



REALKREDITANKENÆVNET

K E N D E L S E

afsagt den 2. maj 1995

JOURNAL NR: 1994-09-105-N

KLAGER:

INSTITUT: Nykredit A/S

KLAGEEMNE: Indfrielse/morarenter

EJENDOMMEN:

DATO FOR NÆVNSMØDE: Den 19. april 1995

SAGSBEHANDLER: Fuldmægtig Martin Jarløv

NÆVNSMEDLEMMER, DER HAR DELTAGET I BEHANDLINGEN:

Hugo Wendler Pedersen (formand)

Bent Olufsen

Søren Stagis

Flemming Borreskov

Leif Mogensen



SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren ejer to ejendomme, henholdsvis et parcelhus (ejendom 1) og en ejerlejlighed (ejendom 2).

Ejendom 1 var belånt med to 9 pct. mix-lån til det indklagede realkreditinstitut på oprindelig henholdsvis 1.035.000 kr. og 525.000 kr. Ejendom 2 var belånt med et 9 pct. mix-lån på oprindelig 560.000 kr.

Den 23. september 1993 underskrev klageren en ansøgning om låneomlægning. Klageren havde på ansøgningen anført begge ejendomsnumre hos indklagede.

Indklagede udarbejdede den 21. oktober 1993 to omprioriteringsforslag og et omprioriteringstilbud til klageren, hvor de nye lån var angivet som kontantlån på basis af 6 pct. obligationer. Samme dag fremsendte indklagede to pantebreve på henholdsvis 1.522.000 kr. og 574.000 kr. som kontantlån.

I forbindelse med låneomlægningen blev der korresponderet mellem indklagede og klagerens pengeinstitut samt med klageren på dennes adresse i henholdsvis Danmark og Uganda.

Den 27. januar 1994 fremsendte klageren fra Uganda en telefax til indklagede, hvoraf fremgår følgende:

"Vedr.: Omlægning af lån i ejds.nr. ...(ejendom 1)... og ...(ejendom 2)..."

I henhold til aftale meddeler jeg Dem herved at jeg ønsker at opsige ovennævnte lån til indfrielse pr. 31.3.1993.
Venligst faxbekræft modtagelse."

Af indklagedes skrivelser vedrørende bekræftelse på låneopsigelser fremgår blandt andet følgende:

"
BEKRÆFTELSE PÅ OPSIGELSE
PR. ...(indfrielsesdato)..."

Terminsydelser, der er forfaldne i perioden frem til opsigelsesdagen, er ikke medtaget i beløbet, men må betales på de sædvanlige opkrævninger.

Da opsigelsen af lånet er bindende, er debitor forpligtet til at erstatte ...(indklagedes)... tab, hvis beløbet ikke er os i hænde senest den ...(dato)...

Ved betaling senere end den nævnte dato påløber der morarenter med p.t. 1,4% pr. påbegyndt måned fra dette tidspunkt."

Den 15. april 1994 udsendte indklagede erindringsmeddelelse vedrørende terminsydelserne for marts termin 1994. Restancerne udgjorde et samlet beløb på 57.611,32 kr.

I forbindelse med opsigelsen af lånet i ejendom 2 rykkede indklagede den 27. april 1994 for indbetaling af henholdsvis



terminsydelsen for marts termin 1994 og for indfrielsesbeløbet i henhold til opsigelsen pr. 31. marts 1994.

Den 9. maj 1994 fremsendte klageren en telefax til indklagede, hvoraf blandt andet fremgår følgende:

"Refererende til min fax-opsigelse af 27.1.94 af ovennævnte lån til indfrielse pr. 31.3.94 og optagelse af nye lån til dækning heraf beder jeg Dem venligst straks faxe mig relevante beregninger på konsekvens ved hjemtagelse af lån baseret på de p.t. bedst mulige lån optagelsesbetingelser/-kurser.

Deres vurdering af den fremtidige kursudvikl. udbedes også.

Endelig beder jeg Dem kontakte Deres hovedkontor for stop af modtagelse af de stadigt skarpere incassomeddelelser vedr. ovennævnte ejds.lån hvorom der forlængst er truffet direkte aftale mellem Dem og jeg.."

