
21501011

Tilsagn om låneomlægning. Institutskitfe.

Klageren ejer en fritidsejendom, hvori der indestår to lån til det indklagede institut. Begge lån blev ydet med 10 års indledende afdragsfrihed. Den 5. september og den 13. oktober 2014 udarbejdede instituttet vejledende konsekvensberegninger vedrørende omlægning af lånene til to lån ydet af henholdsvis det indklagede institut og det koncernforbundne institut. Lånene var forudsat optaget uden afdragsfrihed, og lånetilbud forudsatte en vurdering af ejendommen og bevilling af lånene. Efterfølgende meddelte instituttet, at der ikke var mulighed for at omlægge lånene, idet de ville overstige 60 pct. af belåningsværdien, og at lånegrænsen ikke kunne overskrides som følge af institutskiftet og den ønskede udvidelse af afdragsfriheden.

Klageren nedlagde ved Nævnet påstand om, at instituttet skulle anerkende, at parterne med bindende virkning have aftalt omlægning af de to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed. Institutet påstod frifindelse.

Indledningsvis bemærkede Nævnet, at kravene til rådgivningen i et tilfælde som dette, hvor der skulle ske et institutskifte som led i omlægning af ældre lån hos instituttet, skærpedes. Det var ikke muligt for Nævnet nærmere at afdække den mundtlige del af rådgivningen, og Nævnet måtte derfor tage afsæt i det skriftlige materiale. De beregninger, der blev foretaget den 5. september og den 13. oktober 2014, omhandlede omlægning til to lån hos henholdsvis det indklagede institut og det koncernforbundne institut, og der var ikke i beregningerne forudsat afdragsfrihed. Dertil kom, at beregningerne efter deres indhold var vejledende, ligesom der i beregningerne var taget forbehold for en vurdering af ejendommens værdi. Nævnet fandt på den baggrund, at det ikke var godtgjort, at parterne med bindende virkning havde aftalt omlægning af klagerens to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed, at klageren havde fået tilsagn om, at klagerens to lån kunne omlægges, uden at der blev foretaget en ny vurdering af ejendommen, idet vurderingen fra 2013 kunne lægges til grund, eller at parterne, i det omfang det ikke kunne lade sig gøre, ville falde tilbage på den oprindelige aftale. Som følge af det anførte blev realkreditinstituttet frifundet.

K E N D E L S E

afsagt den 7. december 2015

JOURNAL NR. :

2015-01-01-011-N

INSTITUT:

Nykredit Realkredit A/S

KLAGEEMNE:

Tilsagn om låneomlægning.
Institutskitfe.

DATO FOR NÆVNSMØDE:

Den 19. november 2015

SAGSBEHANDLER:

Cand.jur. Keld Overvad Steffensen

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Henrik Waaben (formand)

Bent Olufsen

Anna Marie Ringive

Jacob Elverum

Mads Laursen

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren ejer en fritidsejendom, hvori der indestår to lån til det indklagede institut. Det ene lån er et F3-lån på oprindelig 840.000 kr., som efter det oplyste blev optaget i december 2004, og det andet er et 5 pct. obligationslån på oprindelig 543.000 kr., som blev optaget i juli 2006. Begge lån blev ydet med 10 års indledende afdragsfrihed.

Ifølge klageren kontaktede indklagede ham i september 2014 om mulighederne for omlægning af de indestående lån. Henvendelsen førte til, at parterne afholdt et møde den 5. september 2014, hvor låneomlægningen blev drøftet.

Ligeledes den 5. september 2014 udarbejdede indklagede en konsekvensberegning til klageren vedrørende omlægning af lånene til to 20-årige, 2 pct. obligationslån på i alt 1.236.000 kr. ydet af henholdsvis indklagede med 73.000 kr. og det med indklagede koncernforbundne realkreditinstitut med 1.163.000 kr. Lånene var ifølge beregningen forudsat optaget uden afdragsfrihed. Af beregningen fremgår endvidere følgende:

"Vejledende beregning på omlægning af lån

...

Forudsætninger for beregningerne

Tallene er vejledende, og lånetilbud forudsætter, at ejendommen er vurderet, og at lånene kan bevilges. Kurssikring kan således ikke ske på baggrund af denne vejledende beregning."

Efterfølgende rettede klageren pr. e-mail henvendelse til sin rådgiver for at høre nærmere om låneomlægningen, herunder den værdiansættelse af ejendommen, der i mellemtiden var foretaget:

"Jeg vedlægger et par statistikker vedr. udviklingen på sommerhusmarkedet siden sidste år. Fordi priserne er gået lidt (1,7%) tilbage, er markedet i opsving, og der sælges flere huse end sidste år. Dette bør tilkendegive et trend på et marked i opsving og indikere en bedre situation end sidste år. Jeg har regnet lidt på ...(den med indklagede samarbejdende ejendomsmæglerkædes)... kvadratmeterpris, som ville lægge vores hus under den gennemsnitlige kvadratmeterpris på 13.623 i DK og langt under den kvadratmeterpris, som mange af de dårligere beliggende og ikke nyistandsatte sommerhuse her i ...(område)... indhenter. Det forekommer faktisk uberettiget. Hertil kommer at denne vurdering er blevet indhentet ikke med henblik på salg men på omlægning af lån - hvilket burde gøre kvadratmeterprisen anno 2014 til blot eet af mange parametre for ...(indklagedes)... vurdering.

