

Oversigt over fejl i vores gældssystemer

I det følgende kan du læse om de fejl, som vi løbende har konstateret i vores systemer, der håndterer personlige fordringer (inkassogæld) efter salg af ejendomme (herefter gældssystemer). På sidste side finder du en begrebsliste.

Fejlene er inddelt på følgende måde:

1. Fejl, der håndteres i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning.
2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager
3. Fejl, vi fortsat undersøger
4. Fejl, som håndteres selvstændigt udenfor modellen, beregningsværktøjet, og den individuelle gennemgang efter anmodning
5. Fejl, der kan have medført et indirekte tab
6. Fejl, som allerede er rettet, og hvor kunder er kompenseret

Oversigt over fejl i vores gældssystemer

1. Fejl håndteret i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning

Nedenfor kan du se en oversigt over de fejl, vi håndterer i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
Hovedårsag 1	Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer	<p>Ved overførsel af gæld til vores gældssystemer blev hovedstol, renter og gebyrer registreret som én samlet gældspost, hvilket har ført til forkert håndtering af forældelse for renter m.m.</p> <p>Hovedårsag 1 fremgår af flere kategorier: "1. Fejl håndteret i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning", og "2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager". Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af hovedårsag 1 ikke kan håndteres i modellen eller beregningsværktøjet og derfor justeres individuelt.</p>
40 a-c	Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer og uberettiget opkrævning af rekvirentsaler i forbindelse med tvangsauktioner	<p>Fejl 40a-b vedrører en sammenlægning af flere forskellige gældstyper i vores gældssystemer, som ikke var inkluderet i tidligere analyser af fejl. Dette kan føre til overopkrævning på forældede gebyrer, renter og omkostninger, samt uretmæssige renter fra gebyrer, renter og omkostninger.</p> <p>Fejl 40c forekommer i sager, hvor der har været afholdt tvangsauktion over en fast ejendom. Fejlen vedrører, at kunder i nogle tilfælde uretmæssigt hæfter for omkostninger til Realkredit Danmarks advokater ved tvangsauktioner.</p> <p>Fejl 40a-c fremgår af flere kategorier: 1. "Fejl håndteret i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning", og "2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager". Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af fejl 40a-c ikke kan håndteres i modellen eller beregningsværktøjet og derfor justeres individuelt.</p>
La-c	Overopkrævning af renter, anvendelse af en uretmæssig renteberegningsmetode og fejl i rentebeløb i amortiseringsplaner	<p>Fejl La forekommer i visse sager, hvor en kunde har indgået mere end én afviklingsaftale. I disse sager har vores gældssystemer ikke kunnet håndtere afviklingsaftalerne, som betyder, at kunden kan være blevet opkrævet renter i en senere indgået afviklingsaftale, som kunden allerede har været opkrævet for i en tidligere afviklingsaftale. Det er, som følge heraf, muligt, at vi kan have opkrævet et for højt rentebeløb.</p> <p>Fejl Lb vedrører beregningsmetoden for påløbne renter. I nogle tilfælde har vi beregnet aftalens påløbne renter ved brug af andre beregningsmetoder end en simpel renteberegning. Som følge af dette kan vi have opkrævet et for højt rentebeløb.</p> <p>Fejl Lc vedrører fejl i rentebeløbet i første ydelse i visse amortiseringsplaner. I år 1993 og tidligere har vi ikke haft den nødvendige systemunderstøttelse til at sikre, at amortiseringsplaner for indgåede afviklingsaftaler ikke havde et større rentebeløb end den opkrævede ydelse i første terminsbetaling. Som følge af fejlen, vil renteberegningsgrundlaget i de efterfølgende terminsbetalinger være forhøjet uberettiget. Problemstillingen er kun observeret for en bestemt type af sager overgået til inkasso før 2004. Fejlen kan henføres til, at systemerne fejlagtigt har inkluderet påløbne renter i første terminsbetaling.</p>