Indklagede fremsendte de ønskede beregninger med telefax den 10. maj 1994. Af følgebrevet til telefaxen fremgår blandt andet følgende:

"...Med hensyn til kursudviklingen i nærmeste fremtid, har jeg kontaktet vores finansafdeling, som mener at det nuværende niveau holder hen over sommeren og at et rentefald ikke er "lige på trapperne".

Det er selvfølgelig med alle mulige forbehold, da ingen af os kan spå om fremtiden, og kurserne på de danske obligationer er meget påvirkelige overfor hvad der sker i udlandet, specielt Tyskland og USA.

Endelig kan det meddeles, at der er givet frist med indfrielserne indtil 30.06.1994. Herefter vil der ikke mulighed for yderligere frist. Beløbene vil meget hurtigt efter denne dato blev sendt til incasso."

Den 13. maj 1994 fremsendte indklagede nogle håndskrevne beregninger vedrørende låneomlægningerne for begge ejendomme. Af følgebrevet til disse fremgår blandt andet følgende:

"Det skal bemærkes, at terminsydelserne skal indbetales kontant inden udbetalingen af lånene, hvilket jeg meddelte Deres kone på et møde her på kontoret for ca. 2 uger siden. Ved omlægning af lån må terminsydelsen ikke medfinansieres.

Med hensyn til hjemtagelsesdato for lånene, bedes De selv beslutte dette, da jeg ikke kan forudsige kursudviklingen og ikke må rådgive omkring dette."

Af beregningerne fremgår det, at der er beregnet morarenter af terminsydelserne og af indfrielsesbeløbene, svarende til i alt 59.404 kr.

Klageren adviserede den 14. maj 1994 sit pengeinstitut, om at overføre 57.811 kr. til dækning af terminsydelserne pr. 31. marts 1994 til indklagede.



Den 16. maj 1994 protesterede klageren via telefax fra Uganda til indklagede over de beregnede morarenters størrelse. Af telefaxen fremgår blandt andet følgende:

"Størrelsen af disse morarenter er helt ude af takt med oplysninger meddelt min kone ult. Marts/April 1994 (X) (10 gange højere!) Jeg anerkender derfor ikke disse og vil vende tilbage nærmere herom...

Ved den beregnede snorlige hjemtagelse af lån og den forventede modregning af disse morarenter i provenubeløbet akcepteres dette men under protest. Yderligere vil jeg gerne genbekræfte at jeg hverken her eller på min ...(ejendom 2)... adresse har modtaget nogen som helst oplysninger vedr. ejds.nr. ...(ejendom 1)... hverken m.h.t. terminsyd. pr. 31.3.94 eller opgørelse af indfrielsesbeløb af lån pr. 31.3.94. Dette til trods for at det adskillige gange er meddelt Dem at korrespondancen skal sendes til ...(ejendom 2)... adressen. Jeg beder Dem venligst foranledige disse oplysninger tilsendt mig her (Uganda) hurtigst muligt (pr. fax).

X = og den aftalte strategi vedr. hjemtagelsestidspunktet for lånene"

De to nye lån i henholdsvis ejendom 1 og 2 blev udbetalt den 19. maj 1994 som kontantlån på basis af 8 pct. obligationer til kurs 96,35. Af lånespecifikationerne fremgår det, at der blev solgt obligationer for henholdsvis 1.579.657,50 kr. og for 595.744,68 kr. og dermed opnået et kontant provenu på 1.522.000 kr. for ejendom 1 og på 574.000 kr. for ejendom 2.

Af låneafregningen for ejendom 1 fremgår blandt andet følgende:

"I henhold til anmodning om låneudbetaling afregnes sagen således:

Kontantlån	03C.serie 8, 00%	1.522.000,00
Gebyr		1.000,00-
Stiftelsesprovision		15.220,00-
Kurtage		3.805,00-
-tidligere indbetalt		42.144,00
Indfrielse af ...(indklagede)...lån		1.456.909,71-
Restance		43.905,96-
Diverse		41.006,56-

I alt kontant beløb vedhæftet i check Kr. 2.296,77

...DIVERSE UDGØR MORARENTER FOR FOR SENT BETALT OPSAGT LÅN."

