

---

21604105

## Bidragsforhøjelse. Institutskifte. Rådgivning.

Klageren havde i sin ejendom et lån på 913.000 kr., som i 2003 var ydet af det indklagede institut 1. Institut 1 afgav i marts 2013 på vegne af det koncernforbundne institut 2 et tilbud på et nyt obligationslån. Af låne- og pantsætningsaftalen fremgik det, at institut 2 var kreditor, og at bidrag og beregningsprincipper fastsattes og kunne ændres af institut 2. Sidstnævnte fremgik tillige af institut 2's Långuide. Låneomlægningen blev gennemført i april 2013. Institut 2 varslede i februar 2016, at den årlige bidragssats pr. 1. juli 2016 ville stige fra 0,4168 pct. til 0,5168 pct. Klageren protesterede efterfølgende imod forhøjelsen med henvisning til, at hun var kunde hos institut 1, som ikke kunne hæve satserne, og at hun ikke havde fået tydeligt forklaret, at hun ved omlægningen blev kunde hos institut 2. Klageren nægtede på grund af mangelfuld rådgivning at acceptere stigningen i bidragssatsen og bad om at få ført sit lån tilbage til institut 1. Institut 1 afviste at imødekomme klageren.

Klageren nedlagde ved Nævnet påstand om, at instituttet skulle tilbagekalde bidragsforhøjelsen pr. juli 2016. Instituttet påstod frifindelse.

Nævnet bemærkede, at sagen først og fremmest omhandlede den rådgivning, som institut 1 gav klageren i forbindelse med hendes låneomlægning i 2013. Lånetilbuddet i marts 2013 blev fremsendt til klageren med et brev fra institut 1 og på institut 1's brevpapir. Under hensyntagen til klagerens daværende kundeforhold til institut 1 kritiserede Nævnet, at institut 1 ikke tydeligere gjorde klageren opmærksom på, at institut 1 alene optrådte i sin egenskab af låneformidler for institut 2. Af låne- og pantsætningsaftalen fremgik det imidlertid, at lånet blev ydet af institut 2. Når der samtidig blev taget hensyn til resultatet af låneomlægningen, herunder at klageren ikke kunne have opnået et lån hos institut 1, at hun fik et nyt lån til en lavere rente, at hun opnåede et låneprovenu samt en forlængelse af løbetiden, og at klageren antagelig ikke ville være bedre stillet ved en fastholdelse af det oprindelige lån samt optagelse af tillægslån, fandt Nævnet, at institut 1 ikke havde pådraget sig rådgiveransvar over for klageren. Da bidraget som variabel faktor fremgik flere steder i aftalegrundlaget, og da forhøjelsen heller ikke kunne anses for vilkårlig eller for åbenbart urimelig i sammenligning med niveauet i branchen for tilsvarende lån og belåningsgrader, frifandt Nævnet som følge af det anførte realkreditinstitut 1.

---

## K E N D E L S E

afsagt den 2. december 2016

**JOURNAL NR.:** 2016-01-04-105-N

**INSTITUT:** Nykredit Realkredit A/S

**KLAGEEMNE:** Bidragsforhøjelse. Institutskifte.  
Rådgivning.

**DATO FOR NÆVNSMØDE:** Den 4. november 2016

**SAGSBEHANDLER:** Sekretariatschef Susanne Nielsen

### NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Henrik Waaben (formand)  
Bent Olufsen  
Morten B. Pedersen  
Lars K. Madsen  
Anne Vibeke Ellegaard Povlsen

## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde i sin ejendom et lån på 913.000 kr., som var ydet af det indklagede realkreditinstitut i 2003.

I sin egenskab af låneformidler afgav indklagede den 18. marts 2013 på vegne af det koncernforbundne realkreditinstitut (institut 2) et tilbud til klageren vedrørende 15-årigt, 2 pct. obligationslån på 981.000 kr. Af lånetilbuddet fremgår følgende:

"Med forbehold for ...(institut 2's)... endelige godkendelse tilbydes:

...

### Oplysninger om nyt lån

| Hovedtal                                       | Obligationslån - annuitetslån |
|------------------------------------------------|-------------------------------|
| Løbetid i år                                   | 15                            |
| Det lånte beløb i kr.                          | 981.000                       |
| Renteprocent pr. år                            | 2,0000                        |
| Udbetalingskurs (Fastkursaftale)               | 97,15                         |
| 1. års ydelse pr. måned i kr. før skat         | 6.655                         |
| 1. års ydelse pr. måned i kr. efter skat       | 6.015                         |
| 1. års rente og bidrag i kr.                   | 23.196                        |
| Bidragssats i procent pr. år                   | 0,4168                        |
| Årlige omkostninger i procent (ÅOP) før skat   | 3,0                           |
| Årlige omkostninger i procent (ÅOP) efter skat | 2,3                           |
| Afdragsform                                    | Annuitet                      |
| Antal termin pr. år                            | 4                             |

...

