle/samlever ikke er registreret i advarselsregistre, herunder RKI."

Klageren rettede den 21. maj 2013 henvendelse til indklagede:

"Hej

Har fået vished for, at de ønskede dokumenter er nået frem til Jer.
Er der mulighed for, at udbetalingen kan ske omkring d. 28. maj? Vi hjælper vores ældste datter med et mindre beløb i forbindelse med hendes firma. Det er ikke noget must med datoen, men det ville lette det lidt for os.
Hvornår forventes det i øvrigt, at beløbet udbetales?
På forhånd tak..."

Indklagede besvarede samme dag klagerens henvendelse:

"Hej ...(klageren)..."

Kan se du har talt med min kollega tidligere i dag. Vi vil gøre vores bedste for, at nå jeres sag så den bliver udbetalt omkring d. 28/5. Jeg giver dig en status på denne mail sidst på ugen.

Forsat god dag."

Efter det oplyste gav indklagede efterfølgende klageren telefonisk afslag på det nye lån, se Oplysninger m.v. fra Nævnssekretariatet.

Den 11. juni 2013 fremsendte klageren følgende brev til indklagedes direktion:

"Jeg tillader mig at fremsende en forespørgsel til Jer.

Givetvis modtager Direktionen ikke ofte slige henvendelser, men jeg er af ...(indklagede)... bragt i en særdeles vanskelig situation, som måske er for lille til, at ledelsen kan beskæftige sig med den?

Har tidligere fremsendt en mail, men har endnu ikke fået nogen reaktion på denne fra Direktionen.

Jeg er blevet sat i en kedelig situation pga. en mail fra ...(indklagede)... En mail, som jeg har handlet på i den forståelse, at jeg omkring d. 28. maj d.å. ville få udbetalt et beløb på kr. 100.000 vedr. en boligkredit.

Jeg beder venligst Direktionen overveje, om jeg har været i god tro, når jeg har regnet med, at jeg ville få omtalte beløb udbetalt (kopi af mailen er vedlagt). Med Direktionens hjælp - forhåbentlig i en fælles forståelse mellem direktion, medarbejdere og undertegnede - til den lovede udbetaling, vil såvel vores datters dagligdag - til hvilket beløbet skulle benyttes til afvikling af hendes selskab - samt vores egen dagligdag akut lettes.

D. 21. maj d.å., hvor jeg modtager den aktuelle mail fra ...(indklagede)..., giver jeg grønt lys til min datter om, at hun uden problemer kan afvikle en aftalt del af sin gæld vedr. selskabsafvikling. Dette gør hun i forvisning om, at hun omkring d. 28. maj fra mig vil modtage det beløb ...(indklagede)... har stillet i udsigt til udbetaling.

Som tidligere - ved i øvrigt behagelig samtale med Jeres medarbejdere - har jeg forklaret situationen. Vores økonomiske situation er jo ganske fin mht. mursten

og en kommende stor personerstatning. Vi har blot brug for den akutte udbetaling, som vi mener at være stillet i udsigt.

Jeg er efter 45 år på arbejdsmarkedet uden en ledighedsdag - efter en arbejdsulykke - blevet efterløønner med tjenestemandspension og en tilskadekomstpension i vente. Vores danske ejendom har en salgsværdi på ca. kr. 2,5 mill. og er af Jer for nogle år siden vurderet til kr. 2,25 mil. Efterfølgende er lavet mange forbedringer på vores attraktive gamle byhus."

Indklagede fremsendte den 20. juni 2013 følgende redegørelse til klageren:

"Tillægslån i ejendommen ...

I fortsættelse af vores brev den 13. juni har vi nu haft lejlighed til at gennemgå sagen på ny. På baggrund af denne gennemgang må vi fastholde, at vi ikke ønsker at yde jer det ønskede tillægslån. Vi vil gerne redegøre nærmere herfor.

