



Totalkredits standardvilkår for privatkunder (långuide)

Dette er standardvilkårene, der gælder for realkreditlån til privatkunder hos Totalkredit A/S (Totalkredit).

Indhold

1. Generelle oplysninger
2. Almindelige forretningsbestemmelser for realkreditlån
3. Totalkredits vedtægter (uddrag)
4. Almindelige bestemmelser for Fastkursaftaler
5. Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel
6. Personoplysninger og markedsføring
7. Forenet Kredit
8. Hvis du vil klage

1. Generelle oplysninger

Totalkredit er underlagt tilsyn af Finanstilsynet og er registreret i CVR-registret med CVR-nr. 21 83 22 78.

Totalkredit tilbyder lån til ejerboliger, fritidshuse og grunde, hvor det er lovligt at bygge enten ejerbolig eller fritidshus.

Totalkredit tilbyder også lån til ejerskifte, tillægsbelåning, nybyggeri, om- og tilbygning og omlægning af lån. I den forbindelse foretager Totalkredit en vurdering af ejendommen, og der kan være omkostninger forbundet med dette.

1.1 Totalkredits samarbejde med finansielle institutter – fordeling af ansvar

Totalkredit har indgået en samarbejdsaftale med en række danske finansielle institutter. Det betyder, at disse institutter formidler og tilbyder Totalkredits realkreditprodukter, og de håndterer også selve udbetalingen af dit Totalkreditlån. På totalkredit.dk kan du se og læse mere om Totalkredit og de finansielle institutter, Totalkredit samarbejder med.

Det er det formidlende institut, som er det institut, der formidler dit lån, (herefter kaldet pengeinstituttet), der giver dig et lånetilbud fra Totalkredit, ekspederer lånet og gennemfører lånesagen. Totalkredit skal som långiver altid endeligt godkende lånet. Pengeinstituttet svarer på dine spørgsmål om Totalkredits produkter, priser, udlånsområde, låneformål, betingelser for tilbud og udbetaling af lånet.

Du skal være opmærksom på, at det er pengeinstituttet, der rådgiver og vejleder om lånet både inden og under optagelsen af lånet. Pengeinstituttet kan evt. også henvise til særlige rådgivere. Totalkredit vejleder ikke ud over informationen i dit lånetilbud og de tilhørende dokumenter.

Det er dig som låntager, der vælger låntype, løbetid, afdragsprofil, udbetalingsmetode mv. – efter vejledning og evt. rådgivning fra dit pengeinstitut. Totalkredit er derfor ikke ansvarlig for de beslutninger, du træffer i forbindelse med valg af optagelse, udbetaling og afregning af et Totalkredit-lån.

1.2 Supplerende sikkerhed for lånet

Totalkredit tager pant i din ejendom som sikkerhed for lånet. Derudover kan pengeinstituttet stille en supplerende sikkerhed for lånet over for Totalkredit. Denne sikkerhed er et forhold mellem pengeinstituttet og Totalkredit, og du skal derfor ikke betale for den.

Totalkredit gør kun brug af den supplerende sikkerhed, hvis du misligholder dine forpligtelser over for Totalkredit. Hvis pengeinstituttet vælger at betale det udestående beløb for dig, vil de efterfølgende kunne opkræve beløbet hos dig. Totalkredit giver pengeinstituttet besked, hvis du misligholder lånet.

Pengeinstituttet modtager penge fra Totalkredit for at stille den ekstra sikkerhed, og de får også penge for at formidle lånet til Totalkredit.

2. Almindelige forretningsbestemmelser for realkreditudlån

Disse bestemmelser gælder for alle lån, Totalkredit tilbyder. Pengeinstituttet skal have al nødvendig legitimation fra dig som kunde, før de kan udarbejde et lånetilbud.

Totalkredit yder lån ved at udstede obligationer. Til sikkerhed udsteder Totalkredit et digitalt pantebrev, der kan ligge til sikkerhed for lån, der er finansieret ved udstedelse af særligt dækkede obligationer, realkreditobligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer.

Totalkredits udlån sker på baggrund af lånetilbud og tilhørende dokumenter, herunder aftale om lån og pantsætning, Totalkredits til enhver tid gældende vedtægter, lånevilkår og standardvilkår for privatkunder.

Indtil dit lån er udbetalt, kan tilbuddet eller aftalen om lån og pantsætning bortfalde, hvis

- der indledes retsforfølgning mod ejendommen
- der indledes frivillig eller ufrivillig insolvensbehandling mod dig som låntager
- du dør
- du ikke har overholdt dine betalinger på eventuelle andre lån hos Totalkredit
- du har givet Totalkredit fejlagtige eller mangelfulde oplysninger i forbindelse med ansøgningen om lånetilbuddet
- obligationerne bag lånet ikke kan sælges.

Du hæfter for alle eventuelle omkostninger, hvis tilbuddet eller aftalen om lån og pantsætning bortfalder.

2.1 Tinglysning af det digitale pantebrev

Totalkredit udarbejder et digitalt pantebrev på baggrund af den aftale om lån og pantsætning, du har skrevet under på. Det digitale pantebrev og tillægget "Justitsministeriets almindelige betingelser AB" bliver derefter sendt til tinglysning.

2.2 Udbetaling af dit lån

Et lån skal normalt udbetales senest seks måneder efter den dato, der står på tilbuddet.

Når lånet bliver udbetalt, betaler du en række

omkostninger. På totalkredit.dk kan du altid finde en prislister med Totalkredits gældende gebyrer, omkostninger og andet vederlag.

Totalkredit har fælles obligationsudstedelse med Nykredit Realkredit A/S, og obligationerne bag dit lån vil derfor være udstedt af Nykredit Realkredit A/S. Lånet vil blive udbetalt i den eller de fondskoder, der er tilgængelige for udlån på det tidspunkt, du får udbetalt lånet. Hvis obligationerne ikke kan sælges, kan lånet ikke blive udbetalt.

Før du kan få udbetalt lånet, skal det digitale pantebrev være tinglyst uden retsanmærkninger, eller der skal være en garanti for, at det bliver tinglyst uden retsanmærkninger inden for en aftalt frist.