Bidrag beregnes af lånets restgæld. Læs mere om bidragssats i Långuiden.

...

Lånets prioritetsstilling:

|        |            |                                  |
|--------|------------|----------------------------------|
| Valuta | Hovedstol  | Kreditor                         |
| Kr.    | 981.000,00 | ...(institut 2)... (tilbudt lån) |

...

### Budget for lånetilbud

Kursværdi ved låneoptagelse

Obligationslån - annuitetslån 981.000 kr. til fastkurs 97,15 ..... kr. 953,042

Omkostninger ved optagelse af lån ... kr. 10.905

Indfrielse af lån ..... kr. 592.122

Anslået beløb til udbetaling ..... kr. 350.015

..."

Lånetilbuddet var vedlagt en låne- og pantsætningsaftale, hvori institut 2 var anført som kreditor, og hvoraf følgende fremgår af de særlige bestemmelser:

### "Vilkår for lånet

For lånet gælder de af ...(institut 2's)... bestyrelse til enhver tid fastsatte vilkår for långivningen og obligationsudstedelsen.

...

Der henvises i øvrigt til de til debitor udleverede "Almindelige forretningsbestemmelser" i Långuiden samt "Særlige bestemmelser" i nærværende låne- og pantsætningsaftale.

...

### **Bidrag**

Som en del af ydelserne betales et bidrag, hvis størrelse og beregningsmåde fastsættes af ...(institut 2)... Bidragets størrelse oplyses i forbindelse med udbetaling af lånet.

Bidrag og beregningsprincipper kan ændres efter ...(institut 2's)... beslutning. Meddelelse herom vil i såfald blive givet til debitor med mindst 3 måneders varsel forud for en termin.

...(Institut 2)... kan desuden fastsætte specielle bidragssatser og/eller beregningsprincipper for særlige lån eller grupper af lån. Meddelelse om ændringer i bidrag og/eller beregningsprincipperne herfor kan gives i en terminsopkrævning. Ændres bidraget, ændres terminsydelsen i forhold hertil."

I forbindelse med låneomlægningen blev der udfærdiget et rådgivningsskema, som indeholder følgende oplysninger:

### **"De væsentligste egenskaber ved det valgte lån:**

Vi har valgt et obligationslån med fast rente.

Et lån med fast rente koster typisk mere end et lån med variabel rente. Lånet har også en friværdibeskyttende egenskab, hvis løbetiden er lang (15-30 år), da stigninger i renteniveauet medfører fald i kursen på lånets bagvedliggende obligation, hvorfor lånet kan indfries til en lavere kurs. Denne gevinst opvejer det fald i boligens værdi, der kan opstå som følge af rentestigningerne. Bemærk, at jo længere løbetiden er, og jo større lånet er i forhold til ejendommens værdi, desto mere friværdibeskyttelse opnås.

...

Jeg er blevet oplyst om disse mulige udsving og at det endelige ydelsesforløb fremgår af Lånespecifikationen, som fremsendes efter lånenes udbetaling..."

Låneomlægningen blev efter det oplyste gennemført den 2. april 2013.

Institut 2's Långuide pr. 6. november 2015 indeholder følgende afsnit om bidrag:

### **"Bidrag**

Bidragets størrelse og beregningsmetode fastsættes i forbindelse med ydelse af lånet.

Bidraget beregnes som en procentsats af lånets restgæld (dvs. af kontantrestgælden for kontantlån og af obligationsrestgælden ved obligationslån). Betalingen sker forholdsmæssigt som en del af lånets terminsydelse.

Bidragssatsen ved lånets udbetaling er afhængig af den belånte ejendom, afdragsprofil, låntype, lånets hovedstol og belåningsinterval (lånets prioritetsstilling i forhold til den kontante låneværdi for ejendommen).

Belåningsintervallet fastlægges via en værdiansættelse af ejendommen ved lånoptagelsen. Værdiansættelse foretages af ...(institut 2)... på den af ...(institut 2)... valgte måde. Belåningsintervallet fastlægges på ny ved en efterfølgende omlægning af lånet, gældsovertagelse eller relaksation. Bidragssatsen ændres ikke som følge af ordinære afdrag eller ved ændring af lånets prioritetsstilling som følge af f.eks. en indfrielse af foranstående lån.

...

Gældende gebyrer fremgår af ...(institut 2's)... prisblad, som kan findes på ...(institut 2's hjemmeside)...

#### **Ændring af bidrag, gebyrer og andet vederlag (herunder kursskæring).**

Bidrag, gebyrer og andet vederlag er variable.

Lånets bidrag og beregningsmetoden for bidrag kan således ændres i lånets løbetid, eksempelvis så bidraget beregnes og eventuelt løbende reguleres på grundlag af flere eller andre forhold end ved lånets udbetaling, herunder låntagerspecifikke forhold. ...(Institut 2)... kan endvidere ændre eller indføre nye former for gebyrer eller andet vederlag (herunder kursskæring og kurtage) i eksisterende låneforhold.

