



Poul Schmith

Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 2 angående Finanstilsynets afgørelser af 26. november 2020 og 3. december 2021

Indhold

1.	INDLEDNING OG BAGGRUND	6
1.1	Forløbet forud for denne rapport	6
1.1.1	Vores rapport af 31. oktober 2021	6
1.1.2	Finanstilsynets afgørelse af 3. december 2021	7
1.1.3	Finanstilsynets afgørelse af 25. april 2022 angående bankens arbejde med genopretningen af inddrivelsen	10
1.1.4	Svar til Folketingets Erhvervsudvalg om fyldestgørende orientering af kunderne	10
1.2	Metoden og vores tilgang til analysen	11
1.2.1	Dataindsamling, verifikation af oplysninger og samarbejde med banken	12
1.2.2	Juridiske afklaringer	14
1.3	Omfang for denne rapport og afgrænsning	14
1.4	Definitioner	17
2.	OVERORDNET VURDERING OG KONKLUSION	18
2.1	Status på bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen	18
2.1.1	De fire hovedårsager	18
2.1.2	De yderligere problemstillinger	20
2.2	Bankens organisering af arbejdet med genopretning af inddrivelsen	21
2.2.1	Vurdering og observationer	22
2.3	Foreløbige foranstaltninger mod overopkrævning mv.	27
2.3.1	Vurdering og observationer	29
2.4	Beregning af kompensation for overbetaling	31
2.4.1	Vurdering og observationer	32
2.5	Særligt om de yderligere problemstillinger	35
2.5.1	Vurdering og observationer	36
3.	STATUS PÅ BANKENS PROJEKTSTYRING OG TIDSPLAN	41
3.1	Bankens organisering og projektstyring	41
3.1.1	Organisering og forretningsgange	42
3.1.2	Bankens tiltag for at sikre en mere helhedsorienteret tilgang	46
3.2	Bankens governance omkring den uvildige undersøgelse	47
3.3	Bankens tidsplan for det videre arbejde	48
3.3.1	Planlægningsmetodik	50
3.3.2	Bankens plan for rettelse af data ("write-back")	51
4.	FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER	55
4.1	Forebyggende foranstaltninger	55
4.2	Suspension af betalingsordninger og rente (Pause-logikken)	59

4.2.1	Udvidet Pause-logik	60
4.2.2	Suspension af renten i inddrivelsessager	64
4.2.3	Overvejelser om loft for betaling ("Cap-løsning")	65
4.3	Håndtering af tidligere grønne sager	66
4.3.1	Kontrol ved anvendelse af bankens datamodeller	66
4.3.2	Renter påløbet efter oktober 2020	68
4.4	Opfølgning på foranstaltninger vedrørende særlige sagstyper	69
4.4.1	Tilbagekald af krav i skiftesager og civile sager ved domstolene	69
4.4.2	Stop for nye anmeldelser	70
4.4.3	Vedrørende eksterne inkassosager	75
5.	BANKENS KOMMUNIKATION TIL KUNDERNE	75
5.1	Bankens proces for kommunikation til kunderne	75
5.2	Status på bankens kommunikation til kunderne	78
5.2.1	Udestående brevudsendelser fra efteråret 2021	79
5.2.2	Fejl i forbindelse med kommunikation om restgæld	80
6.	KOMPENSATION AF BANKENS KUNDER	80
6.1	Generelt om bankens arbejde med at kompensere berørte kunder	80
6.1.1	Særligt om kompensation ved ompostering/modregning	84
6.1.2	Indirekte og yderligere tab (klager m.v.)	85
6.2	Tidskompensation	86
6.2.1	Tidskompensation i relation til yderligere problemstillinger	87
6.2.2	Bankens valg af rentesats for perioden før og efter marts 2013	87
6.3	Skattemæssige forhold og kompensation herfor	88
6.3.1	Ekstern rådgivning og bindende svar om skattepligten	89
6.3.2	Spørgsmålet om skattepligt ved udbetalinger fra banken	90
6.3.3	Kompensation af kunderne for skattekrav	93
6.3.4	Kommunikation til kunderne	95
7.	TVÆRGÅENDE TEMAER	97
7.1	Renterelaterede problemstillinger	98
7.1.1	Renter som tema i hovedårsager og yderligere problemstillinger	98
7.1.2	Tværgående analyse af renteproblematikkerne	100
7.2	Modregning	101
7.2.1	Modregning / omplacering af beløb og opgørelse af restgæld	102
7.2.2	Modregning i forbindelse med de yderligere problemstillinger	102
7.3	Problemstillinger vedrørende skatteindberetninger	106
8.	DE FIRE HOVEDÅRSAGER	108
8.1	Forebyggende foranstaltninger	109
8.2	Kompensation af berørte kunder	110