Dit lån bliver udbetalt via pengeinstituttet. Hvis lånet bliver afregnet kontant, bliver det udbetalt på baggrund af gennemsnitskursen 'Nasdaq CPH konsolideret referencekurs' fratrukket et kursfradrag. Et kursfradrag er en handelsomkostning, der bliver trukket fra kursen på lånet i forbindelse med udbetalingen eller ved refinansiering af lånet. Alt dette gælder, medmindre du har aftalt andet med Totalkredit eller dit pengeinstitut, eller der står noget andet i dit lånetilbud.

Du kan læse mere om fastsættelse af kursen på obligationer i afsnit 5. *Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel* i disse standardvilkår for privatkunder.

Hvis du har indgået en Fastkursaftale med Totalkredit, bliver dit lån udbetalt på den dato, vi har aftalt, og til den kurs, vi har aftalt.

Hvis du har valgt at få udbetalt lånet ved overførsel af obligationer til en konto i VP Securities A/S, skal du betale låneomkostninger og vedhængende kuponrente i forbindelse med udbetalingen.

Ved udbetalingen af lånet skal alle forfaldne ydelser, eventuelle omkostninger til inkasso og gebyrer på lån til Totalkredit være betalt. Totalkredit kan kræve dokumentation for, at der ikke er ubetalte ydelser på foranstående lån til andre panthavere på udbetalingstidspunktet.

Totalkredit kan desuden modregne ydelser på lån til

Totalkredit i andre ejendomme, du ejer. Hvis du får et provenu i forbindelse med udbetalingen af lånet, kan Totalkredit modregne i provenuet – uanset om det er pantsat eller på anden måde overdraget til tredjemand.

2.3 Kapitalcentre for lån og obligationer

Totalkredit anvender, som alle andre realkreditinstitutter, de såkaldte kapitalcentre, når vi yder lån og udsteder obligationer (via Nykredit). Kapitalcentre er oprettet for at give ejeren af obligationerne bag dit lån en ekstra sikkerhed. Det giver dig i sidste ende en bedre kurs og en bedre rente på dit lån. Totalkredit skal betale til obligationsejeren, men konstruktionen med kapitalcentre gør, at obligationsejerne har sikkerhed i alle de lån, pantebrev og øvrige midler, som ligger i et konkret kapitalcenter.

I oversigten over nøgletal for dit lån kan du se, hvilket kapitalcenter (ISIN-kode) dit lån er givet i.

Hvis lånet er givet i Totalkredits kapitalcenter F, bliver lånet og det digitale pantebrev uden yderligere vedtagelse overført til Totalkredits kapitalcenter E, når den garanti, der er stillet for tinglysning af det digitale pantebrev/for færdiggørelse af byggeri (ved forhåndslån), er frigivet af Totalkredit.

Hvis lånet er givet i Totalkredits kapitalcenter 1, bliver lånet og det digitale pantebrev uden yderligere vedtagelse overført til Totalkredits kapitalcenter H, når den garanti, der er stillet for tinglysning af det digitale pantebrev/for færdiggørelse af byggeri (ved forhåndslån), er frigivet af Totalkredit.

Overførslen af dit lån og det digitale pantebrev sker dog under alle omstændigheder senest seks måneder eller ved forhåndslån senest to år efter, at lånetilbuddet er udarbejdet. Vilklårene for lånet er uændrede og gælder stadig ved overførslen til et andet kapitalcenter. Der ændres heller ikke på de obligationer, som ligger bag lånet.

2.4 Kurssikring

Du kan vælge at låse kursen på dit nye lån – altså indgå en aftale om kurssikring. Gør du det, kender du størrelsen på dit lån med fast rente, når det bliver udbetalt. Hvis du har valgt et lån med variabel rente, kender du renten på lånet, hvis du indgår en aftale om

kurssikring. Du kan indgå en aftale om kurssikring i hele perioden – fra udarbejdelse af lånetilbuddet og frem til selve udbetalingen af lånet.

Låser du kursen fast, får du afregnet lånet til en bestemt kurs på et bestemt tidspunkt. Du kan indgå aftale om at låse kursen fast med Totalkredit (Fastkursaftale) eller med dit pengeinstitut (aftale om kurskontrakt). Det kontante provenu bliver altid afregnet til pengeinstituttet.

En aftale om kurssikring er bindende for dig, for Totalkredit og for pengeinstituttet.

Jo længere tid der går fra udarbejdelse af lånetilbuddet til selve udbetalingen af lånet, jo større risiko er der for, at kursen ændrer sig væsentligt undervejs. Hvis der er tale om et obligationslån, betyder et kursfald på de tilbudte obligationer, at du får udbetalt et lavere kontantbeløb end det, der fremgår af dit tilbud. Hvis der er tale om et kontantlån, får det nye lån en højere obligationshovedstol og dermed en højere kontantrente og ydelse. Indgår du en aftale om kurssikring, sikrer du dig mod disse forhold.

Du indgår en aftale om kurssikring ved at kontakte dit pengeinstitut. De kan også oplyse dig om den aktuelle kurs, ydelse for lånet og udgiften til kurssikring.

Hvis du indgår en Fastkursaftale med Totalkredit, betaler du et gebyr for at indgå aftalen, og hvis du indgår en aftale om kurssikring med dit pengeinstitut, betaler du et gebyr for noteringen af denne aftale. På totalkredit.dk kan du altid finde en prisliste med de gældende gebyrer.

Du kan læse mere om Fastkursaftaler i afsnit 4.

Almindelige bestemmelser for Fastkursaftaler og afsnit 5. *Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel* i disse standardvilkår for privatkunder.

2.5 Bidrag, gebyrer og andre omkostninger (vederlag) - fx kursfradrag og kurstillæg

Du betaler løbende bidrag til Totalkredit, når du betaler ydelser på dit lån.

Bidraget er ikke en del af renten på lånet. Den rente, som du betaler, sender Totalkredit direkte videre til ejeren af obligationerne bag dit lån (investor). Bidraget dækker de udgifter, Totalkredit har.

Bidraget beregnes ud fra lånets bidragssats som en

procentdel af den aktuelle restgæld. For obligationslån beregnes det ved at gange bidragssatsen med obligationsrestgælden. For kontantlån ganges med kontantrestgælden.

Hvornår fastsætter Totalkredit din bidragssats?

Totalkredit fastsætter din bidragssats på det tidspunkt, hvor Totalkredit yder dig lånet.

Bidragssatsen ændrer sig ikke i takt med, at du afdrager på lånet som forudsat, eller i takt med, at ejendommens handelsværdi ændrer sig. Bidragssatsen ændrer sig heller ikke, når lånets prioritetsstilling ændrer sig, fx som følge af en indfrielse af foranstående lån.