Den 23. april 2013 sendte vi et låntilbud til jer, hvoraf det fremgik, hvilke betingelser der er for lånets udbetaling. Én af betingelserne er, at vi skal modtage dokumentation for jeres økonomiske forhold. Det fremgår tillige, at hvis ...(indklagede)... ikke kan kreditgodkende dokumentationen i sin helhed, eller hvis der er forhold, der i øvrigt måtte give anledning til bemærkninger, kan lånetilbuddet bortfald. Det er denne betingelse der er årsagen til, at lånetilbuddet bortfaldt.

Når ...(indklagede)... tager stilling til en låneansøgning, sker det på baggrund af en samlet vurdering af ejendommen og kundernes økonomi. Det er vigtigt for os at have tillid til, at kunderne er i stand til at tilbagebetale lånet. Dette afdækkes via de økonomiske oplysninger, herunder budgettet, hvor rådighedsbeløbet udregnes på baggrund af fastforrentet lån med afvikling over 30 år.

Da vi den 30. maj gennemgik jeres økonomiske dokumenter, var det vores vurdering, at jeres gældsforpligtigelser inden optagelse af tillægslån i ...(indklagede)... var for store i forhold til husstandsindkomsten. Dette meddelte vi dig telefonisk samme dag.

Da vi besvarede mailen den 21. maj var det naturligvis alene en bekræftelse på, at vi havde modtaget de fremsendte dokumenter, og ikke en endelig bevilling af lånet. Det fremgår af mailen, at vi ville vende tilbage med en status sidst på ugen. Da vi herefter sendte en ny mail den 24. maj meddelte vi, at der stadig ikke var taget endelig stilling til sagen, hvorfor vi ville vende tilbage igen i starten af den næstkommende uge.

Det er vores opfattelse, at vores medarbejder ikke derved har lovet jer, at udbetalingen kunne gennemføres, men blot at vi ville tilstræbe at se på sagen i så god tid, at en eventuel udbetaling af lånet kunne finde sted ultimo maj måned, som du havde anmodet om. Der var ikke i mailen indeholdt et løfte om, at lånet ville blive udbetalt.

Hvis du har spørgsmål er du velkommen til at kontakte os igen."

Efter fornyet henvendelse fra klageren fremsendte indklagede endvidere den 2. juli 2013 følgende brev til klageren:

"Tak for Deres brev af den 23. juni til ...(medarbejder)...

Vi har vurderet sagen på ny, herunder aflyttet Deres telefonsamtale med vores Kundecenter. Det er fortsat vores opfattelse, at vi ikke har givet et bindende tilsagn om udbetaling af lånet, hvorfor vi må fastholde vores afslag.

Hvis du er utilfreds over afgørelsen kan du klage til Realkreditankenævnet."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at yde det lån, som klageren fik tilbudt den 23. april 2013.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren mener, at han har fået tilsagn om en boligkredit på 100.000 kr. De fremlagte bilag fik ham til at handle videre i sagen, og han betalte af en opsparing, der tilhører hans datter, et yderligere afdrag på den sum, datteren skylder i forbindelse med afvikling af sit firma. Dette gjorde klageren ud fra den klare overbevisning, at han omkring den 28. maj 2013 ville kunne overføre et tilsvarende beløb til hendes konto.

Klageren spurgte klart og tydeligt indklagede om tidspunktet for udbetalingen. Indklagede svarede ganske tydeligt og meget præcist og enkelt på hans spørgsmål om forventet udbetalingstidspunkt.

Til indklagedes udtalelse har klageren følgende bemærkninger:

"Når du ikke har nogen advokat involveret, er svaret fra Ankenævnet givet på forhånd". Således kunne to nære bekendte – den ene bankdirektør, den anden ledende medarbejder med dagligt samarbejde med indklagede – fortælle ham, da han ankede sagen.