Ændringer af bidrag og beregningsmetoden for bidraget samt ændring eller indførelse af nye former for gebyrer eller andet vederlag (herunder kursskæring og kurtage) kan i eksisterende låneforhold være begrundet i aktuelle eller forventede omkostningsmæssige, markedsmæssige, lovgivningsmæssige, risikomæssige, konkurrencemæssige, forretningsmæssige eller lignende forhold samt låntagerspecifikke forhold. Du kan nedenfor se eksempler på sådanne forhold. Listen er ikke udtømmende.

- a) Ændringer i lovgivning, retspraksis og myndighedspraksis,
- b) Ændringer i krav og forventninger fra ratingbureauer og investorer, herunder krav og forventninger af betydning for prissætningen på obligationerne bag ...(institut 2's)... udlån,
- c) Omkostningsudviklingen, eksempelvis som følge af
  - \* øgede omkostninger til fremskaffelse af kapital,
  - ændrede krav til kapitalgrundlag, kapitalberedskab, likviditet eller solvens,
  - øgede skatter eller afgifter,
  - øgede distributionsomkostninger eller
  - generelle garantiordninger,
- d) Øgede tab eller risiko for tab, nedskrivninger eller hensættelser til tab,
- e) Behov for ændringer i sammensætningen af ...(institut 2's)... låneportefølje, eksempelvis en reduktion af mængden af lån med variabel rente
- f) Behov for at motivere ...(institut 2's)... kunder til at vælge udvalgte produkter, eksempelvis lån med afdrag,
- g) Øgede risici, herunder operationelle risici,
- h) Faldende ejendomspriser eller strukturelle udviklinger i ejendomsmarkedet,
- i) Administrative forhold eller behov for bedre udnyttelse af ...(institut 2's)... kapacitet og ressourcer,
- j) Øvrige forhold, som indebærer behov for øget indtjening eller en ændret prisstruktur,
- k) Låntagers betalingsmisligholdelse,
- l) Ændringer i låntagerspecifikke forudsætninger, herunder låntagers økonomiske forhold eller sammensætningen, omfanget eller rentabiliteten af låntagers engagement med ...(institut 2)... eller

- m) Ændringer i den pantsatte ejendoms belåningsgrad, værdifasthed eller omsættelighed.

Ændringer vedrørende bidrag samt væsentlige ændringer vedrørende andet vederlag meddeles individuelt til låntager med 3 måneders varsel til en termin med virkning fra førstkomende termin. Ændringer begrundet i udefrakommende forhold, som ...(institut 2)... ikke har indflydelse på, kan dog ske uden varsel. Øvrige ændringer, herunder ændringer vedrørende gebyrer eller morarente samt mindre væsentlige ændringer vedrørende andet vederlag annonceres med 3 måneders varsel i ...(institut 2's)... prisblad, som er tilgængeligt på ...(institut 2's hjemmeside)..."

Institut 2 varslede den 4. februar 2016 bidragsforhøjelse over for klageren:

"Den 1. juli 2016 forhøjer ...(institut 2)... bidragssatserne. Det gør vi, fordi ...(institut 2)... skal leve op til myndighedernes krav og markedets forventninger til vores kapital- og indtjeningsforhold. Både krav og forventninger er steget kraftigt siden finanskrisens start - og stiger stadig. Derfor skal vi i ...(institut 2)... øge indtjeningen. På den måde kan vi lægge tilstrækkeligt til side som sikkerhed for de lån vi yder, tiltrække kapital i markedet på bedst mulige vilkår og dække omkostningerne til forrentning af denne kapital. Det er en væsentlig forudsætning for, at vi fortsat kan tilbyde stabile boliglån til danskerne.

Jeres lån i ...(institut 2)... er med afdrag og fast rente, og den type lån har den laveste bidragssats i ...(institut 2)... - både nu og efter forhøjelsen 1. juli 2016. Lån med variabel rente og lån med afdragsfrihed har derimod de højeste bidragssatser. Det skyldes, at myndighederne kræver, at færre boligejere vælger disse lån.

#### Se, hvad forhøjelsen koster jer

| Låntype                                                              | Obligationslån - annuitetslån |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Restgæld pr. 1. juli 2016 i kr.                                      | 792.789,85                    |
| Nuværende årlig bidragssats i pct.                                   | 0,4168                        |
| Ny årlig bidragssats fra 1. juli 2016 i pct.                         | 0,5168                        |
| Bidragsændringens betydning for ydelsen pr. kvartal i kr. (før skat) | 198,19                        |
| I betaler den nye bidragssats første gang 1. oktober 2016...         |                               |

#### Læs bagsiden af brevet

Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at ændre dit lån, finder du flere oplysninger på bagsiden af dette brev."

Klageren protesterede den 1. marts 2016 til indklagede over bidragsforhøjelsen:

"Som jeg sagde i telefonsamtalen med ...(rådgiver hos indklagede)... er jeg yderst utilfreds med jeres forhøjelse af bidragssatsen for vores lån.