Totalkredit fastsætter en ny bidragssats ved nyudlån, omlægning og gældsovertagelse (ved salg af ejendommen i fri handel eller tvangsauktion). Totalkredit kan også ved relaksation eller ved væsentlige ekstraordinære afdrag fastsætte en ny bidragssats.

Hvis du undervejs ændrer lånets afdragsprofil, fx fra at være med afdrag til at være uden afdrag, kan bidragssatsen ændre sig. Ændringen i bidragssatsen afhænger af låntypen.

Hvilke gebyrer og andre omkostninger (vederlag) skal du betale?

Ud over bidragssatsen betaler du også andre gebyrer, når du

- får udbetalt lånet
- får refinansieret lånets bagvedliggende obligationer
- indfrier dit lån.

Ved udbetaling af lånet betaler du gebyrer og et kursfradrag. Kursfradraget er en handelsomkostning, der bliver trukket fra kursen på lånet.

Ved refinansiering af lånets bagvedliggende obligationer betaler du et kursfradrag. Hvor meget du skal betale i kursfradrag, afhænger af den låntype, du har valgt, og også af, hvor ofte lånet bliver rentetilpasset.

Ved indfrielse betaler du et indfrielsesgebyr. Herudover betaler du et tillæg til kursen (kurstillæg), hvis indfrielsen af lånet sker ved opkøb af lånets bagvedliggende

obligationer.

Ved straksindfrielse af lån opkræver eller godtgør Totalkredit en mellemregningsrente, som afhænger af gældende markedsforhold.

Du kan læse mere om kursfradrag og kurstillæg i afsnit 5. *Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel* i disse standardvilkår for privatkunder.

På totalkredit.dk kan du altid finde en prisliste med de gældende omkostninger, bl.a. bidragssats, kursfradrag og kurstillæg.

2.6 Ændring af bidrag, gebyrer og andre omkostninger (vederlag) - fx kursfradrag og kurstillæg

Bidrag, gebyrer og andre omkostninger (vederlag) er ikke faste.

Satserne og Totalkredits beregningsmetoder kan ændre sig, mens du har lånet og der kan indføres nye gebyrer. Totalkredit kan fx ændre lånets bidragssats, eller vi kan gå over til at beregne og evt. løbende regulere bidragssatsen på baggrund af forhold, som ikke havde betydning, da du fik lånet udbetalt.

Ændringer af overstående kan ske på baggrund af aktuelle eller forventede omkostningsmæssige, markeds-mæssige, lovgivningsmæssige, risikomæssige, konkurrencemæssige, forretningsmæssige eller lignende forhold og specifikke forhold omkring dig som låntager. Her kan du se eksempler på sådanne forhold:

- Ændringer i lovgivning, retspraksis og myndighedspraksis
- Ændringer i krav og forventninger fra ratingbureauer og investorer – herunder krav og forventninger, som har betydning for prissætningen på obligationerne bag Totalkredits udlån
- Udvikling i omkostninger, fx på grund af øgede omkostninger til at fremskaffe kapital, gældsbuffer eller nedskrivningseggede passiver
- Ændrede krav til kapitalgrundlag, kapitalberedskab, likviditet eller solvens
- Øgede skatter eller afgifter
- Øgede omkostninger til distribution
- Generelle garantiordninger, herunder

afviklingsformuen

- Større tab eller risiko for tab, nedskrivninger eller hensættelser til tab
- Behov for ændringer i sammensætningen af Totalkredits låneportefølje – fx en reduktion af mængden af lån med variabel rente
- Behov for at motivere Totalkredits kunder til at vælge udvalgte produkter, fx lån med afdrag
- Større risici, herunder operationelle risici
- Faldende ejendomspriser eller strukturelle udviklinger i ejendomsmarkedet
- Administrative forhold eller behov for bedre udnyttelse af Totalkredits kapacitet og ressourcer
- Øvrige forhold, som indebærer behov for større indtjening eller en ændret prisstruktur
- Hvis du som låntager misligholder lånet
- Ændringer i låntagerspecifikke forudsætninger, fx dine økonomiske forhold eller sammensætningen, omfanget eller rentabiliteten af dit engagement med Totalkredit
- Ændringer i den pantsatte ejendoms belåningsgrad, værdifasthed eller omsættelighed.

Totalkredit giver dig altid besked, hvis vi ændrer bidrag, gebyrer eller andre omkostninger (vederlag):

- Hvis Totalkredit forhøjer bidragssatsen eller foretager væsentlige ændringer i de andre omkostninger (vederlag) på lånet til ugunst for dig, får du besked mindst seks måneder, før ændringen træder i kraft.
- Hvis Totalkredit forhøjer gebyrer eller foretager mindre væsentlige ændringer i de andre omkostninger (vederlag) på lånet, opdaterer Totalkredit prislisten med de nye priser mindst seks måneder, før ændringerne træder i kraft. Du kan altid finde den gældende og eventuelle nye prislistes på totalkredit.dk

Ændringer i bidrag, gebyrer og andre omkostninger (vederlag) kan i helt særlige tilfælde ske uden varsel, hvis ændringerne undtagelsesvist er begrundet i udefrakommende forhold, som Totalkredit ikke har indflydelse på.

2.7 Sådan betaler du dit lån tilbage

Du betaler dit lån tilbage ud fra de betingelser, der er fastsat i din aftale om lån og pantsætning og de

tilhørende dokumenter. Når du får udbetalt dit lån, får du oplyst din første terminsperiode, og hvornår terminen skal betales – det vil sige forfaldsdatoen. Du skal betale ydelsen på lånet på den sidste rettidige betalingsdag, som er sidste bankdag i den måned, hvor ydelsen forfalder. En "bankdag" er en dag, hvor både danske betalingsformidlingssystemer og danske pengeinstitutter i Danmark holder åbent.

Din terminsydelse består af rente, bidrag og eventuelle afdrag. Derudover kan Totalkredit opkræve eventuelle gebyrer og andre ydelser, som er fastsat i dit lånetilbud, i aftalen om lån og pantsætning eller i andre aftaler eller bestemmelser fastsat af Totalkredit.

Totalkredit kan genberegne dine ydelser og rentevilkår, hvis du betaler et ekstraordinært afdrag, eller hvis der sker ændring af betalingsvilkår.