Klagerens forhåbninger til endnu en fremstilling af det faktuelle i sagen giver derfor heller ikke næring til en anden beslutning i sagen end den allerede foretagne. Hans lange arbejdsliv med udsatte børn og unge har lært ham, at ingen retfærdighed er lovsikret, men ønskelig. Derimod er ordentlighed og ordholdenhed en afgørende ting i alle livets facetter også i en virksomhed, som gør meget ud af at gøre opmærksom på sit etiske regnskab.

I hans nordjyske naivitet, regnede han med, at indklagede ville forholde sig til den afgørende mail, hvor man oplyser en dato for

udbetalingen og ikke en dato for en mulig udbetaling. Det er muligt, at man på indklagedes indre linjer opererer med - og har en selvforståelse af "en mulig udbetaling", men det har ikke været dette, man har meldt ud til ham.

De aktuelle 100.000 kr. er som tidligere oplyst benyttet til nedbringelse af gæld.

Det oplyses, at man har fortalt ham, at havde man ikke hørt fra instituttet inden for en til to uger, var muligheden god for, at lånet var bevilget. Dette er ikke korrekt. Der blev oplyst - en uge til ti dage.

Han vil gerne pointere, at det var indklagede, der henvendte sig til ham og tilbød en boligkredit. Han reflekterede på dette og havde et ønske om en kredit på 80.000 kr. Indklagede foreslog ved en opringning til ham et beløb på 100.000, som de blev enige om. I samme samtale kunne medarbejderen oplyse, efter at have tastet familiens økonomiske situation ind i et - formodentligt - regneark - at det så fint ud, og at de bare skulle sende ansøgningen.

I det telefoniske afslag senere begrundede man blandt andet afslaget med, at han jo snart blev pensionist, og at hans indtægt derfor ville falde. At han snart bliver pensionist, har såvel indklagede som han selv været klar over i mange år.

At hans indtægt skulle falde bliver imidlertid ikke tilfældet, da han jo får tjenestemandspension og vil få tilkendt en tilskadekomstpension oveni den ordinære pension. Hans indtægt vil derfor forblive uændret ved pensioneringen. Desuden vil han for sin arbejdsulykke - efter 45 års arbejde uden en ledighedsdag - få udbetalt en større erstatning.

Han har ligeledes oplyst, at hans franske ejendom planmæssigt - senest ved hans pensionering - vil blive afhændet, således at hans samlede gæld efterfølgende vil være meget minimal. Den kedelige årsag til den yderligere midlertidige optagne gæld i 2013 er oplyst over for indklagede.

At indklagede har bragt ham i en meget delikat situation over for hans datter har taget meget hårdt på ham, og han er meget ulykkelig over, at man fra indklagedes side har ageret, som man har. Også at man ikke vil erkende, at den afgørende mail fra indklagede, der bidrog til hans beslutning om at bruge de opsparede 100.000 kr. midlertidigt til nedbringelse af gæld, af lægmand kun kan tydes på den måde, at udbetalingen af boligkreditte kun var et spørgsmål om den nøjagtige dato for udbetalingen. Mailen med datoen for en udbetaling kan af ham kun

opfattes som et tilsagn, da man som tidligere oplyst ikke talte om nogen mulig udbetaling.

Det er hans håb, at indklagede vil ændre sin beslutning om afslaget. Det er jo ikke kunder som ham, der vil påføre instituttet et eventuelt tab - dertil er hans aktiver alt for store.

Indklagede vil ikke på nogen måde tabe ansigt ved en ændring af sin beslutning - tværtimod vil man vedkende sig sin del af skylden for situationen. Samtidig vil man fremstå som et selskab, der mener noget med sit etiske regnskab gennem en beslutning, som vil være absolut risikofri for indklagede.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede oplyser, at klageren medio april 2013 udarbejdede en låneansøgning, som blev sendt til indklagede. Klageren ansøgte om en boligkredit på 80.000 kr. Formålet med låneoptagelsen var angivet til afvikling af gæld.