Vi har været kunde ved ...(indklagede)... igennem 18 år. Da vi sidst i 2013 omlagde lån valgte vi bevidst et fastforrentet lån, da bidragssatserne her var lave. Vi fik tilbud hjem fra andre kreditinstitutter, men genvalgte ...(indklagede)..., da vi har været tilfredse med jer.

Vi fik den klare rådgivning, at ved at vælge et fastforrentet lån, trods det var dyrere i rente, var bedre sikret mod stigninger i bidragssatserne, og vi var desuden kunde hos ...(indklagede)..., som jo ikke kan hæve satserne. Vi fik også gennem rådgivningen det klare indtryk at det var ...(indklagede)... vi lavede en aftale med. Det er jeres logo, jeres rådgiver, jeres adresse som vi havde

korrespondance med. Vi fik aldrig den entydige besked fra jer, at vi nu lavede en aftale med ...(institut 2)... Det er under al kritik, og jeg vil faktisk kalde det bondefangeri, at vi ikke forklares tydeligt, at vi blev kunder ved ...(institut 2)... i stedet for ...(indklagede)... ved denne omlægning, og jeg kan ikke acceptere vi modtager en så ringe rådgivning, eller faktisk slet ingen.

Jeg kan desværre ikke komme ind til jeres ... afd. i morgen til møde med jeres CEO, men jeg vil gerne bede om, at I ikke effektuerer den planlagte stigning af bidragssatsen for os, og endvidere flytter os over til ...(indklagede)... i stedet for ...(institut 2)... I er velkomne til at tage dette brev med til mødet i morgen på mine vegne.

Idet der er tale om mangelfuld rådgivning fra jeres side, og decideret vildledning, kan jeg ikke acceptere stigningen i bidragssatser.

Jeg ser frem til et personligt svar fra jer senest ved udgangen af marts 2016, med et forslag til videre forløb på hvordan I vil sikre vi ikke skal betale yderligere til ...(indklagede/institut 2)... på øget bidragssatser."

Indklagede besvarede samme dag pr. e-mail klagerens henvendelse:

"Jeg er ked af, at du oplever, at du ikke er blevet informeret om, at jeres lån er optaget i ...(institut 2)... Vi har været meget åbne omkring det, både i vores lånemateriale og vores information i medierne og på hjemmesiden.

Det har ikke været muligt at optage lån i gammelt ...(indklagede)... regi siden 2012. De kunder, som har et gammelt ...(indklagede)... lån - optaget før 2012, har ikke mulighed for at ændre på deres lån (ny afdragsfrihed - omlægning til anden lånetype - løbetidsforlængelse) når der skal ske ændringer bliver lånet flyttet til ...(institut 2)... Derfor kan jeres lån ikke flyttes til gammelt ...(indklagede)... regi.

Jeg kan se, at I bruger os til realkreditfinansiering men ikke til bank - jeg vil meget gerne tilbyde jer, at kigge på mulighederne på banksiden - måske kan vi kompensere for bidragsstigning på denne front.

I er meget velkommen til at kontakte mig, hvis I har lyst til at høre om mulighederne eller ønsker et møde, hvor jeg kan uddybe tingene."

Klageren fremsendte den 6. marts 2016 endnu en e-mail til indklagede:

"Jeg har nu gennemgået mails, og dokumenter fra 2013. Jeg er på INTET tidspunkt blevet vejledt af ...(indklagedes)... personale eller fortalt af ...(indklagedes)... personale, at jeg ved at omlægge lån blev flyttet over i ...(institut 2)... Jeg vil gerne vide præcist hvordan jeg skal forholde mig til, at jeg ønsker at klage over manglende rådgivning fra ...(indklagedes)... side. Jeg kan fortælle, at da jeg modtog brevet om de forhøjede bidragssatser, tænkte jeg det måtte være en fejl, idet der stod ...(institut 2)..., og jeg vidste at vores lån var ved ...(indklagede)...

Jeg er så blevet klogere, men det er absolut ikke takket være jeres medarbejdere. Jeg kommunikerede med en ...(to rådgivernavne)... på daværende tidspunkt.

Vil I sende mig en klagevejledning, da jeg ønsker at klage over den manglende rådgivning, samt klage over ...(institut 2's)... grundlag for de øgede bidragssatser."

Indklagede besvarede den 13. marts 2016 klagerens fornyede henvendelse:

"Helt overordnet forhøjer vi bidragssatserne for alle eksisterende og nye lån i ...(institut 2)..., fordi bidragene er vores primære indtjeningskilde. En øget indtjening over de kommende år sikrer, at ...(indklagede/institut 2)... fortsat kan tilbyde stabile boliglån til danskerne. For via en øget indtjening formår vi både at honorere myndighedernes nuværende krav og ruste os til de nye, markant højere krav, vi ved, er på vej.