Du skal i forbindelse med lånets sidste terminsydelse betale det beløb, der er nødvendigt, for at lånet bliver betalt tilbage fuldt ud.

Hvis du ikke betaler din terminsydelse eller dit indfrielsesbeløb senest på den sidste rettidige betalingsdag, skal du betale morarente.

Totalkredit fastsætter beregningsprincip, morarentesats, betalingssted og betalingsform. Morarenten bliver beregnet ud fra Totalkredits til enhver tid gældende procentsats. Morarenten bliver beregnet fra forfaldsdagen og til den dag, du betaler.

Hvis du ikke betaler til tiden, sender Totalkredit dig rykkerbreve, som vi opkræver gebyr for. Hvis sagen bliver overdraget til inkasso, skal du betale yderligere gebyrer. Betaler du ikke på dit lån, kan Totalkredit som yderste konsekvens opsiges dit lån, og din ejendom kan blive solgt på tvangsauktion.

Du kan altid finde de gældende priser i Totalkredits prisliste på totalkredit.dk

2.8 Udbetaling til NemKonto

Har du betalt for meget i terminsydelse, udbetaler Totalkredit det beløb, du har til gode, til din NemKonto. Da der sker en elektronisk udveksling af NemKonto-nummer og CPR-nummer/CVR-nummer mellem Totalkredit og NemKonto-systemet, skal vi ifølge lov om

offentlige betalinger fortælle dig følgende:

Det er KMD A/S, der administrerer NemKonto-systemet på vegne af Digitaliseringsstyrelsen.

Når Totalkredit sender en meddelelse om betaling og et CPR-nummer/CVR-nummer via Betalingsservice til KMD A/S, bliver dit CPR-nummer/CVR-nummer kun brugt til at identificere dit NemKonto-nummer. NemKonto-nummeret bliver sendt tilbage til Betalingsservice, og pengene bliver udbetalt til din NemKonto.

Du kan altid henvende dig til NemKonto Support for at få at vide, hvilke oplysninger NemKonto-registret indeholder om dig, og du kan også altid få hjælp til at rette eller slette eventuelt forkerte oplysninger.

Hvis du ikke ønsker, at vi anvender din NemKonto til betalinger, skal du give os besked om dette ved at sende en mail til os på tk.kundeservice@totalkredit.dk

2.9 Negative renter

Har du et variabelt forrentet obligationslån, som du har fået tilbudt før den 20. maj 2015, kan din rente på lånet ikke blive lavere end 0%.

Ved refinansiering af variabelt forrentede obligationslån kan Totalkredit dog bestemme, om renten på lånet fremover kan blive lavere end 0%. Bliver renten på et tidspunkt negativ, vil afregning af det negative rentebeløb ske på følgende måde:

Totalkredit kan for alle låntyper bestemme, hvordan negative rentebeløb bliver afregnet. Afregning kan eksempelvis ske ved at modregne i dine skyldige betalinger eller ved at forudbetale på lånets næste ydelse.

Totalkredit fastsætter principperne for genberegning af lånets ydelser.

2.10 Oplysninger om ejendommen

Totalkredit kan trække oplysninger om den belånte ejendom i Bygnings- og Boligregistret (BBR), så længe Totalkredit har pant i ejendommen. Totalkredit kan kræve dokumentation for, at ydelser på foranstående lån er betalt, eller hente oplysninger om prioritetsstillinger gennem andre realkreditinstitutter, fx ved at anvende disse institutters informationssystemer.

2.11 Totalkredits erstatningsansvar

Totalkredit er erstatningsansvarlig, hvis Totalkredit på grund af fejl eller forsømmelser opfylder de aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt, eller hvis der gælder et strengere ansvar efter lovgivningen.

Totalkredit er dog ikke erstatningsansvarlig for tab som skyldes:

- Nedbrud i eller manglende adgang til it-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder - uanset om det er Totalkredit selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- Svigt i Totalkredits strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk, herunder computervirus og -hacking
- Strejke, lockout, boykot eller blokade - uanset om konflikten er rettet imod eller iværksat af Totalkredit selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Totalkredit
- Andre omstændigheder, som er uden for Totalkredits kontrol.

Totalkredits ansvarsfrihed gælder ikke, hvis Totalkredit burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået. Ansvarsfriheden gælder heller ikke, hvis Totalkredit burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet, og heller ikke hvis lovgivningen under alle omstændigheder gør Totalkredit ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

2.12 Digital kommunikation og indgåelse af aftaler

Totalkredit kan give dig alle oplysninger digitalt – også selvom der i dine aftaledokumenter, vilkår m.m. står, at du vil modtage information og oplysninger skriftligt eller pr. brev mv.

De typer af breve og dokumenter, som du modtager digitalt, kan være meddelelser om rente- og gebyrændringer, aftaledokumenter og vilkår samt varsling om ændringer i disse.

Digitale breve og dokumenter har samme retsvirkning

som almindelig post. Du skal altid åbne og kontrollere det, du modtager – det gælder både digital og almindelig post. Du skal selv sørge for, at du har adgang til det sted, hvor Totalkredit sender dig dokumenterne digitalt – fx Totalkredits netbank eller e-Boks. Totalkredit kan fortsat sende breve og dokumenter med almindelig post, hvis det er den bedste måde at informere dig på.

Du kan indgå aftaler digitalt med Totalkredit ved at bruge NemID eller ved at bruge den løsning, som Totalkredit stiller til rådighed. Når du fx bruger NemID til at acceptere en aftale, så svarer det til en digital underskrift. Denne digitale underskrift er juridisk bindende på samme måde som en underskrift på et fysisk dokument.

3. Totalkredits vedtægter (uddrag)

For dit lån gælder Totalkredits vedtægter, som du kan finde på totalkredit.dk. Vedtægterne indeholder almindelige selskabsoplysninger. Det er fx oplysninger om Totalkredits selskabskapital, formål, generalforsamling, bestyrelse og tegningsregler.

Totalkredits vedtægter indeholder i punkt 2 vilkår for långivning og obligationsudstedelse.

2. Vilkår for långivning og obligationsudstedelse

2.1 Bestyrelsen fastsætter de nærmere regler for selskabets udlån, herunder om låntagerens pligt til betaling af stiftelsesprovisioner, bidrag, løbende administrationsprovision og andre gebyrer, samt de nærmere regler for de til sikkerhed for lån udstedte pantebreve, herunder eventuelle regler om solidarisk hæftelse mellem låntagerne.