Indklagede henvendte sig telefonisk til klageren den 23. april 2013 i anledning af klagerens låneansøgning. Indklagede anbefalede klageren at ansøge om en Boligkredit Real. En Boligkredit Real er et realkreditlån med variabel rente kombineret med en indlånskonto i et med indklagede koncernforbundet pengeinstitut. Provenuet fra realkreditlånet indsættes på kontoen i banken, og ydelserne på lånet trækkes automatisk på kontoen. Renten på realkreditlånet og på bankkontoen er som udgangspunkt den samme, således at man først skal betale nettorenter, når man foretager træk på bankkontoen.

Klageren oplyste ved telefonsamtalen, at han havde behov for omkring 50.000 til afvikling af gæld. Klageren og den pågældende kunderådgiver talte herefter om tilbuddets størrelse, og under hensyn til omkostningerne ved låneoptagelsen blev de enige om, at der skulle udarbejdes et tilbud, der ville give omkring 100.000 kr. i provenu. Indklagede udarbejdede på den baggrund lånetilbud af den 23. april 2013. Af tilbuddet fremgår det, at de i bilag til låneaftalen, pkt. 1, anførte betingelser skal være opfyldt, før lånet kan udbetales.

Af bilag til låneaftalen, pkt. 1, fremgik det blandt andet, at der skulle foretages en vurdering af ejendommen, før lånet kunne udbetales. Det fremgik videre, at indklagede skulle modtage tilfredsstillende oplysninger om klagerens økonomi, før lånet kunne udbetales. Hvis indklagede på baggrund af oplysningerne om klagerens økonomi eller andre forhold, der kunne give anledning

til bemærkninger, ikke ønskede at bevilge lånet, kunne tilbuddet bortfalde i sin helhed.

Den 21. maj 2013 modtog indklagede de sidste oplysninger, en restanceattest om klagerens økonomi. Samme dag ringede klageren til indklagede for at høre, om materialet var modtaget. Klageren ville endvidere høre, hvor lang tid der kunne forventes at gå til behandling af sagen. Indklagede oplyste ved telefonsamtalen, at man havde modtaget restanceattesten, og at sagen var sendt til gennemgang og endelig bevilling. Det blev udtrykkeligt oplyst, at endelig bevilling var betinget af godkendelse af det modtagne materiale. Det blev endvidere oplyst, at sagsbehandlingen var en til to uger. Kunderådgiveren oplyste, at hvis klageren ikke havde hørt noget inden for en til to uger, kunne klageren regne med, at lånet var bevilget.

Samme dag sendte klageren en mail til indklagede for at spørge, hvordan det gik med ansøgningen, og hvornår han kunne forvente lånet udbetalt. Af mailen fremgår det, at klageren ønskede at hjælpe sin datter med "et mindre beløb", og at "det ikke var noget must med datoen". Indklagede besvarede henvendelsen pr. mail samme dag. Af svaret fremgår det, at indklagede ville bestræbe at nå klagerens sag, så udbetaling af lånet kunne foretages den 28. maj 2013, hvor man meddelte, at der ikke var noget nyt i sagen. Indklagede meddelte samtidig, at man ville vende tilbage i starten af den kommende uge.

Den 30. maj 2013 blev der givet afslag på låneansøgningen. Afslaget blev givet ud fra en vurdering af klagerens økonomiske forhold. Der blev her lagt vægt på, at klageren havde stor gæld i øvrigt, og at gælden var vokset i 2013. Indklagede havde i januar 2013 fået afslag på en ansøgning om en boligkredit på 150.000 kr. Idet klagerens økonomi ikke var blevet forbedret siden, fandt indklagede ikke grundlag for at bevilge det ansøgte lån. Der blev herudover lagt vægt på, at klageren snart ville blive folkepensionist, hvorfor rådighedsbeløbet ville falde til et niveau under det anbefalede. Indklagede meddelte klageren afslaget telefonisk.

