

Forbrugerguiden til lån

Om love, rettigheder og klagemuligheder
af Pengesagen.dk

Regler og lovgivning

Der er to love, der gælder når du indgår en aftale om et lån. For det første gælder Prismærkningsloven, der fastlægger hvad långiveren skal oplyse inden du skriver under på lånet – og hvad der skal oplyses om i reklamer og på hjemmesider.

For det andet gælder Kreditaftaleloven, der bestemmer de vilkår der gælder, når lånet er indgået og du har modtaget pengene. Kreditaftaleloven har også bestemmelser om, hvad lånegiveren er forpligtiget til at gøre, og hvad firmaet har ret til at gøre, hvis du ikke betaler til tiden.

Der findes forskellige paragraffer alt efter om du har lånt et kontant beløb, har købt et produkt på kredit eller har et kontokort med mulighed for at trække op til et beløb. Men hovedtrækkene i reglerne er temmelig ens.

Hvad skal oplyses om lånet?

Hvis du er i gang med at undersøge hvilket lån du skal vælge eller bare kigger på priserne, er der nogle helt bestemte ting, som loven siger, skal oplyses ved et lånetilbud. Uanset om du køber et produkt på kredit eller du låner et kontant beløb, skal de årlige omkostninger i procent (ÅOP) altid oplyses. Hvis du kigger på et lån med et kontant beløb, skal låneudbyderen altid skilte med:

- Den årlige nominelle rente (den årlige rente med renters rente)
- Den højeste og laveste nominelle rente, hvis man kan låne pengene med forskellige rentesatser
- Eventuel løbende provision
- Stiftelsesomkostninger til långiveren og at afgifterne (fx skat) til det offentlige ikke er angivet
- De årlige omkostninger i procent for kreditten
- Om der er omkostninger ved sikkerhedsstillelse.

Desuden kan der være nogle gebyrer, som loven ikke kræver, at låneudbyderen oplyser om i reklamer, men alle gebyrer om omkostninger skal oplyses ved indgåelse af lånet. Det vil sige den kontrakt du modtager og som skal underskrives, skal indeholde samtlige gebyrer og omkostninger.

Hvis du køber et produkt, for eksempel en fladskærm på kredit, skal butikken oplyse, hvad kontantprisen er, omkostningerne ved at købe på kredit og ÅOP.

Pligter og rettigheder

Du har pligt til at overholde de aftaler der er indgået for lånet, men du har også nogle rettigheder. For eksempel kan låneudbyderen ikke bare ændre renten eller ydelserne imens lånet løber. Hvis vilkårene for lånet kan ændres undervejs, skal det oplyses hvordan og hvorfor inden du indgår lånet.

Du har altid ret til at betale lånet tilbage – uanset hvor meget der er tilbage af lånet. Men hvis du ikke betaler afdragene på lånet, kan låneudbyderen først sende tre rykkere med ti dage imellem og derefter indgive sagen for fogedretten.

Hvis du har overset noget med småt i kontrakten og har underskrevet lånet er alt håb heller ikke ude. Hvis lånet er indgået på groft urimelige vilkår, kan du gå i retten og få ændret renten eller andre forhold. Det er svært på forhånd at opstille nogle grænser for, hvad der er groft urimeligt, og man kan ikke på forhånd regne med, at få ændret vilkårene. Som udgangspunkt er det den underskrevne låneaftale der gælder, hvis den ellers er udformet efter reglerne med alle oplysninger.

Hvis du mener, at du er blevet urimeligt behandlet af låneudbyderen, har du mulighed for at klage til myndighederne. Læs mere her på siden under "klagemuligheder".

Læs lovgivningen her:

[Prismærkningsloven](https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=4790) (https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=4790)

[Kreditaftaleloven](https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=59447) (https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=59447)

Lånemarkedet

Det kan være temmelig uoverskueligt at finde rundt i de mange forskellige lånemuligheder og låneudbydere. Der findes kontantlån, forbrugslån, quicklån, sms-lån, kreditkort, banklån, lån uden sikkerhed, realkreditlån og en masse andre typer.

En undersøgelse lavet af forbrugerstyrelsen blandt 300 danskere med et forbrugslån viser, at 75 procent ikke har undersøgt de forskellige muligheder inden de optager et forbrugslån. Mange syntes simpelthen, at det er for besværligt. Undersøgelsen viser også, at 70 procent ikke kender begrebet ÅOP og ikke ved hvad ÅOP er på deres lån.

Men undersøgelsen dokumenterer samtidig er der er meget god fornuft i at undersøge markedet, inden man vælger et lån. Det kan nemlig koste imellem 265 kroner og 2.855 kroner at låne 5.000 kroner – alt efter hvilken låneudbyder, man vælger. Desuden er det nogen gange billigere at købe en forbrugsvarer på kredit i butikken, end det er at låne et kontant beløb til at købe produktet. Der er altså mange penge at spare, hvis man kigger sig ordentligt for og sammenligner de forskellige lån, inden man bestemmer sig.

