

### Sådan bruger vi en individuel gennemgang til at gennemgå sager for kunder, der har anmodet om en individuel gennemgang

Sådan bruger vi en individuel gennemgang til at gennemgå sager for kunder, der har anmodet om en individuel gennemgang. Her kan du læse mere om, hvordan vi behandler de sager, hvor kunder anmoder om en individuel gennemgang. Der er tale om kunder, der tidligere har fået deres sag gennemgået i en automatiseret model, fordi sagen kan være påvirket af fejlene i vores systemer, der håndterer personlige fordringer (inkassogæld) efter salg af ejendomme (herefter gældssystemer).

### Det betyder en individuel gennemgang

En individuel gennemgang betyder, at en medarbejder genskaber sagens forløb og genberegner gælden ud fra detaljerede vejledninger. Først fastlægges gældens størrelse på tidspunktet, hvor den overgik til vores gældssystemer. Herefter justeres gælden for visse fejl, og sagen genberegnes i et beregningsværktøj. En medarbejder bekræfter derefter beregningsværktøjets resultat. Er der ikke foretaget betalinger til gælden, får kunden brev om dette.

Sagens forløb genskabes fra tidspunktet, hvor gælden efter et salg af en ejendom overgik til vores gældssystemer. Vi medtager eventuelle renter, gebyrer og omkostninger, der er pålagt gælden i vores gældssystemer - og som vi vurderer, at vi har et juridisk grundlag for at medtage.

Beregningsværktøjet ensretter genberegningen af sagen og håndterer de fejl, der kan have medført, at vi har opkrævet for meget. I beregningsværktøjet genberegnes gælden uden for gældssystemerne ud fra de informationer, vi har tilgængelige om kundens sag. I genberegningen indgår betalingshistorik, aftalevilkår, afdragsordninger og andre relevante data i det omfang, vi har dem til rådighed.

Da beregningsværktøjet er designet til at beregne så nøjagtigt som muligt, og i tvivlstilfælde regne til kundens fordel, forventer vi, at den eventuelt beregnede kompensation i de fleste sager er tilstrækkelig til at dække kundens eventuelle reelle tab.

Viser resultatet af den individuelle gennemgang, at vi har opkrævet for meget, vil vi vurdere, om kunden er kompenseret tilstrækkeligt, hvis vi allerede har udbetalt en kompensation efter den automatiserede model.

### Resultatet er et estimat

Beregningsværktøjet og vejledningerne, som bliver brugt i den individuelle gennemgang, er udviklet til at håndtere de fejl, kunden kan være påvirket af. På den måde er resultatet af den individuelle gennemgang et estimat, der i de fleste tilfælde er til kundens fordel.

Den individuelle gennemgang er baseret på følgende trin:

#### 1) Fastlæggelse og nedjustering af gælden på tidspunktet, hvor den overgik til vores gældssystemer

På grund af fejlene i vores gældssystemer kan gælden være opgjort forkert, da den blev overført til vores gældssystemer. Inden gælden blev overført til gældssystemerne, har sagen været igennem et af følgende forløb:

- Tvangsauktion, hvor en tredjepart køber ejendommen.
- Tvangsauktion, hvor Realkredit Danmark køber ejendommen og senere sælger ejendommen videre til en tredjepart.
- Underskudshandel/frivilligt salg af ejendommen, hvor en tredjepart køber ejendommen.
- Låneomlægning med restancer eller et negativt provenu.

Gældens størrelse fastlægges manuelt af en sagsbehandler på baggrund af sagens fysiske dokumenter og digitale data ved at følge en detaljeret vejledning. Hvis vi har begrænset adgang til fysiske dokumenter og digitale data, benytter vi den dokumentation, vi har tilgængelig.

På grund af fejlene i vores gældssystemer er der risiko for, at gælden ikke blev fordelt under de rigtige gældsposter, da den blev registreret i vores gældssystemer - herunder at restgælden kan være slået sammen med renter, afdrag, gebyrer og omkostninger.

Er der betalt til gælden, mens den var i vores gældssystemer, vil medarbejderen i genberegningen af sagen fordele gælden under gældsposterne i følgende rækkefølge: Restgæld, afdrag, renter, gebyrer og omkostninger. Fordelingen af gælden sker ud fra den tilgængelige dokumentation i den enkelte sag. For eksempel kan dokumentationen være en salgsoptilling på en tvangsauktion, et frivilligt forlig eller en skylderklæring og data fra de systemer, hvor gælden var registreret, før den overgik til vores gældssystemer.

I nogle tilfælde nedjusterer vi gælden individuelt for visse fejl. Er gælden justeret, betegnes gælden som "justeret". Fejlene, der justeres individuelt, fremgår i dokumentet "Oversigt over fejl i vores gældssystemer" på rd.dk/inkasso. Er gælden justeret, fremgår det af kundens brev om beregning af evt. kompensation - og i så fald, hvilke fejl der er individuelt justeret for.