Eftersom vores sommerhus statistisk størrelsesmæssigt set ligger i den allerøverste ende af skalaen af landets sommerhuse, er fuldt isoleret til helårsbeboelse, men også på grund af nyistandsættelsen, dets to etager, som ikke længere er muligt i ...(område)... ville en kvadratmeterpris på omkring 25.000 for et både indvendigt og udvendigt helt nyrestaureret, stort sommerhus med en god beliggenhed synes rimelig - og dermed en vurdering på omkring 3 mio. synes på sin plads. Lad mig høre hvad du og ...(indklagede)... kommer op med..."

Efter at have modtaget en rykker fra klageren fremsendte klagerens rådgiver den 13. oktober 2014 følgende svar til klageren:

"Jeg har desværre ikke mulighed for at lægge lånet om til 2,5% 30 uden afdrag. Dette skyldes, at lånet ved en omlægning vil overstige 60% af belåningsværdien.

Jeg har kun mulighed for at lægge om til 2,5% 30 år med afdrag."

Dette affødte samme dag en ny e-mail fra klageren:

"Hvilken belåningsværdi går du ud fra? Den rigtige fra sidste år, eller den jeg har protesteret imod?"

Klagerens rådgiver besvarede samme dag e-mailen som følger:

"Jeg har desværre ikke andre muligheder end den værdi, du ikke er helt tilfreds med."

Indklagede udarbejdede den 13. oktober 2014 en konsekvensberegning vedrørende omlægning af lånene til to 30-årige, 2,5 pct. obligationslån på i alt 1.236.000 kr. ydet af henholdsvis indklagede med 65.000 kr. og det med indklagede koncernforbundne realkreditinstitut med 1.171.000 kr. Lånene var ifølge beregningen forudsat optaget uden afdragsfrihed. Af beregningen fremgår endvidere følgende:

"Vejledende beregning på omlægning af lån

...

Forudsætninger for beregningerne

Tallene er vejledende, og lånetilbud forudsætter, at ejendommen er vurderet, og at lånene kan bevilges. Kurssikring kan således ikke ske på baggrund af denne vejledende beregning."

Konsekvensberegningen blev samme dag af klagerens rådgiver sendt til klageren pr. e-mail, hvilket affødte en e-mail fra klageren, hvori han forespurgte, om det var korrekt, at de månedlige udgifter i beregningen var cirka de samme. Rådgiveren bekræftede samme dag dette ved følgende e-mail:

"Ja, det er det. Men det er jo også, fordi det ene lån har en rente på 5%, og så kommer det nye lån jo også til at løbe over 30 år."

Klageren var efterfølgende i dialog med indklagedes klageansvarlige enhed, der efter det oplyste afviste at have pådraget sig et rådgiveransvar. Dette affødte den 17. november 2014 følgende e-mail fra klageren:

"Dette svar er skuffende. Klar fejlrådgivning fører til et massivt finansielt tab for mig. ... (Indklagede) ... er ikke - som det siges i svaret - bundet af en fejlagtig ejendomsvurdering, men kan iht. Finanstilsynet lade tvivlen komme mig til gode (realkreditlovens par. 7). Kan jeg appellere dette fejlagtige svar videre i systemet?"

Indklagede svarede ved e-mail af 21. november, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

"Realkreditlovens § 7 giver ganske rigtigt mulighed for at omlægge et realkreditlån, selvom det medfører, at det nye lån kommer over lovgivningens normale belåningsgrænser i forhold til ejendommens aktuelle værdi. Imidlertid tillader lovgivningen desværre ikke, at denne mulighed benyttes, når der skiftes fra et realkreditinstitut til et andet institut. Da ...(indklagede)... alene tilbyder ...(det koncernforbundne realkreditinstitut-)...lån til privatkunder, vil omlægning af dine to lån indebære et institutskifte, og derfor må det nye lån ikke overstige lovgivningens lånegrænse.

Som jeg umiddelbart ser sagen, giver du udtryk for, at du har fået lovning på, at der kunne foretages en ren omlægning, hvis ikke en fornyet vurdering gav mulighed for at omlægge til et lån med afdragsfrihed. Dette har af ovenstående grunde umiddelbart ikke været muligt. Dertil kommer, at det var nødvendigt at foretage en ny vurdering af belåningsværdien, uanset om der blot skulle omlægges til et lån med lavere rente, eller der skulle omlægges til et afdragsfrit lån.

Selvom en fuld omlægning af dine to lån ikke var muligt, burde der for mig at se kunne findes en løsning, så du i hvert fald kan omlægge den væsentligste del af dine lån. Jeg vil derfor gerne undersøge muligheden herfor, før jeg svarer dig endeligt.

Jeg forventer at svare dig tilbage i løbet af få dage og beder dig have tålmodighed så længe."

Efter at klageren havde rykket for svar, fremsendte indklagede den 21. december 2014 følgende e-mail til klageren:

"Jeg kan se af sagen, at du i september havde belånt dit fritidshus på følgende måde i ...(indklagede koncernen)...:

Tilpasningslån, restgæld	ca. 640.000 kr.
Obligationslån med afdragsfrihed indtil 30/6-16, restgæld	Ca. 543.000 kr.
Boliglån, restgæld	Ca. 349.000 kr.
Boliglån, restgæld	Ca. 292.000 kr.
I alt restgæld	Ca. 1.823.000 kr.

Jeg kan forstå, at du i september har været i dialog med os om at omlægge dine nuværende realkreditlån i dit fritidshus samt dine to boliglån i ...(det koncernforbundne pengeinstitut)..., og at du i den forbindelse har haft overvejelser om at omlægge til et lån med fornyet afdragsfrihed.

