

Finanstilsynet
Att.: Kontorchef Ulla Brøns Petersen
Specialkonsulent Anne Aarup Fenger
Århusgade 110
2100 København Ø

Sendt pr. mail til: aaf@ftnet.dk og ubp@ftnet.dk

8. december 2020

Vor ref. HTEJ

Supplerende redegørelse om Nykredit-koncernens gældsinddrivelse

Som opfølgning på vores redegørelse af 25. september 2020 for Nykredit-koncernens gældsinddrivelses-systemer og tilknyttede procedurer sender vi hermed vores supplerende redegørelse.

Realkreditområdet

Nykredit-koncernens samlede realkreditudlån udgør 1.271 mia. kr. af koncernens samlede udlån på 1.338 mia. kr. Som anført i vores tidligere redegørelse, har vi gennemført en porteføljebaseret analyse af over 1.500 tvangsauktionssager og godt 2.500 såkaldte underskudshandler i perioden 2017-20. På grundlag heraf er det vores vurdering, at Nykredit-koncernens gældsinddrivelse på realkreditområdet ikke er eller har været forbundet med generelle fejl. Vi har afdækket enkelte mulige fejlkilder i processen, men vi har ikke fundet tilfælde, hvor de mulige fejlkilder reelt har givet anledning til, at der er blevet opkrævet forkerte eller forældede beløb.

Vi har gennemført en tilsvarende porteføljeanalyse af de afsluttede tvangsauktioner og underskudshandler i Totalkredit, hvor der er mere end ét realkreditlån i ejendommen. Lånene inddækkes i prioritetsorden, og vi ønsker at få vished for, at der heller ikke i disse sager kan være betalt forældede beløb ved den efterfølgende inddrivelse af den udækkede del af lånene. Vi har ikke i porteføljeanalysen fundet eksempler på, at dette er tilfældet, og det samme vurderes at være tilfældet i Nykredit Realkredit. For en sikkerheds skyld vil vi gennemgå de uafsluttede sager, der fortsat er til inkasso hos vores eksterne samarbejdspartner, og sikre, at der ikke indgår forældede rentebeløb i inkassobeløbet.

Bankområdet

I vores tidligere redegørelse anførte vi også, at vi i vores foreløbige gennemgang af en stikprøve med et mindre antal sager på bankområdet heller ikke var stødt på generelle fejl, men at vi ønskede at gennemføre en mere dybdegående undersøgelse af området. Det har vi nu gjort via en ny stikprøve bestående af 185 sager. Disse sager har vi undersøgt med fokus på, om de identificerede fejlkilder har givet anledning til, at kunder har betalt forkerte eller forældede beløb. Som oplyst i Nykredits tidligere redegørelse består disse mulige fejlkilder primært i, at det beløb, der er oplyst ved overdragelse af sagen til vores inddrivelsesbureau, indeholder renter og hovedstol med forskellige forældelsesfrister opgjort i ét beløb, og i, at der for kreditter uden udløbsdato er regnet forældelse fra opsigelsesdatoen i stedet for at regne fra låntagers sidste træk på kreditten. Vi har samtidig ledt efter andre mulige fejlkilder.

Vi har ikke fundet yderligere fejlkilder, der kan føre til opkrævning eller betaling af forældede beløb, og det er fortsat vores opfattelse, at de opkrævede beløb, som sendes til inkasso, er korrekte, og at der hverken sker opkrævning af beløb hos forkerte debitorer eller opkrævning flere gange af samme beløb.

Nykredit-koncernen har ca. 23.000 igangværende sager med inddrivelse af udestående afskrevne fordringer med samlede tilgodehavender på over 7 mia. kr. Vi har de seneste 5 år i alt afsluttet ca. 15.000 inddrivelsessager på bank- og realkreditområdet til sammen. Heraf har vi på bankområdet i perioden afsluttet 1.040 inddrivelsessager, hvor gælden er fuldt tilbagebetalt af kunden. Vi har ved vores gennemgang af stikprøven konstateret, at der i et begrænset antal banksager er opkrævet og betalt gæld, der er forældet. Vi vil derfor gennemgå samtlige afsluttede banksager, hvor gælden er fuldt betalt. Vi anslår foreløbigt, at der kan være op til 200 sager, hvor en del af det beløb, kunden har betalt, kan være forældet.

De berørte kunder vil blive kontaktet og modtage den kompensation, de har krav på. Vi vil i den forbindelse tage de fornødne initiativer til at sikre den korrekte skattemæssige håndtering af sagerne. Dette vil være gennemført inden 1. juli 2021.

Vi har i stikprøven fundet banksager, hvor vi kan se, at der forud for de tre rykkere á 100 kr., som reglerne giver mulighed for at opkræve gebyr for, er sendt en påmindelse til kunden, hvor der er opkrævet et gebyr på enten 20 eller 40 kr. Vores gennemgang af afsluttede inkassosager på bankområdet vil omfatte en afdækning af dette forhold.

Nykredit-koncernens fremtidige gældsinddrivelse

Vi har igangsat en gennemgang og justering af vores gældsinddrivelsesproces for at eliminere identificerede fejlkilder. Vi har for en sikkerheds skyld suspenderet overdragelse af nye banksager til Collectia, indtil processen er endeligt på plads. Vi sikrer ligeledes sammen med Collectia, at der i igangværende sager ikke sker opkrævning af forældede beløb, og at sagerne både på bank- og realkreditområdet gennemgås og tilpasses til den korrigerede proces.

Vi står naturligvis til rådighed for uddybning og besvarelse af spørgsmål.

Venlig hilsen

Anders Jensen
Koncerndirektør

Steen Munk
Kreditdirektør