

Kapitel 3: Retursvar

Sidst redigeret	5. december 2005
Version	1.0
Formål	Afklaring af hvad de forskellige retursvar betyder og hvilke handlinger de efterfølgende kræver

I det følgende gennemgås de forskellige retursvar, som man kan modtage fra NemKonto-Systemet, og hvad man skal gøre, når man modtager dem.

Der er 6 forskellige retursvar man kan modtage af NemKonto-Systemet. De knytter sig til de forskellige trin, som betalingen passerer i NemKonto-systemet og ud til myndighedens pengeinstitut. Disse retursvar vil blive gennemgået nedenfor.

Retursvarene sendes normalt i XML-format til det system, der har sendt udbetalingen. I nogle tilfælde er det dog også muligt at få svarene tilsendt i papirform (se beskrivelsen af retursvar 7, 8 og 9). Når retursvarene sendes i XML afgør det udbetalende system, hvordan retursvaret skal behandles. Du skal derfor være opmærksom på, at du ikke nødvendigvis vil møde alle typer retursvar, da det afhænger af udbetalingssystemet. Nogle af retursvarene er af meget teknisk karakter, og vil kun være tilgængelige for programmører.

Retursvar 0: Ugyldig XML ('Bad XML')

Denne besked betyder, at det udbetalende system har sendt et bundt betalinger i et forkert format. NemKonto har dermed ikke kunne behandle bundtet. Hvis du modtager denne besked skal du kontakte den, der er systemansvarlig for dit udbetalende system, da der er en teknisk fejl i systemet.

Retursvar 1: Betaling modtaget/afvist

Denne besked er en kvittering for, at NemKonto har modtaget betalingen, og at betalingen var i et format, der kunne læses.

Hvis betalingen ikke indeholder et korrekt NemKonto aftalenummer, ikke har de korrekte kontrolsummer eller hvis der er en teknisk fejl i udformningen af betalingen, så vil retursvar 1 dog indeholde en afvisning.

Retursvar 2: Fejl ved modtagelse NKS

Retursvar 2 forekommer, hvis der er fejl i de data vedrørende debitor eller kreditor, der er anført i betalingen. Eksempelvis, at der er anført et ugyldigt CPR-nummer for kreditor.

Retursvar 2 vil sjældent forekomme, da de fleste fagsystemer er konstrueret til at undgå sådanne fejl. Du læse mere om hvilke fejl, der kan forårsage retur 2 i snitfladebeskrivelsen for betalinger til NemKonto-Systemet.

Retursvar 7: Fejl ved komplettering

Retursvar 7 forekommer, hvis kreditor ikke havde en NemKonto eller en specifik konto, og betalingen derfor ikke kunne kompletteres af NemKonto-Systemet. Retursvaret sendes som XML, men myndigheden kan også bede om at få retursvaret sendt i papirform.

Når NemKonto-Systemet ikke har en konto afhænger den videre behandling af betalingen af, om jeres myndighed i tilslutningsaftalen har valgt:

- At betalingen udbetales direkte som check eller
- At betalingen afvises og genudbetaling overlades til myndigheden

Bemærk, at hvis sidstnævnte er valgt, er det myndighedens ansvar at sørge for at genudbetale til borgeren/virksomheden.

Hvis myndigheden har valgt check kan der være tilfælde, hvor NemKonto mangler adresseoplysninger for kreditor. Så afvises betalingen, og det er myndighedens ansvar at sørge for genudbetaling. Disse afvisninger fremgår af retursvaret.

Papirudgaven af retursvar 7 består af 4 kolonner:

1. *Betalingsid*: Dette er UPR-nummeret for betalingen. Dette kan man bruge til at lokalisere betalingen i fagsystemet.
2. *Status*: Dette indikerer betalingens status. Der vil altid stå RJCT i dette felt, hvilket betyder, at kreditor ikke havde en NemKonto eller specifik konto, og betalingen derfor ikke kunne kompletteres.
3. *Fejlkode*: Der vil stå RJCT i dette felt, hvis betalingen er afvist i NemKonto og derfor ikke behandles videre. Der vil stå ADVI, hvis betalingen er sendt som anmodning om udbetaling ved check fra myndighedens pengeinstitut.
4. *Fejltekst*: Her forklares baggrunden for, at betalingen er blevet afvist af NemKonto-Systemet.

Hvis det ikke har været muligt at identificere anden årsag til fejlen, vil fejlteksten indikere, hvad der sker med betalingen og derfor være forskellig alt afhængig af hvilket af følgende valg man har foretaget:

Har man valgt check, kan følgende tekst forekomme:

1) *Bankcheck anvendes*: Dette betyder, at betalingen er blevet udbetalt som check til borgeren eller virksomheden.