Hvem låner penge ud?

Der findes forskellige firmaer, der låner penge ud. De tre største grupper er Pengeinstitutter, Finansieringsselskabet og andre långivere. Pengeinstitutterne er banker, finansieringsselskaberne er selskaber der tilbyder lån til at finansiere køb af forbrugsvarer, biler, både og lignende. Andre långivere dækker over de mange forskellige firmaer, der tilbyder kontante lån og ikke har andre produkter.

I 2006 fandtes der, ifølge en opgørelse fra DMA Research, over 130 forskellige brands eller lånefirmaer, der tilbyder lån. Det er med stor sandsynlighed ikke blevet mindre siden. Mange af disse er dog ejet af de samme selskaber. Således var der bag de 130 forskellige udbydere kun 14 forskellige selskaber. Og de 8 største firmaer stod bag 110 af låneudbyderne.

Mange udbydere af forbrugslån er datterselskaber af de store banker, og markedet er i virkeligheden opbygget af få store firmaer, der har oprettet mange forskellige låneudbydere – blandt andet på nettet. Det samme gælder for kreditkøb i butikker. Her har butikken oftest en aftale med et finansieringsselskab, der låner penge ud på vegne af butikken.

Det betyder altså, at mange af de forskellige online-udbydere af lån er ejet af de samme selskaber. Du kan for det meste se, hvem der ejer den enkelte udbyder i de generelle forretningsbetingelser, der skal være til rådighed på hjemmesiden eller sammen med den kontrakt du får tilsendt.

Klagemuligheder

Når du har optaget et lån, kan der opstå en tvist undervej i låneperioden. Det kan være, at du føler dig urimeligt behandlet af låneudbyderen, at I er uenige om, hvordan lånekontrakten skal forstås eller at låneudbyderen har ændret uretmæssigt i lånets vilkår. Du har så forskellige muligheder for at klage, alt efter hvilken type lån, du vil klage over. Du kan enten klage ved Forbrugerklagenævnet eller ved Pengeinstitutankenævnet.

Forbrugerklagenævnet

Hvis du vil klage over et lån du har optaget for at finansiere et køb, altså hvis du har købt en vare på kredit, skal du klage til Forbrugerklagenævnet under Forbrugerstyrelsen. Du kan kun klage til Forbrugerklagenævnet, hvis det drejer sig om en vare til mindst 800 kroner og højst 100.000 kroner – undtaget tøj og sko, hvor grænsen er 500 kroner. Det koster 160 kroner i gebyr at klage, men dem får du igen, hvis du vinder sagen.

Forbrugerklagenævnets afgørelser er ikke bindende, og nævnet kan ikke tvinge virksomhederne til at følge deres afgørelser. Men hvis et firma ikke vil efterleve Forbrugerklagenævnets afgørelser, kan du videreføre sagen ved en domstol. I disse forbrugersager er der fri proces, det vil sige, at du ikke skal betale omkostninger, og der er også mulighed for at Forbrugerklagenævnet på dine vegne kan føre sagen imod virksomheden.

Pengeinstitutankenævnet

Hvis du har lånt et kontant beløb i et pengeinstitut eller ved et firma der er et datterselskab hos et pengeinstitut. Pengeinstitutklagenævnet kan også behandle klager over danske filialer af udenlandske banker. Du kan ikke klage over realkreditinstitutter, forsikringsselskaber eller banker i Færøerne eller på Grønland.

Private låntagere kan klage, og klagen skal dreje sig om en økonomisk uenighed. Det vil sige, at der skal være penge på spil. Det koster 150 kroner i gebyr at indsende en klage.

Pengeinstitutankenævnet afsiger ikke bindende afgørelser og kan ikke tvinge bankerne til at rette sig efter afgørelserne. Men hvis en bank ikke vil følge afgørelsen, skal den meddele det til nævnet, der så oplyser dig om dine muligheder for at føre sagen videre ved en domstol. Men i praksis følger de fleste banker nævnets afgørelser.

Andre långivere

Hvis du har taget et lån ved en virksomhed, der ikke er tilknyttet en bank eller et pengeinstitut, har du ikke andre muligheder for at klage end at gå til de civile domstole. Det vil sige, at du skal anlægge en sag ved retten. Det kan være en dyr omgang i advokatsalær og omkostninger til retten.

Derfor er det en god ide at sikre sig, hvem der er det den låneudbyder, som du overvejer at tage et lån hos. Hvis du vil sikre dig en mulighed for at klage, skal du vælge et firma der er ejet af et pengeinstitut. Du kan altid se i de generelle forretningsbetingelser, hvem der står bag firmaet, og ellers kan du spørge låneudbyderen inden du optager et lån.