Oversigt over fejl i vores gældssystemer

2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager

I en række sager justerer vi individuelt for en række fejl, inden sagen bliver behandlet i modellen, beregningsværktøjet eller i den individuelle gennemgang efter anmodning. Kunder, der er påvirket af disse fejl, bliver oplyst om det i brevet om kompensation, de modtager fra os. Hvis der ikke står noget om disse fejl i brevet, har vi vurderet, at sagen ikke er påvirket af dem. Kunder, der er uenige i vores vurdering, har mulighed for at kontakte os på sagsbehandlingrd@rd.dk.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
Hovedårsag 1	Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer	<p>Ved overførsel af gæld til vores gældssystemer blev hovedstol, renter og gebyrer registreret som én samlet gældspost, hvilket har ført til forkert håndtering af forældelse for renter m.m.</p> <p>Hovedårsag 1 fremgår af flere kategorier: "1. Fejl håndteret i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning", og "2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager". Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af fejl 1 ikke kan håndteres i modellen eller beregningsværktøjet og derfor justeres individuelt.</p>
40 a-c	Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer og uberettiget opkrævning af rekvirentsalær i forbindelse med tvangsauktioner	<p>Fejl 40a-b vedrører en sammenlægning af flere forskellige gældstyper i vores gældssystemer, som ikke var inkluderet i tidligere analyser af fejl. Dette kan føre til overopkrævning på forældede gebyrer, renter og omkostninger, samt uretmæssige renter fra gebyrer, renter og omkostninger.</p> <p>Fejl 40c forekommer i sager, hvor der har været afholdt tvangsauktion over en fast ejendom. Fejlen vedrører, at kunder i nogle tilfælde uretmæssigt hæfter for omkostninger til Realkredit Danmarks advokater ved tvangsauktioner.</p> <p>Fejl 40a-c fremgår af flere kategorier: "1. Fejl håndteret i modellen, beregningsværktøjet og i den individuelle gennemgang efter anmodning", og "2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager". Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af fejl 40a-c ikke kan håndteres i modellen eller beregningsværktøjet og derfor justeres individuelt.</p>
2b	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2b vedrører en ændring i renteloven, som ikke blev implementeret i vores systemer, hvilket medførte, at kunder blev opkrævet uretmæssige renter på rykkergebyrer.</p>
40d	Fejl ved modregning af omkostninger i overbud	<p>Fejl 40d forekommer i sager, hvor en fast ejendom efter afholdelse af første tvangsauktion blev solgt til en pris, der overgik det bud, som højestbydende ved auktionen afgav på første auktion for at afværge anden auktion. Dette kontantbeløb udover budsummen (overbuddet) kom ikke kunden til gode i forbindelse med opgørelsen af fordringen, inden den overgik til vores gældssystemer, idet Realkredit Danmark havde modregnet diverse omkostninger, kunden ikke hæfter for i overbuddet.</p>
K	Fejl ved håndtering af kursgevinster i forbindelse med tvangsauktioner, hvor Realkredit Danmark overtager ejendommen	<p>Denne fejl er observeret i sager, hvor Realkredit Danmark overtager en fast ejendom gennem tvangsauktion og gensælger den på et senere tidspunkt. I de sager, hvor der er en kursgevinst på tvangsauktionstidspunktet, er der en risiko for, at denne kursgevinst ikke kommer kunderne til gode. Enten fordi kursgevinsten ikke længere er til stede på tidspunktet, hvor Realkredit Danmark videresælger ejendommen, eller fordi</p>

Nr.	Fejl	Beskrivelse
		kursgevinsten bliver modregnet med de omkostninger, Realkredit Danmark har haft i forbindelse med ejendommen. I disse sager er der en risiko for, at kunderne ikke opnår hele fordelen ved en potentiel kursgevinst på tidspunktet for tvangsauktionen, og det kan potentielt komme kunden til last, hvis de tilbagebetaler et krav, der burde have været lavere. Fejlen i disse sager opstår, da den foreløbige maksimale fordring ikke beregnes på tvangsauktionstidspunktet ud fra logikken "nominel fordring - budsum - potential kursgevinst = maksimal fordring".
Gb	Fejl i opkrævning af inkassoomkostninger ved outsourcing til inkassobureauer	Fejlen gør sig gældende i sager, hvor inddrivelsen af en fordring er foretaget ved eksterne inkassobureauer. Fejlen vedrører opkrævning af for høje inkassoomkostninger hos inkassobureauer, da omkostningerne er baseret på gældens størrelse, som kan være fejlbehæftet grundet fejlene i vores gældssystemer.