Klageren sendte herefter brev af den 11. juni 2013 til indklagede. Klageren anførte i brevet, at indklagede ved mail af den 21. maj 2013 havde lovet klageren, at lånet ville blive udbetalt. Indklagede besvarede klagerens brev foreløbigt ved brev af den 13. juni 2013. Ved brev af den 20. juni 2013 blev klagerens henvendelse besvaret. I brevet redegjorde indklagede for baggrunden for afslaget på lånet og afviste, at der var givet et løfte til klageren om udbetaling af lånet. Det blev i brevet anført, at der i mailen alene blev givet en foreløbig status i sagen og en meddelelse om, at man ville bestræbe sig på at nå

klagerens sag, så en udbetaling kunne foretages den 28. maj 2013. Der blev ikke givet noget løfte om, at man havde bevilget lånet.

Klageren sendte den 23. juni 2013 et nyt brev til klageren, hvor det blandt andet blev anført at indklagede havde meddelt i telefonsamtale den 23. april 2013, at lånesagen ville blive sat i gang, og at klageren, hvis han ikke blev ringet op inden en uge, kunne regne med at lånet ville blive bevilget. Det bestrides, at indklagede ved den nævnte telefonsamtale har sagt, at hvis klageren ikke var blevet ringet op inden en uge, kunne han regne med, at lånet var bevilget. Indklagede oplyste alene, at der efter klagerens underskrift af låneansøgningen, skulle bestilles en vurdering af klagerens ejendom, og at låneansøgningen derefter ville blive gennemgået. Det var først ved telefonsamtalen den 21. maj 2013, indklagede oplyste, at klageren kunne regne med, at lånet var bevilget, hvis klageren ikke havde hørt noget inden en til to uger.

Ved brev af den 25. juni 2013 kvitterede indklagede for modtagelsen af klagerens brev. Ved brev af den 2. juli 2013 besvarede indklagede klagerens brev. I brevet fastholdt indklagede, at man ikke havde givet et tilsagn om udbetaling af lånet.

ANBRINGENDER:

Det gøres til støtte for frifindelsespåstanden gældende, at indklagede ikke har afgivet et bindende tilsagn til klageren om udbetaling af et lån.

Indklagedes mail af den 21. maj 2013, klagerens bilag B, kan ikke opfattes som et bindende tilsagn om lånet ville blive udbetalt, men alene en oplysning om, at man ville tilstræbe sig på at behandle låneansøgningen så hurtigt, at en udbetaling kunne foretages den 28. maj 2013, hvis man bevilgede lånet. Der blev i mailen gjort klart opmærksom på, at klageren kunne forvente en status sidst på ugen, hvilket viser, at låneansøgningen ikke var færdigbehandlet, og at indklagede altså stadig kunne give afslag med henvisning til lånetilbuddets bestemmelser, hvis klagerens økonomi ikke kunne godkendes. Klageren kan ikke have haft nogen berettiget forventning om, at låneansøgningen var færdigbehandlet samme dag, som klageren sendte de sidste krævede dokumenter ind. Dette blev klageren også gjort udtrykkeligt opmærksom ved telefonsamtalen med indklagede den 21. maj 2013, hvor det blev oplyst, at sagen var sendt til endelig bevilling. Det bemærkes, at en låneansøgning af ressourcemæssige grunde naturligvis først bliver behandlet efter modtagelse af alle dokumenter.

Heller ikke i det øvrige sagsforløb er der noget, der har kunnet bibringe klageren en berettiget forventning om bevilling af lånet.

Klageren fik afslag på låneansøgningen som følge af sine økonomiske forhold. Det gøres herved i øvrigt gældende, at indklagedes kredit- og udlånspolitik ikke er et anliggende, der kan efterprøves af Realkreditankenævnet.

Såfremt Realkreditankenævnet måtte finde, at indklagede har givet klageren et bindende tilsagn om udbetaling af et lån, gøres det subsidiært gældende, at klageren ikke har lidt noget tab ved ikke at have fået lånet udbetalt. Klageren må således godtgøre at have lidt et tab ved indklagedes afslag på klagerens ansøgning om et lån.