Du kan se en liste over de danske pengeinstitutters datterselskaber her (<http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk/Da/Forside/Omankenævnet/Oversigt-over-finansieringsselskaber-ejet-af-pengeinstitutter.aspx>)

Læs mere om de to klage muligheder her:

[Forbrugerklagenævnet](http://www.forbrug.dk/fs/hvem/fkn/) (<http://www.forbrug.dk/fs/hvem/fkn/>)

[Pengeinstitutankenævnet](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk/Da/Forside.aspx) (<http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk/Da/Forside.aspx>)

Ribers Kredit Information (RKI)

Ribers Kredit Information (RKI) er et register over "dårlige betalere". Virksomheder bruger det til at undersøge om du tidligere har optaget et lån, som du ikke kunne betale tilbage. På den måde undgår man, at der kan spekuleres i at optage mange forskellige lån, som man ved ikke kan tilbagebetales. Registret ejes af firmaet Experian A/S.

Hvis du er blevet registreret i RKI, kan andre virksomheder eller pengeinstitutter se oplysninger om, at du ikke har betalt et lån. Derfor er det meget svært at opnå kredit eller få et lån, hvis man er registreret i RKI.

Du kan blive registreret i RKI, hvis du skylder et beløb over 200 kroner, og hvis virksomheden har sendt tre rykkere og i den sidste rykker advaret om at sagen overgår til inkasso og RKI. For pengeinstitutter, der er underlagt Finanstilsynets regler gælder det dog, at de først skal føre en sag igennem fogedretten og domstolene, og beløbet skal være over 1.000 kroner. Banker og realkreditinstitutter er underlagt finanstilsynet.

Du får et brev fra Experian A/S, hvis du bliver optaget i RKI registret, og du har mulighed for at selv tjekke om du står i RKI på nettet. Hvis du er blevet registreret i RKI, kan du først blive slettet, når du har betalt det beløb du skylder eller efter maksimalt 5 år.

Du kan sende en klage til RKI over en eventuel registrering, og hvis RKI ikke vil ændre noget, har du mulighed for at klage til Datatilsynet, der er en offentlig myndighed som tager sig af private registre.

[Tjek om du er registreret i RKI online her](http://www.experian.dk/Kontakt%20os/ForbrugerService.aspx)

(<http://www.experian.dk/Kontakt%20os/ForbrugerService.aspx>)

[Læs mere om, hvordan du forholder dig, hvis du er registreret i RKI her](http://www.experian.dk/Kontakt%20os/ForbrugerService/Raad%20og%20Vejledning.aspx)

(<http://www.experian.dk/Kontakt%20os/ForbrugerService/Raad%20og%20Vejledning.aspx>)

Håbløs gæld?

Hvad gør man, hvis man har lånt for mange penge, og det nu virker umuligt at kunne tilbagebetale lånet eller lånene? Der kan være hjælp at hente.

Det første man skal gøre, er at henvende sig til den virksomhed, som man skylder penge. Det er bedre at kontakte virksomheden og være ærlig end at lade stå til. Økonomiske problemer bliver kun værre hvis man ikke reagerer på dem. Ofte er virksomhederne også interesserede i at lave en ordning, hvis det er umuligt for dig at overholde indbetalingerne.

Hvis du står med en overskuelig gæld er det derfor en god ide at søge rådgivning og hjælp for at komme videre. Det værste man kan gøre er, at låne flere penge for at betale gælden af. Det bliver problemerne kun værre af.

Hjælp og rådgivning

Der findes firmaer, der har specialiseret sig i gældsrådgivning og hjælper private med at komme ud af håbløs gæld. Kommunen har et tilbud om gældsrådgivning, men det gælder i mange tilfælde kun for "udsatte" borgere. Det vil sige, at kommunen vurderer om du er i stand til selv at klare dine problemer. Flere kommuner er dog begyndt at etablere gældsrådgivning til alle, da flere og flere bliver fanget håbløs gæld. Det gælder for eksempel for Københavns Kommune, hvor der fra efteråret 2009 vil være et tilbud til alle. Hvis du er i tvivl, så spørg den kommune, hvor du bor.

Desuden er det muligt at søge om gældssanering. I 1984 blev der i konkursloven indført regler om gældssanering, som giver dig mulighed for at blive fri for en håbløs gæld. En gældssanering kan gå ud på, at din gæld enten skal bortfalde helt eller - og det er det mest almindelige - at din gæld skal nedsættes til et beløb, som du er i stand til at betale, enten som et engangsbeløb eller i løbet af en afdragsperiode, som typisk fastsættes til 5 år.

Det betyder, at du bliver sat under administration. Altså at retten bestemmer, hvor mange penge du må have til forbrug og hvor mange penge du skal afdrage på gælden. Du kan således ikke selv bestemme over dine penge længere.

Hvis du vil søge gældssanering, skal du udfylde et ansøgningsskema, som du finder ved den lokale skifteret. Du kan eventuelt få en advokat til at hjælpe dig med ansøgningen.