8.2.1	Bankens tilgang til kompensation og dokumentation herfor	110
8.2.2	Bankens udbetaling af kompensation	114
9.	DE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER	118
9.1	Generelt om de yderligere problemstillinger	118
9.2	Bankens tilgang til de yderligere problemstillinger	119
9.3	Status og tilgang til analyse af de yderligere problemstillinger	122
9.4	Beskrivelse af de enkelte yderligere problemstillinger	131
9.4.1	Yderligere problemstilling nr. 1 – Fejl i forbindelse med retssager og skiftesager	131
9.4.2	Yderligere problemstilling nr. 2 – Renter af rykkergebyrer og for mange rykkergebyrer	136
9.4.3	Yderligere problemstilling nr. 3 – Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	157
9.4.4	Yderligere problemstilling nr. 4 – Indberetning til RKI	158
9.4.5	Yderligere problemstilling nr. 5 – Sårbare kunder	161
9.4.6	Yderligere problemstilling nr. 6 – Rentesatser i DCS og PF	161
9.4.7	Yderligere problemstilling nr. 7 – Risikomarkeringer i bankens systemer	163
9.4.8	Yderligere problemstilling nr. 8 – Opkrævning af for høje sagsomkostninger	164
9.4.9	Yderligere problemstilling nr. 9 – Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	164
9.4.10	Yderligere problemstilling nr. 10 – Mæglersalær (Home)	165
9.4.11	Yderligere problemstilling nr. 11 - Skatteindberetninger	178
9.4.12	Yderligere problemstilling nr. 12 – GDPR	181
9.4.13	Yderligere problemstilling nr. 13 - Sager outsourcet til inkassobureauer	182
9.4.14	Yderligere problemstilling nr. 14 – Nordania – forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange rykkergebyrer	185
9.4.15	Yderligere problemstilling nr. 15 – Fejlagtig bogføring	194
9.4.16	Yderligere problemstilling nr. 16 – Forældelsehåndtering i pantebrevssystem	195
9.4.17	Yderligere problemstilling nr. 17 – Fejl i rentesatser i aftaledokumenter	212
9.4.18	Yderligere problemstilling nr. 18 – Manglende opfølgning på betalingsaftaler	213
9.4.19	Yderligere problemstilling nr. 19 – Bagatelgrænse for overbetalinger	214
9.4.20	Yderligere problemstilling nr. 20 – Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og faktisk opkrævning i DCS	219
9.4.21	Yderligere problemstilling nr. 21 – Slettede kunder	222
9.4.22	Yderligere problemstilling nr. 22 – Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	224
9.4.23	Yderligere problemstilling nr. 23 – Fejlagtig indberetning af gældseftergivelseskode til Skatteforvaltningen	227
9.4.24	Yderligere problemstilling nr. 24 – Manglende rådgivning ved rentetypeskifte	231

9.4.25	Yderligere problemstilling nr. 25 – Omkostninger lagt sammen med hovedstolen	233
9.4.26	Yderligere problemstilling nr. 26 – Fejl i forbindelse med registrering af kaudionister	237
9.4.27	Yderligere problemstilling nr. 27 – Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	244
9.4.28	Yderligere problemstilling nr. 28 – Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS	246
9.4.29	Yderligere problemstilling nr. 29 – Fejl i Danske Prioritet Plus sager	250
9.4.30	Yderligere problemstilling nr. 30 – Fejl i sager vedr. Aktiv Kapital	250
9.4.31	Yderligere problemstilling nr. 31 – Ufordelagtige frivillige forlig	251
9.4.32	Yderligere problemstilling nr. 32 – Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler	251
9.4.33	Yderligere problemstilling nr. 33 – Manglende reduktion af meddebitorers gæld	252
9.4.34	Yderligere problemstilling nr. 34 – Bogføringsfejl i skiftesager	252
9.4.35	Yderligere problemstilling nr. 35 – Fejl i forældelse ved manglende underskrift af betalingsaftalen	253
9.4.36	Yderligere problemstilling nr. 36 – Fejl i sagsbehandlingen i forbindelse med midlertidigt stop af rentetilskrivningen	253
9.4.37	Yderligere problemstilling nr. 37 – Fejl i overførelse fra "RD 20 % garanti" til DCS	254
9.4.38	Yderligere problemstilling nr. 38 – Manglende håndtering af betalinger fra kunderne	254
9.4.39	Yderligere problemstilling nr. 39 – Manglende kommunikation ved ændring af rentetype	255
9.4.40	Yderligere problemstilling nr. 40 – Yderligere fejl i PF-systemet	256