Af låneafregningen for ejendom 2 fremgår blandt andet følgende:

"I henhold til anmodning om låneudbetaling afregnes sagen således:

Kontantlån	03C.serie 8, 00%	574.000,00
Gebyr		1.000,00-
Stiftelsesprovision		5.740,00-
Kurtage		1.435,00-
-tidligere indbetalt		15.667,00
Indfrielse af ...(indklagede)...lån		546.905,06-
Restance		16.325,04-
Diverse		15.393,71-

I alt kontant beløb vedhæftet i check Kr. 2.868,19



...KR. 15.393,71 UDGØR MORARENTER FOR FOR SENT BETALT OPSAGT LÅN."

Det fremgår endvidere af låneafregningerne for de to nye lån, at indfrielsen af de eksisterende lån blev gennemført ved modregning i udbetalingsbeløbet. De tre eksisterende lån blev således den 20. maj 1994 indfriet til pari med varsel med et samlet indfrielsesbeløb på 2.003.814,77 kr.

Klageren protesterede over de opkrævede morarenter, idet han mente, at der bestod en aftale mellem parterne vedrørende størrelsen af de morarentebeløb, der ville påløbe, såfremt indfrielsesbeløbene ikke blev betalt rettidigt.

Efterfølgende korrespondance førte ikke til noget resultat, hvorfor klageren indbragte sagen Realkreditankenævnet.

PARTERNES PÅSTANDE:

Klageren påstår indklagede tilpligtet at anerkende, at instituttet har ydet vildledende rådgivning i forbindelse med låneomlægningen, og at instituttet som følge heraf er erstatningsansvarlig over for klageren.

Indklagede påstår frifindelse.

KLAGERENS FREMSTILLING:

Klageren anfører, at han via telefax den 27. januar 1994 opsagde lånene i sine ejendomme til indfrielse pr. 31. marts 1994. Han holdt i perioden 16. december 1993 til 15. januar 1994, hvor han var på ferie i Danmark, flere møder med indklagedes souschef, om hvorledes låneomlægningen kunne gennemføres bedst muligt.

Da han var bosat i Uganda, blev det aftalt, at der skulle være tæt kontakt mellem indklagedes souschef og hans hustru af hensyn til den nøje daglige overvågning af kursudviklingen. Det aftaltes endvidere, at al kontakt skulle foregå med indklagedes lokale afdeling og via telefax til ham selv i Uganda.

Hustruen talte den 23. marts 1994 med indklagedes souschef i forbindelse med låneomlægningen. Eftersom kursudviklingen var negativ, og alle eksperter forventede en snarlig bedring, blev det aftalt, at man skulle se tiden an med hensyn til hjemtagelse af det nye lån. Indklagedes souschef understregede dette ved at oplyse, at en eventuel morarente kunne man se bort fra, da den var af relativ lille betydning og kun androg ca. 2-3.000 kr. om måneden.



Han blev i Uganda telefonisk underrettet om dette af sin kone, og baseret på de positive forventninger til kurserne samt ikke mindst den relativt lave morarente samtykkede han i, at man så tiden an. Der skulle dog stadig betales 9 pct. p.a. af indfrielsesbeløbet til indklagede, hvilket han på det foreliggende grundlag fandt rimeligt også for indklagede.

Kursudviklingen blev dagligt fulgt af hans kone og trods fortsat negativ kursudvikling, fortsatte eksperterne med at forvente en væsentligt bedring.

I forbindelse med hans kones afrejse til Uganda blev der den 19., april 1994 afholdt et møde med indklagedes souschef, der stadig anbefalede at afvente en kursbedring. Han accepterede dette, idet han forudsatte, at oplysningerne om morarenter m.v. fortsat var gældende. Han afviser, at indklagedes medarbejder på dette møde skulle have orienteret hans hustru om konsekvenserne af, at instituttet ikke havde modtaget de nødvendige indfrielsesbeløb.