Da ...(indklagede)... siden april 2012 alene har formidlet ...(det koncernforbundne realkreditinstitut-)...lån til vores privatkunder, indebærer en omlægning af dine realkreditlån i ...(indklagede)..., at det nye lån optages i ...(det koncernforbundne realkreditinstitut).... Dermed sker der et institutskifte, hvilket under alle omstændigheder efter realkreditlovgivningen udløser krav om en ny værdiansættelse af den belånte ejendom. Det har i den forbindelse desværre ingen betydning, at ...(det koncernforbundne realkreditinstitut-)... indgår i ...(indklagede)-koncernen.

Ved forøgelse af omfanget af afdragsfrihed kræves der ligeledes en fornyet vurdering af ejendommens belåningsværdi.

Omlægning af dine lån nødvendiggjorde således en fornyet vurdering af din ejendoms belåningsværdi, uanset om der skulle etableres yderligere afdragsfrihed.

Dit fritidshus kan maksimalt realkreditbelånes med op til 60% af belåningsværdien. Vurderingen af din ejendom viste desværre, at allerede restgælden på de nuværende lån overstiger 60% af ejendommens belåningsværdi. Derfor er det ikke muligt at omlægge banklånene til realkreditlån. Og derudover er det heller ikke muligt inden for vores kreditpolitiske rammer at yde afdragsfrihed i øget omfang, hvorfor vi ikke kan tilbyde afdragsfrihed på et større lån og ikke for en periode udover 30. juni 2016.

Selvom realkreditlovens § 7 som nævnt i min tidligere mail giver mulighed for at omlægge et realkreditlån, der ligger udover lovens belåningsgrænser, så skal det nye lån altså ligge inden for ovennævnte rammer.

I min sidste mail gav jeg udtryk for, at jeg mente, at der måtte kunne findes en løsning, hvor i hvert fald den væsentligste del af dine lån kunne omlægges. Jeg må desværre konstatere, at mulighederne er mere begrænsede, end jeg havde håbet.

Det vil således være muligt at omlægge dine realkreditlån og dermed opnå fordel af eksempelvis muligheden for en lav, fast rente. Men vi kan desværre ikke tilbyde at omlægge dine banklån til realkreditlån, ligesom vi ikke kan tilbyde afdragsfrihed i forbindelse med omlægningen.

Jeg kan se af din henvendelse, at du mener, at der under alle omstændigheder var indgået aftale mellem dig og os om at foretage en omlægning af dine nuværende realkreditlån, og at der afhængig af vurderingen eventuelt tillige kunne ydes fuld afdragsfrihed og ske omlægning af dine banklån. Som anført ville en sådan aftale være i strid med såvel lovgivningen som vores kreditpolitik.

Jeg må desværre konkludere, at vi ikke har mulighed for at imødekomme dit ønske om omlægning til nyt afdragsfrit realkreditlån. Det er min vurdering, at der har været indledende drøftelser om omlægning af dine lån, men at der ikke er indgået en aftale, der forpligter ... (indklagede) ... til at omlægge dine lån.

...

For en ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at dit rentetilpasningslån skal refinansieres 1. april 2015, og at du derfor inden 30. januar 2015 skal tage stilling til, om der skal foretages ændringer i forbindelse med refinansieringen."

Klageren sendte den 23. december 2014 en ny e-mail til indklagede:

"Dette svar er ikke tilfredsstillende ikke mindst i lyset af dit løfte af 21.11. om at finde en løsning. Lad mig prøve at imødegå din argumentation punkt for punkt.

Ultimo oktober 2014 indsendte jeg til ... (indklagedes) ... complianceafdeling en henvendelse vedr. ... (indklagedes lokalafdelings) ... tilbud af 16. oktober 2014 om omlægning af mine realkreditlån. Efter råd fra Finanstilsynet koncentrerede klagen sig om 3 punkter:

- Tilbuddet var en klar forringelse af aftalen af 5.9.2014 om omlægning af mine realkreditlån til et nyt 30 års lån med afdragsfrihed til 2,5% på basis af 2013-ejendomsvurderingen;
- Anvendeligheden af realkreditlovens par. 7 (RKL/) i forhold til tilbuddet af 16.10.
- Anvendeligheden på sagsforløbet af par. 3 & 5 i regler om kundepleje

Ang. aftalen af 5.9.2014 svarer du i din mail af 21.12.2014, "...at der ikke er indgået en aftale, der forpligter ...(indklagede)... til at omlægge dine lån", fordi det "er min vurdering, at der har været indledende drøftelser om omlægning af dine lån, men at der ikke er indgået en aftale, der forpligter ...(indklagede)... til at omlægge dine lån".

Din argumentation er ikke i overensstemmelse med det faktiske sagsforløb:

1. ...(Indklagede)... kontaktede *mig* ikke omvendt med et fast tilbud på 2,5% og 30 års afdragsfrihed. Det var indledningen. Aftalen blev lavet på selve mødet d. 5.9.2014, hvor der hurtigt blev opnået enighed og ingen kan troværdigt benægte, at der blev indgået en mundtlig aftale om sammenlægning af mine to realkreditlån til et nyt 30 års lån med afdragsfrihed.
2. Det kan bevidnes, at ...(lokalafdeling af indklagede)... under vores samtale d. 5.9.2014 fastslog, at der ikke var behov for en nyvurdering, da der allerede forelå en ejendomsvurdering fra 2013, og at ejendomsvurderingen fra 2013 ville blive grundlaget for sammenlægningen af mine to realkreditlån. Dette kan bevidnes af min familie, som blev informeret efter mødet d.5.9.2014. En sådan aftale er som du ved iflg. aftaleloven bindende.
3. På mødet blev det fastslået, som jeg har sagt i min redegørelse, at hvis der ikke var mulighed for at rulle mine to banklån ind i realkreditomlægningen, kunne vi altid vende tilbage til den indgåede aftale om 2,5%, 30 år med afdragsfrihed.
4. Hvorfor skulle ...(indklagede)... - uopfordret - fremsende et tilbud om omlægning af lån pr. e-mail d. 16. oktober, 2014, hvis samtalen af 5.9.2014 kun havde været indledende?