#### **Børsnotering betyder lavere forhøjelse af bidragssatserne**

Som du måske har hørt, planlægger ...(indklagede-koncernen)... en børsnotering. Børsnoteringen tilfører os en del ekstra kapital – og det har den klare fordel for vores kunder, at vi forhøjer bidragssatserne markant mindre pr. 1. juli i år, end vi havde været tvunget til uden en børsnotering.

#### **Bidragssatsen er ikke den samme på alle realkreditlån**

Låntypen har stor betydning for, hvilken bidragssats du betaler. For myndighederne har stillet nye krav til, hvordan vores lånebestand er sammensat. Vi skal blandt andet sikre, at flere kunder vælger at afdrage på deres lån og vælger lån med fast rente – og det gælder især de lån, som har en høj belåningsgrad. Derfor får lån, som har variabel rente og afdragsfrihed i stedet for fast rente og afdrag, de højeste bidragssatser. Og derfor har lån med fast rente og afdrag fortsat de laveste bidragssatser.

#### **Betingelser for forhøjelse af bidragssatser**

Vi har gennemført forhøjelsen i overensstemmelse med lånedokumentationen. Muligheden for at ændre bidrag fremgår af din låneaftale (pantebrevet) og de almindelige forretningsbestemmelser for realkreditlån, som i dag står i ...(institut 2's)... Långuide. Den finder du bl.a. på ...(institut 2's hjemmeside)...

#### **Lån i ...(institut 2)...**

Generelt kan jeg sige, at ...(indklagede)... siden april 2012 har formidlet ...(institut 2)... lån til vores privatkunder, hvilket tydeligt fremgår af de lånedokumenter, du har skrevet under.

Derudover kan jeg sige, at vi rådgiver vores kunder inden for rammerne af de krav reglerne om god skik stiller. Det indebærer, at vi skal rådgive konkret. På grundlag af kundens individuelle forhold og ønsker skal vi i vores rådgivning tilgodese kundens interesser og sikre kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning.

I forhold til rådgivning om bidrag kan jeg generelt sige, at vi i ...(indklagede)... rådgiver alle vores kunder om, at bidraget kan ændres på lån ydet af ...(institut 2)... Dette fremgår således tydeligt af låneaftalen og den udleverede Långuide, som begge er en integreret del af rådgivningen.

Du kan læse om dine muligheder for at klage til Realkreditankenævnet på ..."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for Realkreditankenævnet.

#### **PARTERNES PÅSTANDE:**

Klageren påstår indklagede tilpligtet at tilbagekalde bidragsforhøjelsen pr. 1. juli 2016.

Indklagede påstår frifindelse.

#### **KLAGERENS FREMSTILLING:**

Klageren anfører, at hun har fået mangelfuld rådgivning og information fra indklagedes side i forbindelse med omlægning af lån i 2013. Hun henviser i den forbindelse til e-mailkorrespondancen fra marts 2016.

Til indklagedes udtalelse har klageren følgende bemærkninger:

Hun er ikke på noget tidspunkt i sagsforløbet blevet gjort specifikt opmærksom på, at lånet blev flyttet over i institut 2, og hvad dette indebærer, herunder at bidragssatserne kan ændres. Det betragter hun som så væsentlige ændringer af hendes lån, at indklagede specifikt bør gøre opmærksom på dette.

Når der sker en så væsentlig ændring af hendes lån, nemlig at hun flyttes over i et andet realkreditinstitut med den virkning, at bidragssatserne kan ændres, skal indklagede gøre specifikt opmærksom på det under rådgivningen, hvis indklagede skal kunne holde sin rådgivning inden for rammerne af reglerne om god skik.

Hun vil betegne det som bondefangeri, at der ikke ved den telefoniske rådgivning gøres opmærksom på så væsentlige ændringer.

#### **INDKLAGEDES FREMSTILLING:**

Indklagede oplyser, at klageren i 2003 optog et lån hos indklagede på 913.000 kr. som 20-årigt, 4 pct. fastforrentet lån med afdrag.

Indklagede forhøjede i 2012 bidraget på lånet på 913.000 kr. til 0,53 pct., hvilket blev varslet individuelt over for klageren.

Klageren fik den 2. april 2013 på grundlag af lånetilbud af 18. marts 2013 udbetalt et 15-årigt, 2 pct. obligationslån på 981.000 kr. hos institut 2. Låneomlægningen gav klageren et overskydende provenu på 350.000 kr.

Da indklagede var ophørt med at yde lån til privatkunder, blev tilbuddet afgivet på vegne af institut 2 og med forbehold for institut 2's endelige godkendelse. Lånet blev tilbudt med en årlig bidragssats på 0,4168 pct.

Bidraget på lånet blev fastsat ud fra et belåningsinterval på 0-48 pct. på baggrund af en belåningsvurdering på 2.000.000 kr.

I maj 2013 varslede institut 2, at man hævede priserne pr. 1. oktober 2013, og i august 2014 varslede institut 2 nye priser pr. 1. januar 2015.

Bidraget på klagerens lån blev pr. den 1. juli 2016 forhøjet til 0,5168 pct.