3. Fejl, vi fortsat undersøger

Nedenfor kan du læse mere om fejl, vi fortsat undersøger. Det er uafklaret, om modellen og den individuelle gennemgang håndterer disse fejl. Vi forventer imidlertid ikke, at kunder, der modtager kompensation nu, er påvirket af disse fejl. Hvis det alligevel er tilfældet, vil vi udbetale yderligere kompensation for de fejl, hvis kunden er berettiget til det.

26c	Fejl, når kautionister oprettes i gældssystemerne og ved inddrivelse	Fejl 26c vedrører, at gældssystemerne ikke indeholder en funktionalitet, som muliggør korrekt registrering af beløbsbegrænsede kautioner ved oprettelsen af sager. Sådanne kautioner kan derfor fejlagtigt være registreret som 100%.
6a	Manglende varsel ved renteændring	Fejlen omhandler sager, hvor gælden ikke blev registreret i gældssystemerne med den negative rentesats, der fulgte af realkreditlånet, men i stedet blev registreret med en rentesats på 0 % eller den negative rentesats som positiv. Denne ændring blev dog ikke varslet til kunderne, som kunderne ellers havde krav på i henhold til Realkredit Danmarks vilkår.

4. Fejl, som håndteres selvstændigt uden for modellen og den individuelle gennemgang

Disse fejl bliver håndteret uden for den automatiserede modelberegning og uden for den individuelle gennemgang.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
1a, b, c, d og f	Sager, der har været for domstolene	Fejl 1a vedrører afsluttede skiftesager, hvor vi som følge af fejl i det anmeldte beløb potentielt har modtaget en højere dividende, end vi var berettiget til. Det kan have ført til lavere dividende (tab) for andre kreditorer. Fejl 1b vedrører vores tilbagekaldelse af uafsluttede skiftesager, herunder vores ret til at kræve restgælden af eventuelle meddebitorer eller kautionister. Fejl 1c vedrører risiko for fejl i tilretningen af gælden for fejl i 16 skiftesager, da der i tilretningsprocessen ikke har været taget højde for yderligere problemstillinger.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
		<p>Fejl 1d vedrører, at vi har foretaget forkerte anmeldelser i dødsboer, da krav fra ikke-korrigerede sager er blevet indgivet som endelige og ikke som foreløbige anmeldelser, da der er anvendt en forkert brevskabelon.</p> <p>Fejl 1f vedrører, at vi kan have opkrævet uberettigede renter og gebyrer i dødsbosager, da der i nogle af sagerne er blevet debiteret og bogført med for mange gebyrer og/eller renter. Denne fejl omhandler kun insolvente afdøde kunders konti, som ikke overføres til gældssystemerne. Det har alene haft en negativ påvirkning i de tilfælde, hvor vi har modtaget dividende.</p>
2c og 2d	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2c vedrører, at vi har opkrævet for mange rykkergebyrer.</p> <p>Fejl 2d vedrører, at vi har opkrævet uberettigede rykkergebyrer fra kunder, i tilfælde hvor rykkergebyrerne er opkrævet med mindre end 10 dages mellemrum fra andre rykkergebyrer eller et rykkerbrev uden gebyr.</p>

5. Fejl, der kan have medført et indirekte tab

Nogle fejl kan have medført et indirekte tab for kunden. Nedenfor kan du læse mere om de fejl og vurdere, om du kan være påvirket og have lidt et indirekte tab. Hvis du har haft et indirekte tab som følge af fejl i din gældssag, kan du indsende dokumentation og anmelde det på danskebank.dk/tilbagebetaling