2.2 Bestyrelsen fastsætter endvidere de nærmere regler for selskabets udstedelse af obligationer og andre værdipapirer, herunder nærmere regler om eventuel serieopdeling af udstedte obligationer og andre udstedte værdipapirer, serie-fonde, forrentning, indfrielses- og udtrækningsvilkår mv.

4. Almindelige bestemmelser for Fastkursaftaler

En Fastkursaftale er en aftale mellem dig og Totalkredit om, at dit lån bliver afregnet til en fast kurs på et bestemt

tidspunkt. Hvordan kursen bliver fastsat, kan du læse om i afsnit 5. *Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel* i disse standardvilkår for privatkunder.

Fastkursaftale er betinget af, at du senest fire bankdage før den aftalte udbetalingsdato har opfyldt udbetalingsvilkårene, eller dit pengeinstitut har stillet garanti for opfyldelse af dem.

Hvis din Fastkursaftale skal gælde længere end seks måneder, skal Totalkredit have modtaget en underskrevet aftale om lån og pantsætning med tilhørende dokumenter senest seks måneder fra Fastkursaftalens indgåelse.

Et tilbud om en fast kurs og udbetalingsdato i en Fastkursaftale er kun bindende for Totalkredit, hvis du accepterer tilbuddet straks. Totalkredit kan stille krav om, at aftalen skal accepteres skriftligt.

Disse almindelige bestemmelser gælder også for Fastkursaftaler ved rentetilpasning af Tilpasningslån – dog med den forskel, at der kun er tale om rentetilpasning af et Tilpasningslån og ikke udbetaling af et nyt lån. Fx vil udbetalingstidspunktet så være lig med rentetilpasningstidspunktet, og låntypen kan ikke ændres.

4.1 Udbetaling

Udbetalingstidspunktet på en Fastkursaftale kan kun ændres, hvis du indgår en ny aftale.

Hvis udbetalingen af dit lån – på grund af ændret værdiansættelse eller låneudmåling – kun kan gennemføres med et mindre beløb, skal du erstatte Totalkredits omkostninger og eventuelle tab i den forbindelse.

4.2 Misligholdelse

Hvis du ikke overholder den indgåede aftale, skal du betale omkostninger og tab.

Beregningen af tab sker med udgangspunkt i forskellen mellem Totalkredits salgskurs på det tidspunkt, hvor misligholdelsen bliver konstateret, og den aftalte afregningskurs for Fastkursaftalen. Denne beregning bliver korrigeret med et terminstillæg/-fradrag.

Hvis du ikke betaler tabet inden den fastsatte frist, skal

du betale morarenter fra forfaldstidspunktet efter samme regler, som hvis du ikke betaler din terminsydelse til tiden.

5. Almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel

I forbindelse med at Totalkredit yder et realkreditlån, udstedes en mængde obligationer svarende til lånet. Ved udbetaling af et nyt realkreditlån eller omlægning, refinansiering eller indfrielse af et eksisterende realkreditlån skal der til brug herfor fastsættes en kurs på de obligationer, der ligger bag lånet. Totalkredit fastsætter kursen ud fra principper, der minder om principperne ved en obligationshandel. Derfor kalder vi det en realkredithandel. I det følgende beskrives en række forhold, der er gældende i forbindelse med realkredithandel og dermed fastsættelse af kursen på de obligationer, der ligger bag lånet.

5.1 Generelle oplysninger

Kursfastsættelse i tilknytning til et realkreditlån og dermed realkredithandel sker i overensstemmelse med principperne beskrevet i disse forretningsbestemmelser for realkredithandel.

Totalkredit skal og vil altid tilstræbe at opnå det efter omstændighederne bedst mulige resultat for låntager ved fastsættelse af kursen i tilknytning til et realkreditlån.

Ved udbetaling af et lån til låntager udstedes der obligationer i forbindelse med lånoptagelsen. Totalkredit fastsætter kursen på obligationerne, og låntager modtager kontanter, der modsvarer obligationernes værdi (efter fradrag af omkostninger). Lån kan også udbetales i obligationer, men da denne udbetalingsform ikke medfører kursfastsættelse, er den ikke omfattet af disse almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel.

Totalkredit tilstræber at fastsætte kursen på den samme dag, som anmodningen modtages, inden for det danske obligationsmarkeds normale åbningstid (børsdage mellem kl. 9.00-17.00). For sjældent handlede obligationer eller ved særlige markedsforhold kan der dog gå et par dage, jf. afsnittet *Generelle forbehold*. Ved lånudbetaling til gennemsnitskurs ekspederer Totalkredit

anmodninger efter særlige regler, jf. afsnittet *Gennemsnitskurshandel (dagskurs)*.

Børsmæglerforeningens medlemmer og danske realkreditinstitutter har indgået en frivillig aftale om offentliggørelse af alle kursfastsættelser i forbindelse med afregning af realkreditlån samt alle de obligationshandlinger, som de pågældende foretager i obligationer udstedt af danske realkreditinstitutter. Denne offentliggørelse foretages og er tilgængelig via Nasdaq Copenhagens hjemmeside.

Ved henvendelse til formidlende institut kan låntager få yderligere information om, hvordan der fastsættes kurser, ligesom der gerne foretages en gennemgang af disse forretningsbestemmelser for realkredithandel.

Ønsker du obligationer overført til et værdipapirdepot, kan dit pengeinstitut sørge for dette.

5.2 Udbetalingsmetoder

Ved udbetaling af lån kursfastsættes obligationerne til en kurs, der er fastsat efter en af følgende handelstyper:

Gennemsnitskurshandel (dagskurs)

Lån udbetales på grundlag af den af Nasdaq Copenhagen offentliggjorte 'Nasdaq CPH konsolideret referencekurs', som er den gennemsnitskurs Totalkredit anvender, jf. afsnittet *Generelle oplysninger*.

Er der ikke noteret en gennemsnitskurs for den dag, hvor kursen fastsættes, fastsætter Totalkredit kursen til den senest noterede gennemsnitskurs.