Det blev aldrig nævnt over for hans hustru, at der kunne optages et banklån til brug for mellemfinansiering. Det blev netop nævnt og forstået, at en sådan mellemfinansiering var mulig hos indklagede og var det fornuftigste at gøre i den givne situation, som forventedes at være kortvarig. Det er en helt ny information for ham, at indklagede ikke har mulighed for at yde lån til mellemfinansiering.

Foranlediget af, at hans kone nu opholdt sig i Uganda, og det derfor var vanskeligt at følge kursudviklingen i Danmark, anmodede han den 9. maj 1994 via telefax om konsekvensberegninger ved lånehjemtagelse på denne dato samt om kursudviklingsforventningerne. Da han modtog beregningerne, opdagede han til sin store overraskelse og forbavselse, at der var beregnet morarenter med 30.000 kr. pr. måned, i alt ca. 60.000 kr. for april og maj 1994, hvilket var en tidobling af den morarente, der blev oplyst til hans kone den 23. marts 1994. Denne oplysning var naturligvis rystende og utrolig i og med, at den kursudvikling, der var stillet i udsigt jo aldrig kunne dække et sådant beløb og derfor fuldstændig absurd at acceptere, hvis man var blevet underrettet derom, og følgelig aldrig ville være blevet accepteret.

Ydermere skulle terminsydelsen pr. 1. marts 1994 indbetales straks inden indfrielsen, hvilket heller ikke var i overensstemmelse med den i januar 1994 indgåede aftale, hvor terminsydelsen skulle indgå i den samlede opgørelse ved hjemtagelsen af de nye lån. Dette sidste blev så sent som medio april 1994 bekræftet som stadigt gældende.



På basis af det ovenfor anførte konkluderes det, at indklagede har udvist både manglende og vildlende rådgivning over for hans ægtefælle såvel ved mødet den 23. marts 1994 samt mødet den 19. april 1994.

Dette bekræftes af, at indklagedes medarbejder - på et møde afholdt med klageren den 12. september 1994 - udtrykte tvivl om, hvorvidt der var ydet tilstrækkelig rådgivning og assistance over for hans ægtefælle ved mødet den 23. marts 1994. Medarbejderen gav udtryk for sin ærgelse over ikke efterfølgende at have fulgt dette op skriftligt over for både hans ægtefælle og ham selv.

Indklagede nævner ikke, at der var indgået en særlig tillidsaftale om tæt kontakt, ligesom den formodede assistance til hans ægtefælle ikke nævnes.

En nærmere undersøgelse af, hvorfor der ikke er modtaget nogen meddelelse om morarenteberegning og indfrielsesbeløb, viser, at indklagedes erindringsmeddelelser af henholdsvis 15. april 1994 og 27. april 1994 vedrørende begge lån er sendt til den ene af ejendommene, hvor de er modtaget efter hans kones afrejse til Uganda. Erindringsmeddelelsen, som er udfærdiget den 15. april 1994, er aldrig modtaget. Han er således først blevet orienteret om erindringsmeddelelserne via indklagedes telefax af 18. maj 1994, selv om det var aftalt, at al korrespondance skulle koordineres med indklagedes lokale afdeling. Hans kone blev heller ikke orienteret om dette på mødet med indklagede den 19. april 1994.

Såfremt de nævnte erindringsmeddelelser havde nået ham i tide den 27.-28. april 1994 pr. telefax som aftalt, ville han have kunnet reagere straks og som minimum have undgået morarenteberegning for maj 1994.

Konklusionen må være, at der er tale om en overraskende, uventet og uforventelig stor ekstra omkostning på ca. 55.000 kr. i forbindelse med låneomlægningen, som efter hans opfattelse skyldes svigtende oplysning og koordination eller ændrede omstændigheder med hensyn til morarenteberegning og kundepolitik hos indklagede siden januar 1994. Dette begrundes med, at der var en klar og velforstået, omend mundtlig aftale om såvel morarentebeløbets størrelse på ca. 3.000 kr. månedligt, som terminsydelsens indgåelse i den endelige afregning.