Vi har i nogle tilfælde også nedjusteret gælden på grund af manuelle eller operationelle fejl. Disse fejl kan for eksempel være:

- Prioritetsstilling for lånene i ejendommen er registreret forkert i vores system.
- Lånets obligationsrestgæld er opgjort forkert.
- Der er sket en fejlkorrektur af gælden, så den har været registreret for højt.
- Danske Bank har stillet garanti for en del af gælden, og at denne garanti har været udregnet for lavt,
- Sagen er registreret med en forkert sagstype.

Er gælden justeret, fremgår det også af kundens brev om beregning af evt. kompensation.

## 2) Behandling af aftaler og registrering af betalinger på gælden

Beregningsværktøjet behandler den eller de aftaler, som er indgået om gælden, mens sagen har været registreret i vores gældssystemer. I genberegningen tages der derfor højde for alle aftaler, der har været indgået om gælden, herunder om gældens størrelse, forrentning og forældelsesdatoer.

Har en del af gælden været forældet, mens sagen har været registreret i vores gældssystemer, vil det blive identificeret og fjernet i værktøjet, så genberegningen af sagen sker med udgangspunkt i det korrekte beløb. Der kan derfor ikke indgå forældet gæld i sager, der bliver beregnet i værktøjet. Alle betalinger til gælden, mens sagen har været registreret i vores gældssystemer, medtages i beregningsværktøjet. Betalingerne bruges til at nedbringe gælden i den rækkefølge, som først vil være renterestancer, derefter gebyrer og omkostninger, renter i henhold til aftale og til sidst anerkendte renter, afdragsrestancer samt hovedstolen.

Alle betalinger til gælden, mens sagen har været registreret i vores gældssystemer, medtages i beregningsværktøjet. Betalingerne bruges til at nedbringe gælden i følgende rækkefølge: Renterestancer, gebyrer og omkostninger, renter i henhold til aftale og til sidst anerkendte renter, afdragsrestancer samt hovedstolen.

## 3) Resultatet af gennemgangen

Når sagen er blevet genberegnet ved hjælp af beregningsværktøjet, kan vi konkludere, om vi har opkrævet for meget fra kunden. Beregningsværktøjets resultat bliver bekræftet af en medarbejder. Herefter vurderes det, om kunden er kompenseret tilstrækkeligt gennem en eventuel kompensation, som kunden tidligere har modtaget efter den automatiserede model. Vi holder det overopkrævede beløb efter den individuelle gennemgang inkl. kompensation for tid og beskatning op imod den kompensation, der eventuelt allerede er udbetalt efter den automatiserede model.

Kunden er berettiget til yderligere kompensation, hvis den individuelle gennemgang viser, at kunden har betalt mere, end vi berettiget har kunnet opkræve, og kunden ikke allerede er kompenseret tilstrækkeligt gennem den kompensation, kunden har modtaget efter den automatiserede model.

### Kompensation for skat

Da den individuelle gennemgang estimerer den mulige overopkrævning, er kompensationen ikke præcist beregnet. Derfor er kompensationen skattepligtig som indkomstskat i udbetalingsåret. Kompensation for skat – op til en skatteprocent på 37,8 % – er derfor lagt oven i den mulige overopkrævning, der er beregnet i den individuelle gennemgang.

Da kunden også bliver beskattet af skattekompensationen, er den kompensation, vi udbetaler, beregnet, så den også dækker beskatningen af skattekompensationen.

Hvis kunden betaler topskat, er der en vejledning til at ansøge om yderligere kompensation for skat i brevet, som kunden har modtaget.

I nogle sager er kompensationen beregnet præcist, selvom vi har brugt beregningsværktøjet, og kompensationen er derfor ikke skattepligtig. Om kompensationen er skattepligtig eller ej vil stå i det brev, kunden modtager om kompensation

#### **Kompensation for den tid, det eventuelt overopkrævede beløb ikke har været til rådighed**

Vi udbetaler også en kompensation for den tid, kunden ikke har haft det eventuelt overopkrævede beløb til rådighed.

Kompensation for tid er baseret på procesrenten, som den har været fastsat i renteloven siden 2002, hvor den består af 1) udlånsrenten fastsat af Nationalbanken den 1. januar og 1. juli hvert år plus 2) et fast tillæg på 7 % for krav opstået før den 1. marts 2013, mens krav opstået efter den dato har et fast tillæg på 8 %.

For sager, hvor kompensationskravet er opstået før 1993, anvendes en rentesats på 13 % for den første halvdel af året og en rentesats på 7,95 % for den anden halvdel af året svarende til udlånsrenten i 1993 plus et fast tillæg på 7 % til kundens fordel. Kompensation for tid er også skattepligtig

Vi udbetaler også en kompensation for den tid, kunden ikke har haft det mulige overopkrævede beløb til rådighed.