Vurderer Totalkredit, at dagens gennemsnitskurs eller den senest noterede gennemsnitskurs ikke er udtryk for en markedskonform kurs, fastsættes kursen af Totalkredit. Totalkredit tager hensyn til udbud og efterspørgsel, det senest handlede kursniveau, såvel nationale som internationale begivenheder, som kan have betydning for rente- og kursudviklingen, og tilgængelige oplysninger om tilsvarende obligationer hos sammenlignelige udstedere.

Kursen på lånets obligationer fastsættes til gennemsnitskursen på den første børsdag, efter at Totalkredit har modtaget udbetalingsanmodningen fratrukket et kursfradrag. Totalkredit kan fastsætte tidsfrister for indlevering af anmodninger om udbetaling.

Fastkursaftale - udbetaling

Ved en Fastkursaftale kursfastsættes obligationerne til den bedst opnåelige købskurs på obligationsmarkedet for de relevante obligationer.

Totalkredit fastsætter den bedst opnåelige købskurs ved en Fastkursaftale under hensyntagen til udbud og efterspørgsel, det senest handlede kursniveau, såvel nationale som internationale begivenheder med betydning for rente- og kursudviklingen samt tilgængelige oplysninger om tilsvarende obligationer hos sammenlignelige udstedere, jf. afsnittet *Generelle forbehold*. Afregningskursen kan dermed afvige fra dagens øvrige kurser på obligationsmarkedet, da kursen afhænger af mængden, tidspunktet og udbud/ efterspørgsel på den pågældende obligation.

Ved at indgå en Fastkursaftale bliver lånet udbetalt til en aftalt kurs på et aftalt tidspunkt. Aftalekursen fås som obligationsmarkedets bedst opnåelige købskurs nedrundet til nærmeste 0,05 kurspoint fratrukket et kursfradrag. Derudover reguleres kursen med et eventuelt terminsfradrag/-tillæg for kurssikringen, som dækker Totalkredits omkostning på Fastkursaftalen i den periode, hvor aftalen løber.

Ved afgivelse af tilbud på en Fastkursaftale er aftalekursen bindende for Totalkredit i 15 minutter. I løbet af de 15 minutter skal du tage stilling til den tilbudte kurs. Accepterer du Totalkredits tilbud inden for de 15 minutter, er aftalen indgået og forpligtende for dig og Totalkredit.

Beregning af terminsfradrag/-tillæg ved låneudbetaling med en Fastkursaftale

Terminsfradraget/-tillægget til kurssikringen bliver beregnet på basis af obligationens pålydende rente fra aftaletidspunktet til udbetalingstidspunktet svarende til Totalkredits umiddelbare rentetab/-gevinst i Fastkursaftalens løbetid. Fradraget/tillægget reguleres dog med den rente, som Totalkredit kan placere proventuet fra salget af obligationerne til på pengemarkedet. Proventuet placeres til en pengemarkedsrente, der har samme løbetid som Fastkursaftalen med et fradrag. Terminsfradraget/-tillægget rundes ned til nærmeste 0,05 kurspoint.

5.3 Refinansieringsmetoder

Flere gange årligt foretages refinansiering af Totalkredits Tilpasningslån, F-kort og RenteMax. Tidspunktet for refinansieringen fremgår af din aftale med Totalkredit.

I det følgende vil principperne for refinansiering af de enkelte låntyper blive gennemgået.

5.3.1 Tilpasningslån

Auktions og/eller gennemsnitskurs - Refinansiering

Forud for auktionen fastsætter Totalkredit, hvilke obligationer en refinansiering skal ske på basis af samt øvrige vilkår for refinansiering. Ved refinansiering af Tilpasningslån anvendes som udgangspunkt et vægtet gennemsnit af de kurser, som Totalkredit har opnået på auktion over de pågældende obligationer forud for refinansieringstidspunktet. Den vægtede kurs fratrækkes et kursfradrag.

Vurderer Totalkredit, at mængden af obligationer ikke er tilstrækkelig til at opnå en markedskonform pris på auktion, afholdes ikke auktion i den pågældende obligation. I stedet fastsættes kursen ud fra de samme principper som en almindelig gennemsnitskurshandel, jf. afsnittet *Gennemsnitskurshandel (dagskurs)*. Denne kurs fratrækkes et kursfradrag og reguleres for et terminsfradrag/-tillæg.

Totalkredit offentliggør datoer for kursfastsættelse/auktioner i en selskabsmeddelelse, der bl.a. fremgår af totalkredit.dk. Antallet af dage kan variere, ud fra hvad Totalkredit vurderer er bedst med de aktuelle markedsforhold.

I visse særlige situationer gælder der regler om lovbestemt refinansiering for obligationer, der bruges til finansiering af realkreditlån, hvor løbetiden på disse obligationer er kortere end det til obligationerne svarende realkreditlån.

Fastkursaftale - refinansiering

Du kan vælge at indgå en Fastkursaftale med Totalkredit forud for refinansieringen af dit Tilpasningslån. Proceduren herfor svarer til proceduren for udbetaling med Fastkursaftale, jf. afsnittet *Fastkursaftale - udbetaling*. Fristen for indgåelse af en Fastkursaftale følger opsigelsesfristen.

5.3.2 RenteMax/F-kort

Fastsættelse af rentetillæg og/eller kurs

Rentetillægget til rentesatsen ændres i forbindelse med refinansiering af lånet.

Refinansiering sker som en auktionskurshandel, hvor Totalkredit sælger obligationer på en auktion forud for refinansieringstidspunktet. Obligationerne sælges til en kurs lig med eller over kurs pari. I forbindelse med eller forud for auktionen fastsættes et rentetillægs/-fradrag størrelse. Kursen fratrækkes et kursfradrag.

Forud for auktionen fastsætter Totalkredit, hvilke obligationer en refinansiering skal ske på basis af, eventuelt renteloft og øvrige vilkår for refinansieringen. Der kan herunder refinansieres med en obligation i en anden serie og/eller fondskode med dertil hørende nye lånevilkår, tillæg, rentefastsættelsestidspunkt og refinansieringstidspunkt.

Totalkredit kan endvidere beslutte, at lånet refinansieres med obligationer med en længere eller kortere løbetid end ved lånets udbetaling.

Totalkredit refinansierer - som udgangspunkt - lånet i en refinansieringsperiode på op til 2 måneder før refinansieringstidspunktet. Totalkredit kan dog fastsætte, at obligationerne, som anvendes til at refinansiere lånet, udstedes i en refinansieringsperiode på op til 7 måneder før refinansieringstidspunktet.