### **Gennemførelse af bidragsforhøjelsen**

Med virkning fra 1. juli 2016 har institut 2 forhøjet bidragssatserne på alle eksisterende og nye lån til private kunder. Derfor har alle privatkunder med lån hos institut 2 modtaget et brev med oplysning om, hvad forhøjelsen betyder for netop deres lån. Brevet indeholder en begrundelse for forhøjelsen.

### **Uddybning af baggrunden for bidragsforhøjelser**

Derudover har institut 2 på sin hjemmeside offentliggjort en redegørelse for bidragsforhøjelsen:

#### "Begrundelseskrav

Det danske realkreditsystem har en række unikke kendetegn. Et af dem er, at du som låntager – uanset om du er boligejer eller erhvervsdrivende – igennem hele lånets løbetid er beskyttet mod en pludselig opsigelse af dit lån. Den beskyttelse har du ikke på dit banklån. Banker kan nemlig frit og uden varsel til enhver tid kræve, at du betaler dit lån tilbage. Det kan vi som realkreditinstitut ikke, så længe du betaler dine ydelser.

Med andre ord forpligter realkreditinstitutter sig ved udbetaling af et lån til at låne pengene ud – og ikke pludselig kræve dem tilbagebetalt – i hele den periode, der er aftalt. Og da løbetiden ofte er 30 år, betyder det, at realkreditinstitutter har uopsigelige forpligtelser, der løber i årtier.

#### Øget krav om polstring.

Over så lang en periode kan kapitalkrav og omkostninger ved realkreditudlån ændre sig markant. Derfor kan et realkreditinstitut forhøje bidragssatserne, som er realkreditinstituttets pris for at yde og administrere lån. Bidragssatserne kan også forhøjes på de lån, der allerede er udbetalt. Og det er det, ...(institut 2)... gør, når vi hæver bidragssatserne på ...(institut 2-lån)... pr. 1. juli 2016.

Men vi kan ikke bare hæve bidragssatserne vilkårligt, for alle realkreditinstitutter skal kunne begrunde, hvorfor de forhøjer bidragssatserne. Det er fast anerkendt i lovgivningen om god skik for finansielle virksomheder – og i talrige afgørelser fra Realkreditankenævnet – at man forhøjer bidragssatserne, når man kan begrunde det.

...(Institut 2's)... mulighed for at hæve bidragssatserne er udførligt beskrevet i låneaftalerne og i ...(institut 2's)... Almindelige forretningsbestemmelser for realkreditudlån, som står i den LånGuide, man modtager, når man får et ...(institut 2-lån)...

#### Hvorfor stiger bidragssatserne i ...(institut 2)... pr. 1. juli 2016?

I det brev, alle kunder i ...(institut 2)... har modtaget, begrundes vi forhøjelsen med, at kapitalkravene fra danske og internationale myndigheder til realkreditinstitutter er steget og fortsat stiger. De stigende kapitalkrav betyder, at ...(realkreditkoncernen)... – som ...(institut 2)... er en del af – skal

stille mere og mere kapital som sikkerhed for de lån, vi har ydet og fortsat yder til danske boligejere og erhvervsdrivende.

Når myndighedernes krav stiger, øger investorerne og ratingbureauerne (tilsammen kaldet "markedet") samtidig deres forventninger til ...(realkreditkoncernens)... kapitalgrundlag. Jo større tiltro investorer og ratingbureauer har til ...(indklagede)..., jo lavere bliver renten på lånet. Vores kunder har derfor direkte fordel af, at både investorer og ratingbureauer har stærk tiltro til ...(indklagede)... Derfor er det så afgørende, at vi lever op til markedets forventninger.

#### Kendte og ukendte krav i sigte.

Konkret medfører de øgede krav, at ...(realkreditkoncernen)... ved indgangen til 2019 skal have ca. 70 mia. kr. i egentlig kernekapital (den regnskabsmæssige egenkapital fratrukket hybrid kernekapital og en række solvensmæssige fradrag).

Dette kapitalmål er fastsat på baggrund af de allerede kendte og vedtagne kapitalkrav fra danske og internationale myndigheder. Forhøjelsen af bidragssatserne pr. 1. juli 2016 har først og fremmest til formål at øge sandsynligheden for, at ...(realkreditkoncernen)... kan leve op til dette kapitalmål. Vi har i dag en egentlig kernekapital på 60,5 mia. kr. Den skal øges med knap 10 mia. kr. i årene 2016-2018. Forhøjelsen af bidragssatserne øger ...(realkreditkoncernens)... indtjening og betyder dermed, at vi kan lægge mere til side hvert år i bestræbelserne på at nå 70 mia. kr. inden udgangen af 2018.