Når ...(lokalafdeling af indklagede)... har lavet en aftale, skal den holdes. Uanset om realkreditlovgivningen foreskriver krav om en ny værdifastansættelse ved institutskifte, forøgelse af afdragsfrihed, o.s.v. Jeg tror, at du vil give mig ret i, at aftaleloven har forret i sådanne tilfælde.

Ang. løftet om anvendelse af 2013-vurderingen argumenterer du subsidiært for, at selvom man skulle acceptere, at der foreligger en aftale mellem ...(lokalafdeling af indklagede)... og undertegnede (som du tilsyneladende inderst inde godt ved er tilfældet, ellers ville du ikke bruge så megen plads på argumentet), ville det ikke have løst mit problem, fordi lovgivningen under alle omstændigheder ville have krævet en nyvurdering, dels p.g.a. institutskiftet til ...(det koncernforbundne realkreditinstitut)..., dels fordi loven kræver nyvurdering ved forøgelse af afdragsfrihed og endda ved enhver omlægning af lån iflg. din e-mail. Jeg indrømmer at være lidt skeptisk ikke mindst, fordi min klage ikke går på nyvurdering eller ej, men på hvorvidt 2013-ejendomsvurderingen bør og iht. RKL7 lovligt kan anvendes af ...(indklagede)... i min sag. For Finanstilsynet er helt klar på dette punkt: Danske kreditinstitutioner har ikke kontraheringspligt og kan selv vælge, hvilke ejendomsvurderinger, de ønsker at anvende - forudsat det ikke skader koncernens generelle solvens. Ikke desto mindre vil jeg bede om henvisning til de relevante paragraffer i RKL med henblik på sagens videre forløb.

2. Ang. realkreditlovens par. 7 er du enig i at denne paragraf finder anvendelse på min sag. Du mener imidlertid, at et eventuelt nyt lån på trods af RKL par. 7 skal ligge inden for visse rammer, nemlig at "... det nye lån altså (skal) ligge inden for ovennævnte rammer"... og disse ovennævnte rammer viser desværre, "... at allerede restgælden på de nuværende lån overstiger 60% af ejendommens belåningsværdi". De "ovennævnte rammer", du henviser til, er en opstilling, du selv har lavet af restgælden på mine realkreditlån sammenlagt med restgælden på mine banklån.

Den går altså ikke. Det er ikke acceptabelt, at du som udgangspunkt tager de forkerte rammer, d.v.s. sammenblander mine realkreditlån og banklån. Mine banklån har intet med sagen at gøre, som udelukkende drejer sig om mine to realkreditlån med sikkerhed i sommerhuset. Hvordan kan mine banklån, som ikke har sikkerhed i fast ejendom være relevante for en vurdering af rammerne for anvendelsen af en paragraf i **realkredit**lovgivningen?

De relevante rammer for hvorvidt RKL7 finder anvendelse udgøres efter min mening udelukkende af hh. mine realkreditlån, som d.d. udgør 1.183.000, samt 2013-vurderingen af husets værdi til +/- 2 mio. Det må stadig være og var de relevante rammer for diskussionen omkring en omlægning af mine realkreditlån d. 5.9.2014. Som du hurtigt vil se, fremgår det iht. 2013-vurderingen, at restgælden på de nuværende realkreditlån ikke overstiger 60% af ejendommens belåningsværdi.

Lad os alligevel for argumentets skyld som udgangspunkt tage din påstand om, at du ikke anerkender resultatet af mødet d. 5.9. om anvendelse af 2013-vurderingen som grundlag for omlægningen af mine realkreditlån. Selvom det skulle være tilfældet er Finanstilsynet helt klar i mælet på dette punkt: ...(Indklagede)... er i direkte modsætning til, hvad ...(lokalafdeling af indklagede)... siger iht. realkreditlovgivningens par. 7 hverken juridisk eller kreditpolitikmæssigt bundet af 2014-vurderingen. Hertil kommer at selvom det er rigtigt, at restgælden - hvis ...(indklagede)... stadig fastholder kun at anvende 2014-vurderingen - ville ligge over 60%, nemlig 70% +/-, er dette ikke så meget, at RKL par. 7 ville kunne anvendes uden at sætte ...(indklagedes)... solvens på spil. Disse argumenter synes jeg ganske enkelt ikke, du forholder dig til.

3. Ang. kundepleje beklager du den lange sagsbehandling og den omstændighed, at du i e-mail af 21.11.2014 lover, at du nok skal finde en løsning for derefter en måned senere at trække i land. Det er menneskeligt at fejle, men givet de mange faktiske fejl og deciderede misinformationer, kan ...(indklagede)... umuligt være tilfreds med den behandling, jeg har fået i sagsforløbet. Derfor bør ...(indklagede)... forholde sig til min anmodning om at lade disse fejl komme kunden til gode iht. regler om kundepleje par. 3&5. Det sker ikke i din e-mail."

E-mailen førte til følgende svar fra indklagede:

"Du lægger i din fremstilling til grund, at der er indgået en aftale den 5. september 2014 mellem dig og ...(indklagede)... om omlægning af dine realkreditlån til et nyt 30 årigt 2,5% lån med afdragsfrihed.