1. INDLEDNING OG BAGGRUND

Danske Bank A/S (herefter "banken") konstaterede i løbet af 2019 en række fejl i dens inddrivelse, herunder fejl, som kunne medføre, at en række af bankens kunder havde foretaget betaling af større beløb til banken end deres samlede retskraftige gæld (dvs. overopkrævning). De konstaterede fejl havde endvidere en række yderligere konsekvenser for bankens kunder, herunder fordi fejlene kunne føre til forkerte indberetninger fra banken til Skatteforvaltningen om kundernes gældsforhold, samt af kunderne i RKI på et forkert grundlag.

Ved afgørelse af 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet til banken, at den skulle standse inddrivelsen af gæld overfor kunder, der potentielt kunne være berørt af fejlene i inddrivelsen, medmindre risikoen for overopkrævning hos de pågældende kunder var uvæsentlig. Endvidere skulle banken informere alle kunder, der kunne være berørt af fejlene, om det forhold, at der kunne være sket fejl i deres inddrivelses-sager.

Ved afgørelse af 26. november 2020 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om gennemførelse af en uvildig undersøgelse. KPMG og Poul Schmith (herefter "vi" eller "os") er i den forbindelse udpeget som uvildige undersøgere, og vi har siden marts 2021 gennemført en uvildig undersøgelse af bankens tiltag til standsning af inddrivelsen, samt af bankens arbejde med at kompensere dens kunder for de opståede fejl, jf. nedenfor, afsnit 1.1.

1.1 Forløbet forud for denne rapport

1.1.1 Vores rapport af 31. oktober 2021

Vi afgav den 31. oktober 2021 den første rapport om i) bankens arbejde med standsning af inddrivelsen, hvor risikoen for overopkrævning ikke var ubetydelig, ii) udbetaling af compensation til bankens kunder samt iii) berigtigelse af øvrige fejl i kundernes sager. Rapporten blev udarbejdet i henhold til Finanstilsynets påbud af 26. november 2020, jf. ovenfor, afsnit 1.

Vores rapport af 31. oktober 2021 indeholdt en række konklusioner om bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen. Henset til status for bankens arbejde på daværende tidspunkt, var det ikke muligt at konkludere, at banken havde færdiggjort arbejdet med genopretning af inddrivelsen, herunder sikret, at alle kunder med krav på compensation for en overbetaling havde modtaget denne, samt sikret at inddrivelsen kunne genoptages på et korrekt datagrundlag og på baggrund af tilstrækkelige forretningsprocesser og med anvendelse af velfungerende og ikke fejlbehæftede IT-systemer.

I vores rapport af 31. oktober 2021 konkluderede vi således, at banken havde foretaget en række relevante tiltag til standsning af inddrivelsen i det omfang den fortsatte inddrivelse kunne føre til overopkrævning af bankens kunder, samt at banken havde foretaget en række tiltag med henblik på foreløbigt at kompensere de berørte kunder for en række af de opståede fejl.

Vi fremhævede imidlertid også i vores rapport af 31. oktober 2021, at banken ikke havde kompenseret alle dens kunder i forhold til alle de konstaterede fejl, at banken endnu ikke havde rettet data i dens inddrivelsessystemer, samt at banken fortsat ikke havde implementeret forretningsprocesser og rettelser i de relevante IT-systemer, som kunne understøtte en korrekt fremadrettet inddrivelse.

Endelig konkluderede vi i forhold til en række områder, at vi ikke kunne bekræfte, at bankens tiltag fuldt ud havde sikret bankens kunder mod overopkrævning eller mod andre negative konsekvenser, som kunne være forbundet med f.eks. den forkerte registrering af kundernes gæld i bankens inddrivelsessystemer. Banken traf i den forbindelse i efteråret 2021 beslutning om en række yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre dens kunder mod risikoen for yderligere overbetaling mv.

