

Til pressen

20. december 2018

Nykredit indgår aftale med Forbrugerombudsmanden

Nykredit Realkredit A/S har gennem længere tid ført dialog med Forbrugerombudsmanden om privatkunders omlægninger af lån fra Nykredit Realkredit til Totalkredit i perioden fra april 2012 til oktober 2016.

Dialogen har ført til, at der er indgået en aftale mellem Nykredit Realkredit, Totalkredit og Forbrugerombudsmanden.

Aftalen indebærer en anerkendelse af, at reglerne om god skik for finansielle virksomheder er overtrådt. Det skyldes, at de kunder, der har lagt lån om i perioden, ikke udtrykkeligt er blevet oplyst, at det i Nykredit Realkredit kræver konkurrencemyndighedernes godkendelse at justere bidragssatserne, mens dette ikke er tilfældet i Totalkredit.

I alt blev der i perioden gennemført 46.292 omlægninger, som Nykredit Realkredit rådgav om. Ved 41.386 af disse har kunderne opnået betydelige rentebesparelser eller andre fordele. Både Forbrugerombudsmanden og Nykredit Realkredit vurderer derfor, at disse kunder næppe ville have ændret deres beslutning, selvom de havde kendt til de forskellige vilkår for at regulere bidragssatserne.

Ved de resterende 4.906 omlægninger kan det imidlertid ikke udelukkes, at nogle af kunderne ville have undladt at lægge deres lån om. Derfor får disse kunder nu et brev, hvor Nykredit Realkredit tilbyder at tilbagerulle hele omlægningen eller justere bidragssatsen og vilkårene for denne.

Aftalen med Forbrugerombudsmanden afslutter den sidste af de igangværende myndighedsundersøgelser forårsaget af bidragsforhøjelsen i Totalkredit i 2016.

Anders Jensen, koncerndirektør i Nykredit, udtaler:

"Vi ønsker altid at rådgive så præcist som muligt, og vi er ærgerlige over, at vi ikke er lykkedes med det i forbindelse med disse omlægninger. Det er ikke tilfredsstillende for hverken vores kunder eller os selv."

"Der er desværre en gruppe af kunder, hvor vi ikke kan udelukke, at nogle af dem ville have undladt at lægge deres realkreditlån i Nykredit Realkredit om til Totalkredit, hvis de havde kendt til de forskellige vilkår for at regulere bidragssatsen. Det vil vi gerne rette op på, og det tilbyder vi derfor disse kunder at gøre."

FAKTA OM SAGEN

I alt har der været 46.292 omlægninger af lån fra Nykredit Realkredit til Totalkredit via Nykredit Realkredit i perioden april 2012 til oktober 2016.

I alle sagerne har oplysninger om vilkårene for regulering af bidragssatser i Totalkredit fremgået af den lånedokumentation, kunderne skrev under på i forbindelse med optagelse af realkreditlån i Totalkredit. Siden oktober 2016 har oplysningen om de forskellige vilkår for regulering af bidragssatser desuden fremgået af det rådgivningsskema, kunderne skriver under på i forbindelse med omlægning af realkreditlån fra Nykredit Realkredit til Totalkredit.

I 41.386 af omlægningssagerne har kunderne opnået betydelige rentebesparelser eller andre fordele for deres boligøkonomi. Både Forbrugerombudsmanden og Nykredit Realkredit vurderer derfor, at kunderne i de tilfælde næppe ville have ændret deres beslutning om at omlægge deres lån, selvom de havde kendt til de forskellige vilkår for at regulere bidragssatserne.

Der tilbydes kompensation i 4.906 sager om omlægninger, hvor det ikke kan udelukkes, at kunderne ville have truffet en anden beslutning, hvis det var blevet oplyst, at der er forskel på vilkårene for at regulere bidragssatsen på lånene i henholdsvis Nykredit Realkredit og Totalkredit.