Heller ikke på andet grundlag kan klageren gøre et krav gældende mod indklagede, idet der efter Realkreditankenævnets praksis ikke ydes godtgørelse for skuffede forventninger.

Det gøres således samlet gældende,

- at** klageren ikke kan kræve lånet udbetalt, idet indklagede ikke på noget tidspunkt i forløbet har afgivet et bindende løfte om udbetaling,
- at** indklagedes kredit- og udlånspolitik i øvrigt er et anliggende, som Realkreditankenævnet som udgangspunkt ikke kan tage stilling til,
- at** klageren i øvrigt ikke har godtgjort at have lidt noget tab som følge af den manglende låneudbetaling, hvorfor klageren ikke kan kræve lånet udbetalt eller i øvrigt har noget krav,
- at** klageren heller ikke på andet grundlag kan kræve et beløb udbetalt.

Ved skrivelse af 22. oktober 2013 har klageren indgivet en replik i ovennævnte sag.

Replikken giver ikke anledning til at ændre den nedlagte påstand eller de anførte anbringender.

Klageren anfører, at han fik oplyst, at såfremt han ikke havde hørt noget inden for 10 dage, kunne han regne med, at lånet ville være bevilget. Dette bestrides. Det fastholdes således, at klageren fik oplyst i telefonsamtale den 21. maj 2013, at han kunne regne med, at lånet var bevilget, hvis han ikke havde hørt noget inden for en til to uger.

Det bestrides videre, at det var indklagede, der initialt henvendte sig til klageren med henblik på at tilbyde en boligkredit. Indklagede henvendte sig til klageren på baggrund af en mail, klageren havde sendt til indklagede, hvori klageren ansøgte om et beløb på 80.000 kr.

Det fastholdes, at klageren ikke har opfyldt betingelserne for lånets udbetaling. Klageren kan således ikke have nogen berettiget forventning om at få lånet bevilget.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Afskrift af de telefonsamtaler, som har været ført mellem indklagedes kunderådgiver og klageren, er fremlagt i sagen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

3 medlemmer - Henrik Waaben, Søren H. Christiansen og Jacob Elverum - udtaler:

Indholdet i lånetilbuddet er temmelig klart i forhold til de betingelser, der skal opfyldes, for at det tilbudte lån kan komme til udbetaling.

Vi finder, at telefonsamtalen den 21. maj 2013 og den efterfølgende e-mailkorrespondance mellem parterne senere samme dag skal ses i sammenhæng. Under telefonsamtalen fik klageren bekræftet, at indklagede havde modtaget de krævede økonomiske oplysninger, og at disse herefter skulle danne grundlag for en nærmere sagsbehandling, som ville tage i hvert fald en uge. På den baggrund finder vi det betænkeligt at fastslå, at indklagedes e-mail senere samme dag, hvorefter det fremgik, at indklagede ville "gøre vores bedste for, at nå jeres sag så den bliver udbetalt omkring d. 28/5", har skabt et retskrav for klageren til at få lånet udbetalt. I e-mailen finder vi, at det må være underforstået, at udbetalingen forudsatte, at indklagede i øvrigt kunne kreditgodkende klageren. Vi stemmer derfor for at frifinde indklagede.

1 medlem - Anna Marie Ringive - udtaler:

Efter min opfattelse har indklagede i e-mailen af 21. maj 2013, der ikke efterlader en diskussion om, hvorvidt lånet kan udbetales, men alene hvornår det kan ske, skabt en klar forventning hos klageren om, at lånet er bevilget. Klageren har efter det oplyste da også disponeret i tillid hertil. Jeg finder, at indklagede derfor er forpligtet til enten at udbetale det i

april 2013 tilbødte lån eller til at yde klageren kompensation for de omkostninger, den manglende låneudbetaling har påført ham.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

Indklagede, BRFkredit A/S, frifindes.

Henrik Waaben / Susanne Nielsen