Denne forudsætning er jeg som anført ikke enig i. På mødet blev der drøftet omlægning, og der blev foretaget vejledende beregning, men der blev ikke indgået nogen aftale. Der er således heller ikke på mødet - eller efterfølgende - udstedt et lånetilbud. Har du dokumentation, der underbygger dit synspunkt, hører jeg gerne herom.

Jeg kan endvidere ikke genkende, at du skulle have fået oplyst, at en fornyet vurdering ikke var nødvendig, eller at en fornyet værdiansættelse alene var nødvendig for at vurdere, om dine banklån kunne omlægges til realkreditlån.

Vi er enige om, at indgåede aftaler skal holdes. Men desværre må jeg konstatere, at din og ...(indklagedes)... udlægning af, hvad der er sagt og aftalt er forskellige på centrale punkter. Jeg må derfor støtte mig til, hvad der kan dokumenteres.

Der har været en del mailkorrespondance mellem dig og ...(medarbejder hos indklagede)... efter mødet den 5. september 2014. Mailkorrespondancen indgår som

led i en samlet dialog, hvor der også er ført en række telefoniske drøftelser og bør derfor vurderes med en vis varsomhed. Imidlertid synes det efter mailkorrespondancen tydeligt, at belåningsværdien af din ejendom har været et centralt emne, ligesom det udtrykkeligt fremgår af e-mails af 13. oktober 2014, at vi ikke kan omlægge til afdragsfrit lån, fordi realkreditlånet vil overstige 60% af belåningsværdien, og at vi ikke kan belåne ud fra den højere værdi, du mener er den rigtige.

Du henviser flere steder til ...(indklagedes)... tilbud af 16. oktober 2014. Jeg kan desværre ikke i vore systemer finde korrespondance af denne dato, men alene vejledende beregninger af 5. september 2014 og 13. oktober 2014, mens vi som anført ikke har registreret noget egentligt lånetilbud. Jeg hører naturligvis gerne, hvis du har dokumentation for det omtalte tilbud.

På dette grundlag er det fortsat min vurdering, at der ikke er indgået en aftale om lånomlægning, der forpligter dig eller ...(indklagede)...

For så vidt angår RKL § 7 er jeg noget overrasket over den udlægning af bestemmelsen, som du refererer Finanstilsynet for – i hvert fald i forhold til din situation. Realkreditinstitutter er efter RKL § 5 og § 13 forpligtet til at sikre, at kontantprovenuet af tilbudte lån overholder de lovbestemte lånegrænser, der for fritidshuse som bekendt udgør 60%. Lovens § 7 giver en vis mulighed for at fravige § 5, således at der kan ydes lån ud over lånegræsen. Dette gælder imidlertid ikke ved institutskifter, og derfor har ...(det koncernforbundne realkreditinstitut)... ved omlægning af et lån ydet af ...(indklagede)... ikke mulighed for at yde lån ud over lånegræsen.

RKL § 7 giver herudover generelt mulighed for at omlægge lån udover lovens lånegrænser som tabsbegrænsende foranstaltning. Dette er imidlertid ikke relevant ved institutskifte.

RKL § 7 regulerer derimod ikke realkreditinstitutets værdiansættelse af den ejendom, der skal belånes. Ved ydelser af realkreditlån skal der som udgangspunkt foretages en ny vurdering, jf. RKL § 10. Efter værdiansættelsesbekendtgørelsens (for SDO-lån er der tale om bekendtgørelse nummer 287 af 28. marts 2014) regler kan der i visse tilfælde undlades fornyet vurdering. Men ved institutskifter er der ikke mulighed for at fravige RKL § 10.

Ved omlægning fra et ...(indklagede)... lån til et ...(det koncernforbundne realkreditinstitut)...lån skal der således altid foretages en fornyet vurdering, og ...(det med indklagede koncernforbundne realkreditinstitut)... har ikke i § 7 eller anden bestemmelse hjemmel til at fravige dette.

Den nye vurdering viste desværre, at dine nuværende realkreditlån samlet lå over den tilladte lånegrænse på 60%. Og i den situation følger det af ...(det koncernforbundne realkreditinstituts)... kreditpolitik, at vi ikke tilbyder afdragsfrihed, udover hvad der allerede er ydet.

Jeg har stor forståelse for din frustration over, at du ikke kan få tilbudt den ønskede realkreditbelåning af din ejendom. Imidlertid er det min konklusion, at vi ikke har indgået en aftale med dig om at omlægge på grundlag af vurderingen fra 2013, eller om at yde lån med afdragsfrihed. Og jeg ser desværre heller ingen mulighed for at tilbyde en sådan belåning inden for de rammer, som lovgivningen og ...(det koncernforbundne realkreditinstituts)... kreditpolitik opstiller.

Det er derfor desværre fortsat min vurdering, at der ikke er grundlag for at imødekomme din klage. Reglerne om god skik for finansielle virksomheder, som vi

skal følge og som jeg også vurderer er fulgt i denne sag, kan efter min vurdering ikke føre til et andet resultat."

Herefter blev sagen indbragt for Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at parterne med bindende virkning har aftalt omlægning af klagerens to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at indklagede i september 2014 kontaktede ham og tilbød en omlægning af hans to realkreditlån til et 2,5 pct. lån. Han accepterede forudsat, at han kunne fortsætte med afdragsfrihed.