Desuden øger forhøjelsen af bidragssatserne sandsynligheden for, at ...(realkreditkoncernen)... kan honorere de fremtidige, endnu ikke vedtagne kapitalkrav, som der i disse år arbejdes på hos internationale myndigheder. Vi kender ikke det konkrete omfang af kravene endnu - men vi ved, at kapitalkravet efter 2019 er højere end de 70 mia. kr. Selv i minimumsversioner vil de krav, der arbejdes på, være en betydelig udfordring for ...(realkreditkoncernen)... Lige nu er vores bedste estimat, at det er nødvendigt at øge den egentlige kernekapital med yderligere 15 mia. kr. - altså ud over de 70 mia. kr. - når de nye krav får effekt. Estimatet er forsigtigt og svarer til det niveau, man allerede nu har pålagt de fire største banker i Sverige. Og det er ikke usandsynligt, at kravet bliver højere.

#### Børsnotering er nødvendig

Derfor søger ...(realkreditkoncernen)... en børsnotering. Dels får vi tilført kapital i forbindelse med selve børsnoteringen, dels får vi efterfølgende, som børsnoteret koncern, adgang til at hente yderligere kapital efter behov. For at gennemføre en børsnotering skal vi have en bedre indtjening end i dag - det vil fremtidige aktionærer kræve, og det er forhøjelsen af bidragssatserne med til at sikre. Og det er værd at bemærke, at forhøjelsen af bidragssatserne er langt mindre, end den ville være uden en børsnotering. Forhøjelsen af bidragssatserne på ...(indklagedes)... udlån til privatkunder står ikke alene. De suppleres af markante besparelser i ...(realkreditkoncernen)... og andre tiltag, der bidrager til at effektivisere koncernen."

Baggrunden for institut 2's forhøjelse af bidragssatsen er yderligere uddybet i en redegørelse, som også er tilgængelig på institut 2's hjemmeside.

#### **Hjemmel til bidragsforhøjelse**

Det i denne sammenhæng relevante aftalegrundlag mellem klageren og institut 2 udgøres af låne- og pantsætningsaftalen. Aftalen

suppleres af institut 2's Långuide fra varslingstidspunktet, der er godkendt af institut 2's bestyrelse.

Såvel låne- og pantsætningsaftalen som Långuiden indeholder bestemmelser om fastsættelsen af bidraget, herunder at det i lånets løbetid kan ændres af institut 2.

### **Særlige forhold**

Siden 1. april 2012 har indklagede udelukkende tilbudt privatkunder realkreditlån i institut 2. Det fremgår tydeligt af de lånedokumenter, som klageren har set og underskrevet, herunder lånetilbuddet, der blev afgivet med forbehold for institut 2's endelige godkendelse.

Indklagede har løbende siden 2010 gennem pressemeddelelser og på sin hjemmeside oplyst om dialogen med konkurrencemyndighederne mv., herunder om godkendelsen af, at indklagede kunne hæve bidraget pr. 1. april 2012 for både fastforrentede lån med afdrag og øvrige lån med henholdsvis 0,05 og 0,10 procentpoint.

Indklagede og institut 2 har desuden løbende i flere år orienteret om, at udlån til ejerboliger mv. fra 1. april 2012 skete via institut 2, at bidragsændringer kan ske i institut 2, og at bidragsændringer kan ske i indklagede (som minimum) med konkurrencemyndighedernes godkendelse.

Bidragsforhøjelsen i 2012 på klagernes lån til indklagede understreger i øvrigt, at bidragssatsen for lån til privatkunder i indklagede ikke er fastlåst.

Den rådgivning som klageren modtog, har været konkret og har taget hensyn til klagerens individuelle forhold og ønsker. At bidragssatserne kan ændre sig fremgår både af låne- og pantsætningsaftalen og af Långuiden, som er udleveret til klageren. Herved er klageren - som minimum - blevet skriftligt informeret om, at bidragssatsen er variabel.

Klageren opnåede, hvad hun ønskede; idet det bemærkes, at det ikke var muligt som et alternativ at opnå den tilsvarende ændrede belåning hos indklagede.

Der var i denne sag ikke specifikt grundlag for, at indklagede som alternativ skulle have rådgivet klageren om mulighederne for at beholde det eksisterende lån og optage tillægslån i institut 2. Klageren ønskede først og fremmest nogle helt andre produktgenskaber, nemlig en noget lavere kuponrente og forlænget løbetid. Tillægslånet ville i øvrigt have ligget i et højt belåningsinterval og ville have haft et højere bidrag.

På rådgivningstidspunktet i marts 2013 forelå der ikke nogen konkret beslutning om at hæve bidraget hverken i indklagede eller i institut 2. Der var ikke konkret anledning til at fremhæve over for klageren, at indklagede på det tidspunkt havde en dialog med konkurrencemyndighederne om, hvorvidt forhøjelse af bidraget krævede konkurrencemyndighedernes godkendelse.