Indklagede har misligholdt/svigtet en indgået særaftale angående særlig assistance og rådgivning i forbindelse med en lånekonvertering på 2,5 mio. kr., hvorved han, forårsaget af en vildledning og svigtende rådgivning både over for ham selv og hans ægtefælle, bliver pålignet en morarente på 55.000 kr. for perioden 1. april - 18. maj 1994 i modstrid med det rådgivne



morarentebeløb på ca. 2-3.000 kr. pr. måned. Det vil sig ca. 4-6.000 kr. for perioden - altså en 10-dobling af morarentebeløbet.

Indklagedes afvisning af klagen, som var forventelig, forekommer ikke særlig stærk i argumentationen og på visse væsentlige punkter forekommer den at være svag eller svækket. Indklagedes beskrivelse af handlingsforløbet er ukorrekt.

Endelig forekommer det, at indklagede mangler dokumentation på væsentlige punkter samt manglende orden/system i sagsbehandlingen.

Valget af ikke at hjemtage det nye lån inden 1. april 1994 blev foretaget på grundlag af indklagedes anbefaling og oplysning om morarentens størrelse på ca. 2-3.000 kr. pr. måned. I korthed skulle man lade indfrielsesbeløbet stå og betale morarente med ca. 2-3.000 kr. pr. måned.

Han gennemførte omlægningen, men for fuldstændighedens skyld skal det dog anføres, at der samtidig blev indgivet skriftlig protest mod morarentens størrelse.

Hvad angår den primære årsag til de opstående problemer, bemærker han, at ifald indklagede og den omtalte medarbejder med mange års erfaring i kunderådgivning og lånesagsbehandling ikke kan forklare og vejlede klart og tydeligt om en lånesag/-låneomlægning over for en normalt begavet person, så forekommer det, at indklagede har et alvorligt forklaringsproblem over for sine kunder med tilsvarende alvorlige konsekvenser for disse.

Dette synes især påfaldende grelt set i lyset af den særlige tillidsaftale med indklagede om formodet assistance i denne sag på grund af de særlige forhold.

Indklagedes påstand om, at han pr. telefon såvel som på et møde skulle have nævnt, at det nok var korrekt, at han skulle have modtaget indklagedes opsigelse af 30. januar 1994 afvises som ukorrekt, og han har ingen erindring om en samtale herom. Der kan eventuelt være tale om en forveksling hos indklagede med hans opsigelse af lånene den 27. januar 1994. Det negative aspekt i påstanden om, at han endvidere ikke skulle have taget bekræftelsen med til Uganda, afvises også, da dette slet ikke ville have været fysisk muligt at medtage denne, idet han rejste til Uganda allerede den 14. januar 1994 og først opsagde lånene pr. telefax den 27. januar 1994 fra Uganda.

Den af indklagede anførte bekræftelse på opsigelsen af lånene er aldrig modtaget. På basis af den nu modtagne tilsvarende bekræftelse synes det at være et dokument, man burde være sikret modtagelse af, og som indklagede burde have kopi af. Den vedlagte kopi af edb-udskriften synes at anføre, at bekræftel-



sen skulle være sendt til hans adresse, uden at dette dog dokumenteres.

Han undrer sig over, at så vigtigt et dokument ikke er fremsendt anbefalet og ikke forefindes i kopi hos indklagede. Ligeledes undrer han sig over, hvorfor indklagede ikke telefaxede bekræftelsen til Uganda, hvor opsigelsen kom fra - især set i lyset af den særlige tillidsaftale herom.

Der synes følgelig endnu engang at være tale om en vis manglen-
de orden/system i sagsbehandlingen hos indklagede.

Han fastholder følgelig, at bekræftelsen ikke er modtaget, ligesom andre meddelelser for eksempel de påberåbte automatiske udsendte erindringsmeddelelser den 15. april 1994 heller aldrig blev modtaget.

INDKLAGEDES FREMSTILLING:

Indklagede anfører, at klageren i september måned 1993 rettede henvendelse til instituttet med henblik på at undersøge mulighederne for at omlægge to lån i ejendom 1 og et lån i ejendom 2. Den samlede restgæld på de tre lån androg ca. 2 mio. kr.

Indklagede fremsendte den 21. oktober 1993 omprioriteringstilbud samt pantebrev til klageren.