På et møde den 5. september 2014 blev han enig med sagsbehandleren om omlægning af sine to realkreditlån til et lån med afdragsfrihed til 2,5 pct. rente over 30 år. Dette ville efter sagsbehandlerens udsagn ikke kræve en nyvurdering af ejendommen, da der forelå en vurdering fra 2013 på lidt under 2 mio. Det blev bekræftet, at han altid ville kunne vende tilbage til den oprindelige aftale, hvis dette ikke kunne lade sig gøre. Ikke et ord om det koncernforbundne realkreditinstitut, institutskifte, eller at en eventuelt lavere vurdering ville negligere den oprindelige aftale. Derefter spurgte han, om hans to banklån kunne rulles med ind i denne pakke. Det lovede sagsbehandleren at kigge på. Det viste sig, at denne option ville kræve en nyvurdering, som igen viste sig at være godt 300.000 kr. lavere end 2013 vurderingen. Da han derefter henviste til den oprindelige aftale, fik han den 13. oktober 2014 et tilbud på et 30-årigt lån, 2,5 pct. lån uden afdragsfrihed, idet den lavere vurdering var bindende.

Til indklagedes udtalelse har klageren følgende bemærkninger:

Sagsfremstilling:

Realkreditankenævnet vil i ovennævnte sag være fristet til at give indklagede medhold, fordi han i sagens natur ikke kan fremsætte beviser for sin påstand om, at indklagede den 5. september 2014 gav et mundtligt løfte om omlægning af hans realkreditlån til et nyt realkreditlån med afdragsfrihed. Eftersom der ingen vidner

var. Derfor vil enhver bevisliggørelse af, hvem der har ret, kun kunne være tilfældig.

Heldigvis findes der indicier, som opregnet nedenfor, som anskueliggør, at sagsbehandlingen ikke er et isoleret tilfælde, men er en del af en bevidst politik pålagt indklagede fra det koncernforbundne realkreditinstituts side, som går ud på at begrænse omfanget af sidstnævntes realkreditlån med afdragsfrihed.

Først en simpel kendsgerning: På grund af indklagedes sagsbehandling står han efter henholdsvis næsten 11 og 9 års betaling af renter og afdrag til at starte forfra med et fastforrentet 3 pct. lån over 30 år, som dette blev gjort klart på et møde mellem ham og indklagede den 14. september 2015. Dette er sket uden materiel ændring i ejendommens værdi, tværtimod. Siden 2013-vurderingen er der lagt IVAR-planker på hele huset til en værdi af 240.000 kr. Derudover har markedet for sommerhuse i området siden 2013 været i let stigning.

Anbringender:

Det koncernforbundne realkreditinstitut: I indklagedes udtalelse nævnes mærkeligt nok ikke hovedårsagen til klagen, nemlig at det koncernforbundne realkreditinstituts 2014-vurdering lå næsten 300.000 kr. under 2013-vurderingen. Der er ud fra markedet i området ingen objektiv grund til så stort et værdifald på 1 år, hvilket han har påvist over for indklagede. Det må formodes, at der ligger andre overvejelser til grund for denne meget lave vurdering, nemlig det koncernforbundne realkreditinstituts kreditpolitiske vurdering af de ved lov fastsatte regler om afdragsfrihed.

Denne mistanke underbygges yderligere af, at indklagede i sin udtalelse skyder en del af skylden for sagsbehandlingen på det koncernforbundne realkreditinstitut, herunder at det "på grund af den aktuelle overbelåning ikke (var) muligt inden for ...*(det koncernforbundne realkreditinstituts)*... kreditpolitiske rammer at yde afdragsfrihed i øget omfang ..." Hermed stilles sagen på hovedet: Der var ikke tale om afdragsfrihed i øget omfang men i samme omfang, og problemet med "overbelåningen" opstod kun, fordi det koncernforbundne realkreditinstitut selv havde nedsat belåningsværdien af sommerhuset på et yderst tvivlsomt vurderingsgrundlag.

Institutskifte: Der argumenteres i indklagedes kommentarer også med, at omlægningen ville indebære et institutskifte, hvilket ifølge indklagede ville medføre en fornyet vurdering i henhold til realkreditlovens § 10. Det er vigtigt at fastslå, at problemet vedrørende institutskifte er et argument fremsat af indklagedes compliance afdeling ex post facto og derfor ikke, som indklagede i

sin udtalelse gør det, kan bruges til at underbygge den påstand, at indklagede ikke kan have afgivet løfte om brug af 2013-vurderingen, fordi et sådant løfte ville have været imod realkreditlovens § 10.

Indklagede bestrider ikke, at dette forhold vedrørende institutskifte på intet tidspunkt blev nævnt på mødet den 5. september 2014. Formodentlig skyldes det, at sagsbehandleren ikke var klar over dette, idet indklagedes brug af det koncernforbundne realkreditinstitut var relativ ny. Til fordel for denne udlægning taler den omstændighed, at sagsbehandleren på mødet fastholdt, at 2013-vurderingen kunne bruges og efterfølgende var meget overrasket over det koncernforbundne realkreditinstituts meget lave vurdering og frivilligt påtog sig at tjekke med vurderingsmanden. Dette kom kun på tale, fordi han lavede den fejl at forhøre sig om muligheden af at få sine banklån med i omlægningen. Først da sagsbehandleren kom tilbage fra denne samtale, var hun fastere i mælet, tydeligvis fordi det koncernforbundne realkreditinstitut havde gjort det klart, hvad instituttets politik var. Han har imidlertid kontraheret med indklagede ikke med det koncernforbundne realkreditinstitut og kan ikke med rimelighed komme i klemme på grund af kreditpolitiske forskelle mellem disse to institutioner.