Det gøres endvidere gældende, at selv hvis indklagede konkret i forbindelse med fremsendelse af lånetilbuddet fra institut 2 havde informeret om behovet for – i en senere hypotetisk situation – at opnå konkurrencemyndighedernes godkendelse til en bidragsforhøjelse på det eksisterende lån i indklagede, ville klageren fortsat have foretaget låneomlægningen i institut 2 i 2013, idet omlægningen samlet set fortsat var fornuftig i forhold til hendes ønsker om at opnå en noget lavere kuponrente og forlænget løbetid. Og under alle omstændigheder ville den gennemførte omlægning have været den løsning, der skulle have været anbefalet af indklagede.

Selv efter bidragsforhøjelsen i institut 2 i juli 2016 har det i øvrigt været til fordel for klageren at omlægge lånet fremfor at beholde den eksisterende belåning kombineret med et tillægslån på 350.000 kr. Bidragssatsen på lånet til institut 2 er pr. 1. juli 2016 hævet til 0,5168 pct., og bidragssatsen på det gamle indklagede lån ville have været 0,53 pct. Hertil kommer, at et tillægslån i institut 2 ville have ligget i et højt belåningsinterval og dermed med et højere bidrag.

Klageren kan endvidere på intet tidspunkt have haft en forventning om, at bidraget på lånet til indklagede var fastlåst, dels fordi der var klar hjemmel i lånedokumentationen for indklagede lånet til at hæve bidraget, dels fordi indklagede hævede bidraget i 2012 på klagerens lån.

### **Anbringender**

Det gøres til støtte for den fremsatte påstand gældende,

at der er hjemmel i låneaftalen til at forhøje bidragssatsen,

at den gennemførte bidragsforhøjelse er ensartet for alle kunder med samme låntyper,

at den skete forhøjelse af bidragssatsen er i overensstemmelse med aftalegrundlaget og varslet og begrundet i overensstemmelse med reglerne om god skik,

at forhøjelsen af bidragssatsen ikke er vilkårlig eller urimelig,

at der derfor ikke er grundlag for at tilsidesætte den varslede forhøjelse af bidragssatsen, og

at den gennemførte omlægning samlet set var fornuftig og velbegrundet, og klageren opnåede som ønsket følgende ændringer,

at renten blev sænket fra 4 pct. til 2 pct. over 15 år, hvilket er en meget lav og lang fast rente,

at lånets løbetid endvidere blev forlænget fra ca. 10 år til 15 år, hvilket medvirkede til, at klagerens afdragsprofil ikke var så skarp som tidligere,

at klageren derudover fik et provenu på 350.000 kr.

at omlægningen medførte, at ydelsen, selv med provenuet på 350.000 kr., faldt fra ca. 7.000 kr. om måneden (før skat) til 6.650 kr. om måneden (før skat), og

at klagerens bidragssats faldt med 0,11 procentpoint til 0,4168 pct.

#### **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

Sagen omhandler først og fremmest den rådgivning og de oplysninger, som indklagede gav klageren i forbindelse med hendes låneomlægning i 2013.

Lånetilbuddet af 28. marts 2013 blev fremsendt til klageren med et brev fra indklagede og på indklagedes brevpapir.

Under hensyntagen til klagerens daværende kundeforhold til indklagede finder Nævnet anledning til at udtale kritik af, at indklagede ikke tydeligere gjorde klageren opmærksom på, at indklagede alene optrådte i sin egenskab af låneformidler for institut 2. Nævnet finder det i den forbindelse ikke relevant, hvilke oplysninger om denne sammenhæng der er givet på diverse medier, idet Nævnet anser det for væsentligt, at kunden forud for og i forbindelse med selve aftaleindgåelsen modtager klar og tydelig besked om, hvem han eller hun indgår en aftale med, således at kunden ikke kan være i tvivl herom.

Af låne- og pantsætningsaftalen af 18. marts 2013, som er tiltrådt af klageren, fremgår det imidlertid, at lånet ydes af institut 2.

Når der samtidig tages hensyn til resultatet af låneomlægningen, herunder at klageren ikke kunne have opnået et lån hos indklagede,

at klageren fik et nyt lån til en lavere rente, at klageren opnåede et låneprovenu samt en forlængelse af løbetiden, og at klageren antagelig ikke ville være bedre stillet ved en fastholdelse af det oprindelige lån samt optagelse af tillægslån, finder Nævnet, at indklagede ikke har pådraget sig rådgiveransvar over for klageren ved ikke at fremhæve, at låneomlægningen skete til et lån, der aktuelt ville kunne bidragsforhøjes. Nævnet bemærker i den forbindelse, at indklagedes lån reelt ikke har fast bidrag, men at bidraget p.t. ikke kan sættes op uden konkurrencemyndighedernes godkendelse.

Da bidraget som variabel faktor fremgår flere steder i aftalegrundlaget, og da forhøjelsen heller ikke kan anses for vilkårlig eller for åbenbart urimelig i sammenligning med niveauet i branchen for tilsvarende lån og belåningsgrader, kan Nævnet ikke give klageren medhold.

Som følge af det anførte

### **b e s t e m m e s**

Indklagede, Nykredit Realkredit A/S, frifindes.

Henrik Waaben / Susanne Nielsen