2) *Ikke valid adresse til check*: Dette betyder, at det ikke har været muligt at sende checken til borgeren eller virksomheden. Efter denne tekst vil der normalt stå, hvad årsagen er til dette på baggrund af informationer fra CVR- og CPR-registeret.

Har man ikke valgt check, kan følgende tekst forekomme:

Konto findes ikke - Myndigheden har valgt check retur: Denne tekst betyder, at NemKonto-Systemet ikke har kunnet identificere en NemKonto på den pågældende borger eller virksomhed, hvilket betyder, at betalingen ikke er blevet gennemført. Myndigheden skal derfor **selv** sørge for at udbetale til borgeren på anden vis, samt sikre at modtageren får indberettet en NemKonto.

Andre fejltekster

Hvis kreditor er en virksomhed, kan retursvar 7 i nogle tilfælde indeholde en afvisning, der er en følge af, at virksomheden ikke er korrekt registreret i virksomhedsregistre (CVR og Skat). Fejlteksten lyder så på at:

CVR oplysninger mangler, men virksomhedskode 1 er modtaget

CVR oplysninger mangler, men virksomhedskode 2 er modtaget

Sådanne fejltekster skyldes, at opdateringen af henholdsvis CVR-data fra Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og SE-data fra Skat ikke er synkron. I de fleste tilfælde er der tale om, at opdateringer, eks. ved nystartet virksomhed, skal falde på plads i NemKontosystemet.

Hvis myndigheden modtager en sådan meddelelse, skal myndigheden sikre udbetaling på anden vis til virksomheden. Man kan evt. rette henvendelse til NemKonto-support for at sikre sig, at registreringerne falde på plads i NemKonto-Systemet til næste udbetaling. Hvis der er fejl i selve registreringen, skal virksomheden få disse rettet ved henvendelse til henholdsvis Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og Skat.

Du kan læse mere om hvilke fejl, der kan forårsage retur 7, i snitfladebeskrivelsen for betalinger.

Når man får et retursvar 7, skal man foretage sig følgende:

- 1) Identificere borger ud fra betalings-ID.
- 2) Se ud fra fejltekst, hvad problemet består i.
- 3) I alle andre tilfælde, end hvis fejlteksten er ”bankcheck anvendes”, skal man sørge for, at borgeren eller virksomheden får sin betaling på anden vis.
- 4) Sørge for, at borgeren får oprettet en NemKonto.

Retursvar 8: Modtaget af pengeinstituttet

Retursvar 8 er en bekræftelse på, at NemKonto-Systemet kunne komplettere betalingen og at betalingen er blevet videregivet og modtaget af myndighedens pengeinstitut. Retursvar 8 kræver dermed ingen handlinger, men kan bruges til at få bekræftet, at betalingen er gået godt i NemKonto-Systemet.

Af papirudgaven af retursvar 8 fremgår CPR/CVR/SE/P nummer på modtageren, og til hvilken konto udbetalingen er sket. Oplysningerne om kontonummeret skal eksempelvis bruges ved henvendelser fra borgere og virksomheder, der ikke mener at have fået deres udbetaling.

Retursvar 9: Fejl i pengeinstituttet

Retursvar 9 forekommer, når myndighedens pengeinstitut finder en fejl i betalingen. Det kan fx skyldes, at myndighedens udbetalingskonto er overtrukket, eller at der mangler en aftale med pengeinstituttet om, at myndigheden benytter den pågældende udbetalingskonto til udbetalinger via NemKonto-Systemet.

Retursvar 9 kan også forekomme, hvis kreditors konto er lukket. Dette sker dog *kun*, hvis kreditor har samme pengeinstitut som debitor (myndigheden).

Når man får et retursvar 9, skal man foretage sig følgende:

- 1) Identificere borgeren eller virksomheden ud fra betalings-ID.
- 2a) Hvis fejlen vedrører jeres udbetalingskonto vil retursvar 9 forekomme på alle betalinger. I skal derfor undersøge, om den konto I bruger til udbetalingen er registeret som udbetalingskonto, og om I har anført det korrekte PI-aftalenummer på betalingerne.
- 2b) Hvis fejlen er hos modtageren, skal I kontakte borgeren eller virksomheden og henstille til, at der bliver indberettet korrekt NemKonto.
- 3) Sørge for at borgeren eller virksomheden får genudbetalt ydelsen eller refusionen.