Når indklagede i udtalelsen hævder, at man i forbindelse med enhver omlægning af realkreditlån, siden samarbejdet med det koncernforbundne realkreditinstitut begyndte i april 2012, er tvunget til at foretage en nyvurdering, må Realkreditankenævnet kunne konstatere, om det faktisk forholder sig sådan. Han tvivler. Love er sjældent så kategoriske. Subsidiært må Realkreditankenævnet, hvis han har ret i, at ikke alle omlægninger rammes, fastslå retsgrundlaget for, at visse omlægninger rammes og andre ikke, og undersøge, om disse nyvurderinger i henhold til realkreditlovens § 10 fortrinsvis har ramt lån med afdragsfrihed. Hvis dette heller ikke er tilfældet, må Realkreditankenævnet spørge indklagede, hvorfor netop han er blevet fanget i denne situation.

Indklagedes compliancechef: Det er aldrig tillidsskabende, hvis ens modpart skifter forklaring i løbet af sagsforløbet. Som det fremgår af e-mail korrespondancen, fremførte indklagedes compliancechef ved klagens start, at compliancechefen var sikker på, at vi kunne finde en løsning. Stor var derfor hans overraskelse, da compliancechefen efter et par uger ligesom den første sagsbehandler foretog en kovending. En rimelig formodning må være, at også han er blevet sat på plads af det koncernforbundne realkreditinstitut.

Derudover argumenterede compliancechefen i en e-mail for, at restgælden på hans to realkreditlån *plus* restgælden på hans to banklån oversteg 60 pct. af belåningsværdien. Han påpegede det urimelige i denne sammenblanding af realkreditlån, som omfattes af realkreditloven, og hans meget dyrere banklån, som ikke hører ind under denne lov. Indklagedes compliancechef har siden droppet dette argument, omend der i udtalelsen stadig – uvist af hvilken grund – henvises til hans samlede gæld.

Dialogen med indklagede. Indklagedes udtalelse efterlader det indtryk, at han ikke har ønsket en dialog. Intet kunne være fjernere fra sandheden. Så sent som den 14. september 2015 havde han et positivt møde med en repræsentant fra indklagedes lokale afdeling netop for at finde en løsning uanset klagesagens udfald. På dette møde blev det indtryk i øvrigt cementeret, at problemet ligger og lå i det koncernforbundne realkreditinstituts ufleksible kreditpolitik.

Konklusion: Alle omstændighederne ved denne sag indikerer, at de af ham fremførte påstande vedrørende mødet den 5. september 2014 holder stik. Det koncernforbundne realkreditinstituts chokerende lave vurdering og slingrekursen i indklagedes sagsbehandling efterlader endvidere det indtryk, at hele sagen skyldes det koncernforbundne realkreditinstituts kreditpolitiske holdning, som samtidig har været dårligt viderekommuneret til indklagede. Han har kontraheret med indklagede ikke det koncernforbundne realkreditinstitut, selv om sidstnævnte åbenlyst er part i sagen. Det koncernforbundne realkreditinstitut er imidlertid hverken blevet hørt af Realkreditankenævnet i sagen, og ej heller har det koncernforbundne realkreditinstitut været i kontakt med ham. Denne omstændighed har de facto stillet ham i en situation, hvor han uden skyld må se et betydeligt finansielt tab i øjnene.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede bestrider, at der er indgået en aftale med klageren om omlægning af klagerens to realkreditlån til et nyt afdragsfrit lån baseret på en værdiansættelse fra 2013 af klagerens ejendom.

Sagsfremstilling

Indklagede oplyser, at klageren har belånt sit fritidshus med to lån hos indklagede.

Klageren og indklagedes rådgiver afholdt den 5. september 2014 møde om en mulig omlægning af klagerens realkreditlån til et nyt realkreditlån med afdragsfrihed. På daværende tidspunkt var restgælden på de indestående realkreditlån i alt ca. 1.183.000 kr. Herudover havde klager på daværende tidspunkt boliglån (banklån)

med en samlet restgæld på 641.000 kr. Efter mødet blev vurdering af ejendommens belåningsværdi igangsat. En omlægning af klagerens lån ville indebære en omlægning fra indklagede til et lån hos det koncernforbundne realkreditinstitut formidlet af indklagede, da indklagede siden april 2012 alene har ydet lån til privatkunder ved formidling for det koncernforbundne realkreditinstitut. Omlægning ville således indebære et institutskifte.

Klagerens ejendom kan som fritidshus realkreditbelånes med op til 60 pct. af belåningsværdien. Indklagedes vurdering af ejendommen viste, at alene restgælden på de to realkreditlån oversteg 60 pct. af belåningsværdien. Ved institutskifte skal der foretages en fornyet vurdering af ejendommens belåningsværdi, jf. realkreditlovens § 10 og værdiansættelsesbekendtgørelsens regler. Endvidere kan en ny långiver alene tilbyde et realkreditlån, der ligger inden for de lovbestemte lånegrænser. Ved institutskifte har ny långiver således ikke i realkreditlovens § 7 eller anden bestemmelse hjemmel til at fravige dette, heller ikke som tabsbegrænsende foranstaltning.

Efter det anførte kunne der således ikke udstedes lånetilbud til klageren, før der var foretaget en ny vurdering. Endvidere var det ikke muligt at foretage en fuld omlægning af klagerens to realkreditlån, ligesom det ikke var muligt at omlægge klagerens banklån til realkreditlån. Derudover var det på grund af den aktuelle overbelåning ikke muligt inden for det koncernforbundne realkreditinstituts kreditpolitiske rammer at yde afdragsfrihed i øget omfang, hvorfor indklagede ikke kunne tilbyde at yde afdragsfrihed i forøget omfang eller at forlænge den aktuelle afdragsfrihed ud over 30. juni 2016. Som også oplyst til klageren var det dog muligt at omlægge klagerens realkreditlån til et 2,5 pct. fastforrentet realkreditlån med afdrag og dermed få fordel af en lav, fast rente.