I tabellen herunder fremgår, i hvilke typer sager der tilbydes kompensation.

| SAGER | ANTAL | KOMPENSATION |
|--|--------|--|
| Omlægning fra fast rente til fast rente med en rentebesparelse på mere end 1 procentpoint | 14.720 | Nej |
| Fornytt eller forlænget afdragsfrihed | 15.189 | Nej |
| Omlægninger fra fast rente til variabel rente | 3.067 | Nej |
| Løbetidsforlængelser på min. 5 år kombineret med enten et provenu på min. 100.000 kr., påbegyndelse af afdragsbetaling eller med omlægning fra variabel til fast rente | 5.694 | Nej |
| Omlægninger fra fast til fast rente med rentebesparelse på 1 procentpoint eller derunder | 925 | Ja. Tilbydes tilbagerulning eller justering af bidragsvilkår |
| Omlægninger fra variabel rente til fast rente | 2.246 | Ja. Tilbydes justering af bidragsvilkår |
| Restgruppe | 1.735 | Ja. Tilbydes tilbagerulning eller justering af bidragsvilkår |

Restgruppen består af sager:

- hvor der er lagt lån om med det ene formål at opnå et provenu eller en løbetidsforlængelse
- hvor der er lagt om fra et variabelt lån til et andet variabelt lån med det ene formål at ændre rentetilpasningsprofilen
- hvor der er omlagt variabelt forrentede realkreditlån i Nykredit til

variabelt forrentede realkreditlån i Totalkredit, uden at der er opnået konkrete fordele ved omlægningen, som ikke kunne være opnået på anden måde, fx ved profilskifte, optagelse af et tillægslån og/eller udnyttelse af afdragsfrihed på det eksisterende lån.

I 2.716 sager er lånene indfriet efter omlægningen, uden at kunderne har oplevet bidragsforhøjelser i Totalkredit. Disse kunder tilbydes ikke kompensation.

Afhængigt af omlægningssagens karakter tilbydes kunderne op til tre valgmuligheder. De kan vælge at beholde deres nuværende Totalkreditlån. De kan vælge at beholde deres nuværende Totalkreditlån, men med de vilkår for regulering af bidrags-satser, der gælder for Nykredit Realkredit. Vælges dette, ændres bidrags-satsen til den sats, der blev accepteret af kunden i forbindelse med låneomlægningen justeret med den bidragsforhøjelse, der med konkurrencemyndighedernes godkendelse blev gennemført pr. 1. juli 2018 for tilsvarende lån i Nykredit Realkredit. Disse kunder vil ikke modtage KundeKroner. Som en sidste valgmulighed kan kunderne i 2.660 sager blive stillet, som om omlægningen ikke var gennemført. Kunderne har seks måneder til at tage imod ét af de to tilbudte alternativer til at beholde deres lån uændret. For yderligere oplysninger om den tilbudte kompensation henvises til aftaleteksten. Der sendes breve til kunderne om kompensations-mulighederne i starten af 2019.

Der er i perioden foretaget 12.258 omlægninger, hvor rådgivningen af kunden ikke er sket i Nykredit Realkredit, men i et af de 53 pengeinstitutter, der også formidler realkreditlån fra Totalkredit. Disse sager er ikke en del af forliget. Totalkredit tilbyder kunder, der har fået foretaget sådanne låneomlægninger i den nævnte periode, mulighed for en rådgivningssamtale, hvis kunderne måtte finde et konkret behov for dette. Hvis der mod forventning måtte være kunder i denne kundegruppe, der har lidt et dokumenterbart, kausalt og erstatningsberettiget tab i forbindelse med låneomlægningen, og som kan henføres til rådgivningen om vilkårene for bidragsjusteringer, vil Totalkredit i op til 6 måneder fra d.d. kompensere dette efter de almindelige erstatningsretlige regler eller tilbyde en tilbagerulning af lånet på de vilkår, der fremgår af den aftale, der er indgået med Forbrugerombudsmanden.

BAGGRUND: FORSKELLIGE VILKÅR FOR JUSTERING AF BIDRAGSSATSER

Som en del af Nykredits opkøb af Totalkredit i 2003 gav Nykredit konkurrencemyndighederne et tilsagn, som indebærer, at bidrags-satserne i Nykredit Realkredit kun kan hæves med konkurrencemyndighedernes godkendelse.

Siden april 2012 har Nykredit-koncernen udbetalt alle nye realkreditlån til privatkunder fra Totalkredit. Der udstedes således ikke nye realkreditlån til privatkunder i Danmark fra Nykredit Realkredit.

Læs mere om den indgåede aftale på [Forbrugerombudsmandens hjemmeside](#).

For yderligere information:

Spørgsmål kan rettes til chefkonsulent Jonas R. Haugegaard, Presse tlf. 44 55 14 96 eller 23 67 48 61.