4a-b	Fejl i intern risikoklassifikation og i registrering af kunder i RKI	<p>Fejl 4a vedrører, at vi automatisk har klassificeret kunder, hvis gæld er overført til vores gældssystemer, i den laveste ratingklasse i bankens interne systemer. Nogle kunder er på den baggrund uberettiget klassificeret i en forkert ratingklasse eller holdt for lang tid i en forkert ratingklasse.</p> <p>Fejl 4b vedrører, at kunder er registreret i RKI på uberettiget grundlag eller med forkerte data (registreret med en forkert gæld, dato eller personoplysninger), og at nogle kunder uberettiget er registreret for længe i RKI.</p>
11a-b	Fejl ved skatterapportering	Fejlen vedrører forkert indberetning af renter og hovedstol til Skatteforvaltningen i 2022 og tidligere år. Det resulterer også i forkerte årsoversigter til de berørte kunder fra Skatteforvaltningen, Danske Bank og Realkredit Danmark.
12	Fejl i behandling af persondata	Fejl 12 vedrører, at vi har registreret fejlagtige persondata i vores gældssystemer. Det kan have medført fejl relateret til overholdelsen af artikel 5 (1)(d) i Databeskyttelsesforordningen om behandling af personoplysninger, fordi de registrerede oplysninger om kunder ikke i alle tilfælde har været korrekte og nødvendigt ajourført.
26a	Forkert omregistrering af kautionister som debitorer	Fejl 26a vedrører sager, hvor debtors konto er ophørt (f.eks. som følge af konkurs, dødsfald, forlig eller frivillig likvidation af CVR-nummer), hvor tilknyttede kautionister fejlagtigt er blevet registreret som debitorer. Gennem de seneste år er konti for ikke længere eksisterende debitorer samtidig blevet holdt åbne for at kunne opretholde et link til kautionister.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
		<p>Det medfører en risiko for, at kautionister er blevet registreret forkert i systemet og indberettet som debitorer til Skatteforvaltningen. Derudover medfører det en risiko for, at der til Skatteforvaltningen indberettes debitorer, som ikke længere eksisterer.</p>

6. Fejl, som allerede er rettet, og hvor kunder er kompenseret

En række fejl er allerede blevet håndteret, og kunderne er blevet kompenseret. Disse fejl håndteres derfor ikke i modellen, beregningsværktøjet eller den individuelle gennemgang efter anmodning.

2a	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2a vedrører ukorrekt håndtering af rykkergebyrer - både i forhold til forrentning af rykkergebyrer og antallet af rykkergebyrer. Fejlen vedrører kun norske kunder.</p>
10	Manglende forhandling af mæglersalær på vegne af vores kunder ved salg af fast ejendom	<p>Fejlen vedrører 915 handler, hvor mæglersalæret ikke blev forhandlet i forbindelse med kundernes frivillige underskudshandler (dvs. solgt fast ejendom med prioritetsgæld til banken, hvor vi ikke eller kun delvist fik dækket vores krav) i perioden fra 2013-2019. Det kan potentielt have betydet, at kunder har betalt mere end nødvendigt i mæglersalær.</p>

Begrebsliste

Begreb	Definition
Amortiseringsplaner	En plan for afvikling af lånet i lånets løbetid. Planen indeholder en oversigt over terminsbetalinger, rente, afdrag og restgæld.
Bogføringsregler	Lovbestemte regler for at føre regnskab - herunder bogføringsloven.
Debitor/pengedebitor	En, der skylder penge.
Gældssystemer (systemer, der håndterer inkassogæld)	De IT-systemer, som Danske bank bruger til at håndtere gældssager på vegne af Real Kredit Danmark som udgør personlige fordringer efter salg af ejendomme eller låneomlægning (inkassogæld).
Hovedstol	Den del af det oprindelige lånte beløb, som kunden fortsat mangler at betale.
Individuel gennemgang	En gennemgang af kundens sag, hvor en medarbejder i bankens inkassoafdeling genskaber sagens forløb og genberegner gælden i et beregningsværktøj.
Kautionsist	En (tredjemand), der har påtaget sig medhæftelse for hele eller dele af beløbet, hvis debitor ikke kan overholde sin aftale om at betale lånet tilbage.
Kompensationsmodel/ model	En model, som banken har udviklet til at beregne, om en kunde muligvis er blevet overopkrævet. I så fald beregner modellen den kompensation, som kunden får udbetalt.
Kreditor/pengekreditor	En, der har penge til gode.
Meddebitor	En, der hæfter for gælden sammen med debitor (en, der skylder penge).
Rekvirentsalær	Salær til den, der har anmodet om tvangsauktion.
Rykkergebyrer	Gebyrer som kreditor kan kræve for rykkerskrivelser vedrørende et krav, når skrivelserne er fremsendt med rimelig grund.
Saldotype	Et krav er opdelt i forskellige typer af saldi. Her bliver forskellige typer af posteringer bogført og beregnet - for eksempel hovedstol på en saldotype og renter på en anden saldotype. Baggrunden for opdelingen er blandt andet, at der ofte er forskel på håndteringen af forrentning og forældelsesfrister for de forskellige gældsposter.
Simpel rente	Rentetype hvor der kun beregnes rente af hovedstolen og ikke af tidligere tilskrevne renter.