I visse særlige situationer gælder der regler om lovbestemt refinansiering for obligationer, der bruges til finansiering af realkreditlån, hvor løbetiden på disse obligationer er kortere end det til obligationerne svarende realkreditlån.

Fastsættelse af renteloft for RenteMax

For RenteMax kan renteloftet ændres i forbindelse med refinansiering af lånet. Forud for auktionen fastsætter Totalkredit et renteloft for de nye obligationer. Dette vil blive lånets nye renteloft.

5.4 Indfrielsesmetoder

Ved indfrielse af lån kursfastsættes obligationerne til en kurs, der er fastsat efter et af følgende principper:

Fastkursaftale - indfrielse

Ved en Fastkursaftale kursfastsættes obligationerne til den bedst opnåelige salgskurs på obligationsmarkedet for den pågældende handel.

Totalkredit fastsætter den bedst opnåelige salgskurs i forbindelse med en Fastkursaftale under hensyntagen til

- udbud og efterspørgsel
- det senest handlede kursniveau, såvel nationale som internationale begivenheder med betydning for rente- og kursudviklingen samt
- tilgængelige oplysninger om tilsvarende obligationer hos sammenlignelige udstedere, jf. afsnittet *Generelle forbehold*.

Afregningskursen kan dermed afvige fra dagens øvrige kurser på obligationsmarkedet, da kursen afhænger af mængden, tidspunktet og udbud/efterspørgsel på den pågældende obligation.

Ved at indgå en Fastkursaftale bliver lånet indfriet til en aftalt kurs på et aftalt tidspunkt. Aftalekursen fastsættes som obligationsmarkedets bedst opnåelige salgskurs oprundet til nærmeste 0,05 kurspoint tillagt et kurstillæg. Derudover reguleres kursen for et eventuelt terminstillæg/-fradrag for kurssikring, som dækker Totalkredits omkostning på Fastkursaftalen i den periode, hvor aftalen løber.

Ved afgivelse af tilbud på en Fastkursaftale er aftalekursen bindende for Totalkredit i 15 minutter. I løbet af de 15 minutter skal du tage stilling til den tilbudte kurs. Accepteres Totalkredits tilbud inden for 15 minutter, er aftalen indgået og forpligtende for dig og Totalkredit.

Beregning af terminstillæg/-fradrag ved indfrielse med en Fastkursaftale

Terminstillægget/-fradraget til kurssikringen bliver beregnet ud fra den pengemarkedsrente, som Totalkredit skal betale for at låne penge til at betale provenuet til køb af obligationerne. Provenuet til køb af obligationerne lånes til den pengemarkedsrente, der har samme løbetid som Fastkursaftalen med et rentetillæg.

Terminstillægget/-fradraget reguleres dog med renten på de opkøbte obligationer fra aftaletidspunktet til indfrielsestidspunktet. Nettoterminstillægget/-fradraget rundes op til nærmeste 0,05 kurspoint.

5.5 Handelsomkostninger

De samlede handelsomkostninger består af:

Ved udbetaling af lån

- kursfradrag og kortage

Ved refinansiering af lån

- kursfradrag

Ved indfrielse af lån

- kurstillæg og kortage.

Satserne for kursfradrag, kurstillæg og kortage kan være forskellige og afhænge af om de bliver opkrævet ved lånets udbetaling, refinansiering eller indfrielse.

Oplysninger om de gældende satser for kursfradrag, kurstillæg og kortage samt øvrige omkostninger i forbindelse med udbetaling, refinansiering og indfrielse af lån findes i Totalkredits prislister. Prislisterne findes på totalkredit.dk

Satserne for kursfradrag, kurstillæg og kortage kan ændres af Totalkredit. Se nærmere herom i de afsnit 2. *Almindelige forretningsbestemmelser for realkreditlån.*

5.6 Fortrydelse

Aftaler i tilknytning til realkreditlån og andre aftaler direkte forbundet hermed kan ikke fortrydes, da finansielle produkter omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer mv. er undtaget fra bestemmelserne om fortrydelsesret i lov om visse forbrugerftaler og lov om kreditaftaler.

Ønsker du alligevel en indgået aftale annulleret, vil Totalkredit ud fra forholdene i den enkelte sag vurdere, om det er muligt at tilgodese dit ønske. I tilfælde heraf skal du betale for Totalkredits omkostninger i tilknytning til den del af ydelsen, som allerede er leveret i henhold til aftalen.

5.7 Generelle forudsætninger for handel med Totalkredit

Ved kursfastsættelsen af obligationer modtager du følgende oplysninger:

- Tidspunktet for kursfastsættelsen
- Afregningskursen og handelstypen

- Afregningsværdien for obligationerne før omkostninger
- Handelsomkostninger og gebyrer.

Af oplysningerne vil det altid fremgå, om den anvendte kurs er fastsat som en aktuel købs- eller salgskurs på obligationsmarkedet, eller ej.

Principper for kursfastsættelse

Totalkredit anvender følgende principper for kursfastsættelse (handelstyper):

- Fastkursaftale
- Auktionskurshandel
- Gennemsnitskurshandel (dagskurs)
- Refinansieringskurs.

Det regulerede marked

Det regulerede marked er den markedsplads, hvor obligationerne er optaget til handel: Nasdaq Copenhagen A/S.

Finans Danmarks brancheaftale

Når der henvises til Finans Danmarks brancheaftale i forbindelse med kursfastsættelse af obligationer, er det en henvisning til 'Brancheaftale om efterhandels-gennemsigthed i realkreditmarkedet'.

Nasdaq CPH konsolideret referencekurs

Finans Danmarks og Børsmæglerforeningens medlemmer har lavet en aftale, der sikrer, at Nasdaq Copenhagen dagligt opgør en gennemsnitskurs, som kan anvendes til kursfastsættelse ved afregning af realkreditlån.

Det er den af Nasdaq Copenhagen offentliggjorte 'Nasdaq CPH konsolideret referencekurs', som er en gennemsnitskurs. Den fastsættes som et omsætningsvejret gennemsnit af alle offentliggjorte standardhandlere i den pågældende obligation og alle indsendte kursfastsættelser i forbindelse med afregning af realkreditlån i den pågældende obligation.

Politik for interessekonflikter

Totalkredit har udarbejdet en politik for håndtering af interessekonflikter. Der er på nuværende tidspunkt ikke identificeret mulige interessekonflikter ved kursfastsættelse af obligationer i forbindelse med

realkreditlån. Hvis der identificeres eventuelle interessekonflikter, vil der blive truffet passende forholdsregler.