Den 24. november 1993 modtog indklagede fra klagerens pengeinstitut en henvendelse pr. telefax, hvori pengeinstituttet anmodede indklagede om at besvare en række spørgsmål fra klageren vedrørende konsekvenserne af en låneomlægning.

Indklagede besvarede henvendelsen den 3. december 1993 ved fremsendelse pr. telefax til klageren, der på daværende tidspunkt havde ophold i Uganda. Samtidig modtog pengeinstituttet kopi af indklagedes besvarelse.

I slutningen af december måned 1993 samt i januar måned 1994 afholdtes herefter nogle møder mellem indklagede og klageren, hvorunder forholdene omkring låneomlægning blev drøftet, herunder frister for opsigelse af de gamle lån. Disse kunne ifølge lånevilkårene opsiges med 2 måneders varsel til en 2. januar, 1. april, 1. juli eller 1. oktober.

I tilslutning til møderne fremsendtes nye pantebreve til klageren. I samme forbindelse blev der endvidere foretaget nye konsekvensberegninger ved hjemtagelse af lån i henholdsvis 5 pct. og 6 pct. obligationer. Konsekvensberegningerne blev pr. telefax tilsendt klageren, der på ny havde ophold i Uganda.



Klageren ønskede ikke på daværende tidspunkt at gennemføre omlægningen på baggrund af det aktuelle kursniveau, men valgte efter samråd med indklagede at opsig de gamle lån til først-kommende kreditortermin, den 1. april 1994. Opsigelsen af lånene blev meddelt indklagede pr. telefax den 27. januar 1994.

Indklagede fremsendte den 30. januar 1994 en bekræftelse på opsigelsen til klageren. Af bekræftelsen fremgik tydeligt, at opsigelsen var bindende, og at klageren var forpligtet til at erstatte indklagedes tab, hvis indfrielsesbeløbet ikke var indklagede i hænde senest den 31. marts 1994, samt at der ved betaling senere end den nævnte dato påløb morarenter med p.t. 1,4 pct. pr. påbegyndt måned. Indklagede er ikke i besiddelse af kopi af bekræftelsen.

I løbet af februar og marts måned 1994 var klagerens ægtefælle flere gange i kontakt med indklagede med henblik på at få oplyst aktuelle kurser, idet klageren ønskede at hjemtage de nye lån på det gunstigst mulige tidspunkt, ligesom der i marts 1994 afholdtes et møde mellem klagerens ægtefælle og indklagede, hvor konsekvenserne af at gennemføre omlægningen til de på daværende tidspunkt aktuelle kurser blev skitseret.

Det blev endvidere over for klagerens ægtefælle præciseret, at konsekvensen af ikke at optage de nye lån tidsnok til, at låneprovenuets kunne anvendes til indfrielse af de opsagte lån, var, at der beregnedes morarente på 1,4 pct. pr. måned af restgælden på de gamle lån. Der blev dog ikke foretaget en eksakt beregning af, hvad morarenten ville beløbe sig til pr. måned.

Indklagede afviser at have oplyst over for klageren eller klagerens ægtefælle, at eventuel betaling af indfrielsesbeløbet senere end den 31. marts 1994 alene ville indebære en morarente på 2-3.000 kr. pr. måned.

På mødet blev muligheden af at udskyde hjemtagelsen af det nye lån og i stedet optage et banklån som mellemfinansiering nævnt. Klagerens ægtefælle blev i den forbindelse anbefalet at tage kontakt med sit pengeinstitut med henblik på at få afklaret dette nærmere.

Klageren valgte ikke at hjemtage de nye lån inden den 1. april 1994, ligesom indklagede heller ikke på anden måde fra klageren modtog beløb med henblik på indfrielsen af de opsagte lån. Den 15. april 1994 udsendtes herefter automatisk erindringsmeddelelse herom til klageren.

Efter en del korrespondance mellem indklagede og klageren, der stadig opholdt sig i Uganda, hjemtog klageren de nye lån den 18. maj 1994. De påløbne morarenter udgjorde 56.400,27 kr.