Klageren har gjort gældende, at der under alle omstændigheder var indgået aftale om omlægning mellem klageren og indklagede den 5. september 2014 og muligvis tillige den 13. oktober 2014. Angiveligt skulle indklagede have forpligtet sig til at foretage en omlægning af klagerens realkreditlån til et nyt afdragsfrit lån, ligesom indklagede skulle have forpligtet sig til omlægning af klagerens banklån, hvis vurderingen af ejendommens værdi gav mulighed for det. Klageren har specifikt anført, at der er indgået en aftale den 5. september 2014 mellem ham og indklagede om omlægning af hans to realkreditlån til et nyt 30 årigt 2,5 pct. lån med afdragsfrihed.

Som anført var en sådan omlægning ikke mulig. Det er endvidere indklagedes opfattelse, at der alene har været indledende drøftelser om omlægning af klagerens lån, og at der er lavet

vejledende omlægningsberegninger. Derimod er der efter indklagedes opfattelse ikke indgået en aftale, der forpligter indklagede til at omlægge klagerens lån. Således er der heller ikke på mødet den 5. september 2014 eller efterfølgende udstedt lånetilbud.

Klageren har endvidere anført, at han har fået oplyst fra indklagede, at en fornyet vurdering ikke var nødvendig for at gennemføre en omlægning med afdragsfrihed, og at en fornyet værdiansættelse alene var nødvendig for at vurdere, om hans banklån kunne omlægges til realkreditlån. Indklagede bestrider dette. Der har i forløbet været en del mailkorrespondance mellem klageren og indklagedes rådgiver efter mødet den 5. september 2014. Mailkorrespondancen indgår som led i en samlet dialog, hvor der også er ført en række telefoniske drøftelser, og bør derfor vurderes i denne kontekst. Imidlertid synes det efter mailkorrespondancen tydeligt, at belåningsværdien af klagerens ejendom har været et centralt emne, ligesom det udtrykkeligt fremgår af mails af 13. oktober 2014, at indklagede ikke kunne omlægge til afdragsfrit lån, fordi realkreditlånet ville overstige 60 pct. af belåningsværdien, og at indklagede ikke kunne belåne ud fra den højere værdi, som klageren mente var den rigtige.

Da klageren henvendte sig til indklagedes klageansvarlige enhed, indledtes der en dialog med klageren i håb om at finde en løsning, så klageren eventuelt kunne omlægge den væsentligste del af sine lån. Dette førte beklageligvis ikke til en løsning.

Anbringender

Det gøres til støtte for den fremsatte påstand gældende,

- at** indklagede ikke ved mundtlig aftale, udstedelse af lånetilbud eller på anden måde har forpligtet sig til at gennemføre den af klageren påståede omlægning,
- at** den af klageren krævede omlægning i øvrigt ville være i strid med realkreditlovgivningens belåningsgrænse for fritidshuse og med realkreditlovens § 7, henset til at ejendommen var overbelånt, og at omlægningen indebærer et institutskifte.

OPLYSNINGER M.V. FRA NÆVNSSEKRETARIATET:

Af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 959 af 21. august 2015, fremgår følgende:

"§ 5. stk. 3. Inden for en lånegrænse på 60 pct. af ejendommens værdi kan der ydes lån til følgende ejendomskategorier:

1) Fritidshuse

...

§ 7. Lån kan uanset § 5 ydes ud over lånegrænsen til indfrielse af såvel realkreditlån i eget institut som foranstående lån. Lån efter 1. pkt. udmåles med et kontantprovenu maksimalt svarende til indfrielsesbeløbet og omkostningerne i forbindelse med indfrielse og ydelse af lån.

Stk. 2. Der må kun ydes lån efter stk. 1, såfremt pantsikkerheden ikke herved forringes væsentligt.

...

§ 10. Realkreditinstituttet skal ansætte en kontantværdi af ejendommen til brug for låneudmålingen."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Indledningsvis bemærker Nævnet, at i et tilfælde som dette, hvor der skal ske et institutskifte som led i omlægning af ældre lån hos indklagede, skærpes kravene til rådgivningen.

Det er ikke muligt for Nævnet nærmere at afdække den mundtlige del af rådgivningen, og Nævnet må derfor tage afsæt i det skriftlige materiale. De beregninger, der blev foretaget den 5. september og den 13. oktober 2014, omhandler omlægning til to lån hos henholdsvis indklagede og det koncernforbundne realkreditinstitut, og der er ikke i beregningerne forudsat afdragsfrihed. Dertil kommer, at beregningerne efter deres indhold er vejledende, ligesom der i beregningerne tages forbehold for en vurdering af ejendommens værdi.

Nævnet finder på den baggrund, at det ikke er godtgjort, at parterne med bindende virkning har aftalt omlægning af klagerens to realkreditlån til et 30-årigt, fastforrentet lån med afdragsfrihed, at klageren har fået tilsagn om, at klagerens to lån kunne omlægges, uden at der blev foretaget en ny vurdering af ejendommen, idet vurderingen fra 2013 kunne lægges til grund, eller at parterne, idet omfang det ikke kunne lade sig gøre, ville falde tilbage på den oprindelige aftale.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s

Indklagede, Nykredit Realkredit A/S, frifindes.

Henrik Waaben
Formand

/

Susanne Nielsen
Sekretariatschef