5.8 Generelle forbehold

Normalt afregner Totalkredit obligationshandler til en kurs med det samme eller til en gennemsnitskurs. Der er dog følgende undtagelser, når

- der refinansieres med en auktionsturhandel
- der refinansieres efter princippet 'refinansieringskurs'
- der forekommer en særlig markedssituation
- der er tale om obligationer, hvor der ikke er løbende handel.

I de to sidste tilfælde fastsætter Totalkredit den bedst mulige kurs med udgangspunkt i de kurser, som Totalkredit kan eller forventer at kunne få på obligationsmarkedet.

Ved løbende handel forstås kontinuerlig handel med en betydelig omsætning i den pågældende obligation, og hvor der normalt dagligt tilbydes aktuelle priser.

For sjældent handlede obligationer, hvor der ikke er daglige købs- og salgskurser, fastsættes kursen på obligationerne, så du sikres den efter omstændighederne bedst mulige kurs. Handles der ikke i den obligation, som Fastkursaftalen vedrører, vil Totalkredit benytte den senest handlede kurs. Vurderer Totalkredit, at den senest handlede kurs ikke er en realistisk og aktuel markedskurs, fastsættes en kurs under hensyntagen til udbud og efterspørgsel, det senest handlede kursniveau, såvel nationale som internationale begivenheder, som kan have betydning for rente- og kursudviklingen og tilgængelige oplysninger om tilsvarende obligationer hos sammenlignelige udstedere.

Fastsættes kursen uden for obligationsmarkedets normale åbningstid, som er alle børsdage mellem kl. 9-17, kan Totalkredit tilbyde en kurs, der ligger inden for eller på intervallet af købs- og salgskurserne på det regulerede marked, hvis der ved lukketid har været stillet en pris i den pågældende obligation. Dertil kommer et forhøjet kursfradrag/kurstillæg til dækning af den øgede risiko ved, at obligationshandlen først kan udføres den efterfølgende børsdag.

Hvis der umiddelbart før eller efter lukketid er sket væsentlige ændringer af markedsforholdene, der kan give en betydelig forskel mellem købs- og salgskursen, vil Totalkredit tilbyde en kurs under hensyntagen til markedsforholdene på tilsvarende måde som ved handel med sjældent handlede obligationer.

Totalkredit forbeholder sig ret til at optage telefonsamtaler og aftaler om obligationshandler ved anvendelse af elektroniske medier - medier, der kan tjene som bevis for, hvad der er aftalt.

Ændringer til disse almindelige forretningsbestemmelser for realkredithandel vil blive meddelt på Totalkredits hjemmeside totalkredit.dk

For ansvarsregler henvises til særlige vilkår i afsnit 2.11 *Totalkredits erstatningsansvar*.

6. Personoplysninger og markedsføring

6.1 Beskyttelse af dine oplysninger

Totalkredit lægger stor vægt på, at du er tryk ved at være kunde hos os. De oplysninger om dig, som vi fx modtager, når vi behandler din låneansøgning, behandler vi ansvarsfuldt, med respekt for dit privatliv og - naturligvis - i overensstemmelse med gældende lovgivning om bl.a. beskyttelse af dine personoplysninger.

Du kan læse mere om vores behandling af dine personoplysninger i 'Totalkredits privatlivspolitik og information om Cookies' på totalkredit.dk/personoplysninger

Hvis du er utilfreds med vores behandling af dine personoplysninger, kan du klage til:

Totalkredit A/S
Juridisk Afdeling
Kalvebod Brygge 1-3
1780 København V
tk.klage@totalkredit.dk

eller

Datatilsynet

Borgergade 28, 5.
1300 København K
dt@datatilsynet.dk

Har du spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte vores databeskyttelsesrådgiver:

Totalkredits databeskyttelsesrådgiver
Kalvebod Brygge 1-3
1780 København V
tk.databeskyttelsesraadgiver@totalkredit.dk

6.2 Markedsføring

Du kan give samtykke til, at pengeinstituttet må

- sende dig markedsføringsmateriale om realkreditprodukter
- kontakte dig på telefon, mail og/eller via andre elektroniske medier med henblik på at markedsføre realkreditprodukter.

7. Forenet Kredit

Som låntager i Totalkredit har du mulighed for at blive medlem af Forenet Kredit. Som medlem af Forenet Kredit har du ingen økonomiske forpligtigelser eller rettigheder.

Forenet Kredit er hovedaktionær i Nykredit-koncernen, som Totalkredit er en del af, og formålet er at sikre, at Nykredit-koncernen driver finansiell virksomhed på et finansielt bæredygtigt grundlag til gavn for kunderne.

I Forenet Kredit er den øverste myndighed repræsentantskabet, som består af 104 medlemmer. Nogle af de væsentligste opgaver for repræsentantskabet er at vælge foreningens bestyrelse og at godkende årsrapporten og ændringer i foreningens vedtægter.

Er du medlem af Forenet Kredit, har du stemmeret ved valg til Forenet Kredits repræsentantskab, og du har mulighed for at stille op til valg til repræsentantskabet på lige fod med øvrige medlemmer af foreningen.

8. Hvis du vil klage

Hvis du vil klage over pengeinstituttets eller Totalkredits behandling af din sag, anbefaler vi, at du i første omgang

kontakter dit pengeinstitut. Hvis du efter din henvendelse til dem stadig ikke synes, at der er fundet en tilfredsstillende løsning, eller hvis din henvendelse handler om dokumenter, informationsmateriale eller lignende fra Totalkredit, kan du kontakte Totalkredits klagefunktion:

Totalkredit A/S
Klageservice
Kalvebod Brygge 1-3
1780 København V
Telefon: 44 55 54 00
Fax: 44 55 54 67
Mail: tk.klage@totalkredit.dk

Hvis du ikke kan blive enig med Totalkredit, kan du sende en klage til Det finansielle ankenævn:

Det finansielle ankenævn
Store Kongensgade 62, 2. sal
1264 København K
Telefon: 35 43 63 33
www.fanke.dk

Du kan også klage til EU-Kommissionens online klageportal (ODR) forbrugereuropa.dk. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Hvis du klager, skal du oplyse denne mail: tk.klage@totalkredit.dk