Indklagede afviser, at instituttet over for klagerens ægtefælle skulle have anbefalet klageren ikke at hjemtage lånene på grund af den negative kursudvikling, eller at indklagede over for klagerens ægtefælle som en realistisk mulighed skulle have nævnt, at klageren kunne vælge at misligholde sine forpligtelser over for indklagede ved at undlade at betale de beløb, der krævedes til indfrielse af de opsagte lån. Indklagede afviser endvidere, at instituttet skulle have oplyst, at den morarente, der i givet fald ville blive pålignet klageren ved misligholdelse af sine forpligtelser, var relativ lille og kun ville andrage ca. 3.000 kr. pr. måned.

Det, som indklagede omtalte over for klagerens ægtefælle, var muligheden af at udskyde hjemtagelsen af de nye lån og i stedet optage et banklån til indfrielse af de tre gamle lån, således at banklånet skulle fungere som en midlertidig mellemfinansiering, indtil klageren fandt det hensigtsmæssigt at hjemtage de nye lån.

Indklagede understreger, at det ligger uden for de i real-kreditloven fastlagte rammer for realkreditinstitutters virksomhedsområde at yde en sådan mellemfinansiering.

Indklagede afviser endvidere, at instituttet på et møde med klagerens ægtefælle i april 1994 ikke skulle have omtalt konsekvenserne af, at indklagede ikke på daværende tidspunkt havde modtaget de nødvendige beløb til indfrielse af de gamle lån, herunder indklagedes beregning af morarenter, ligesom det afvises, at muligheden af alternativ bankfinansiering ikke skulle være nævnt for klagerens ægtefælle. Indklagede bemærker i den forbindelse, at den medarbejder, der har behandlet sagen hos indklagede, har mange års erfaring i kunderådgivning og lånesagsbehandling og som følge deraf er godt kendt med forholdene vedrørende låneomlægning.

Indklagede understreger, at klageren den 27. januar 1994 klart og utvetydigt meddelte indklagede pr. fax, at lånene opsagdes til førstkommande termin, og der har ikke fra indklagedes side været givet klageren oplysninger af en karakter, der har kunnet bibringe klageren den opfattelse, at der ikke skulle betales morarenter, hvis indfrielsen ikke gennemførtes inden den 31. marts 1994.

Indklagede afviser at have begået fejl, herunder at have givet en mangelfuld eller vildledende rådgivning i forbindelse med behandlingen af nærværende sag. Tværtimod er der i denne sag fra indklagedes side brugt væsentligt flere ressourcer til servicering og rådgivning, end hvad der normalt ydes. De opståede problemer kan efter indklagedes opfattelse primært tilskrives, at kommunikationen ikke er sket direkte mellem indklagede og klageren, men derimod er gået igennem klagerens



ægtefælle, hvorved en del af indklagedes vejledning er gået tabt.

Indklagede fastholder, at ovennævnte beskrivelse af handlingsforløbet er korrekt. Specielt vedrørende bekræftelsen af opsigelsen den 30. januar 1994, hvoraf konsekvenserne ved for sen indbetaling af indfrielsesbeløbet fremgik, anfører indklagede, at klageren såvel i telefonsamtale med indklagede som på et møde med indklagede nævnte, at det nok var korrekt, at klageren havde modtaget bekræftelsen og de i denne indeholdte oplysninger, men at klageren ikke havde taget bekræftelsen med til Uganda.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Det fremgår af sagen, at klageren opsigde de eksisterende lån til ophør den 31. marts 1994, men at indfrielsen af lånene først fandt sted den 20. maj 1994 gennem overførsel af provenuet fra udbetalingen af de nye lån. Nævnet finder, at indklagede i den anledning har handlet i overensstemmelse med sædvanlig realkreditpraksis, herunder ved opkrævning af morarenter af de opsagte, men uindfrieede lån. Nævnet finder ikke, at klageren har ført bevis for, at der mellem ham og indklagede er indgået særaftaler, hvorefter indklagede har forpligtet sig til at fravige praksis, eller for at indklagede iøvrigt har handlet ansvarspådragende eller kritisabelt over for klageren. Nævnet kan derfor ikke give klageren medhold i nogen del af klagen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s

Nykredit A/S frifindes.


Hugo Wendler Pedersen
Formand

/


Susanne Nielsen
Sekretariatschef