Denne rapport indeholder en beskrivelse af vores undersøgelser af bankens arbejde med rettelse af de opståede fejl samt genopretning af inddrivelsen i perioden efter den 31. oktober 2021, hvor vi afgav vores første rapport. Rapporten indeholder en opfølgning på en række forhold, der blev beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, men som på daværende tidspunkt endnu ikke var tilstrækkeligt dokumenteret af banken, eller som vedrørte fremadrettede initiativer, som endnu ikke var implementeret.

Denne rapport skal derfor læses i sammenhæng med vores rapport af 31. oktober 2021, herunder de begreber og definitioner, som var indeholdt i rapporten, jf. navnlig rapportens afsnit 2 og afsnit 1.4 nedenfor. Vi henviser således i denne rapport i vidt omfang til vores rapport af 31. oktober 2021 som baggrund for den beskrivelse, der er indeholdt i de enkelte afsnit. En fuld forståelse af beskrivelsen og af vores konklusioner nedenfor, forudsætter således kendskab til indholdet af vores rapport af 31. oktober 2021 og de heri indeholdte beskrivelser og konklusioner.

1.1.2 Finanstilsynets afgørelse af 3. december 2021

Som beskrevet ovenfor i afsnit 1.1.1, indeholdt vores rapport af 31. oktober 2021 ikke en endelig og fyldestgørende besvarelse af de spørgsmål, som var indeholdt i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020. I afgørelsen og ved igangsætning af den uvildige undersøgelse blev det således forudsat, at bankens arbejde med at afhjælpe fejlene og kompensere kunderne skulle være afsluttet i sommeren 2021, hvilket som anført ikke kunne realiseres.

Årsagen hertil var for det første, at banken havde konstateret, at arbejdet med rettelse af fejl, beregning og udbetaling af kompensation samt genopretning af inddrivelsen var mere omfattende og komplekst end oprindeligt antaget af banken.

For det andet havde banken i forhold til situationen på tidspunktet for Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 konstateret en række yderligere fejl, som havde ført til fejl i kundernes saldo og dermed risiko for overopkrævning hos de enkelte kunder.

Endelig havde banken for det tredje selv konkluderet, at en rettelse af data i bankens inddrivelsessystemer (den såkaldte "write-back", jf. afsnit 3.3.2) ikke kunne gennemføres på et sikkert grundlag før de yderligere konstaterede problemstillinger var analyseret og belyst, samt at en rettelse af funktionalitet i bankens IT-systemer var mere vanskelig og kompleks end først antaget. Det skyldtes bl.a., at en sikker og fyldestgørende rettelse af de konstaterede fejl i vidt omfang forudsatte, at banken havde opnået et fuldstændigt kendskab til og overblik over konsekvenserne af de allerede fundne fejl.

I forhold til de oprindelige fire hovedårsager, har banken på nuværende tidspunkt identificeret 40 yderligere problemstillinger, der kan have ført til fejl i bankens inddrivelse. Nogle af de yderligere problemstillinger indeholder desuden delproblemstillinger, således at det samlede antal af konstaterede fejl reelt er betydeligt større, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9. Som det fremgår behandler banken således aktuelt i alt 74 delproblemstillinger inden for rammerne af de 40 oprettede yderligere problemstillinger.

Ud af de 40 yderligere problemstillinger er et mindre antal (fem) på nuværende tidspunkt afsluttet med en konklusion om, at de ikke har ført til fejl overfor bankens kunder, mens andre fortsat behandles med henblik på at kortlægge fejlenes omfang og betydning, samt eventuelt at kompensere bankens kunder for en eventuel overopkrævning.

I fortsættelse af vores rapport af 31. oktober 2021 meddelte Finanstilsynet i en afgørelse af 3. december 2021 et påbud til banken om forlængelse og udvidelse af den uvildige undersøgelse, som Finanstilsynet ved afgørelse af 26. november 2020 havde igangsat.

Ifølge afgørelsen skal den uvildige undersøger løbende følge og vurdere:

1. de foranstaltninger, som banken har truffet og træffer i relation til de fire definerede hovedårsager til fejlene i bankens gældsinddrivelse, og bankens analyser og konkrete gennemførelse af foranstaltninger i forhold til de yderligere kendte (på daværende tidspunkt) 28 problemstillinger og eventuelle yderligere generelle problemstillinger i bankens gældsinddrivelse, som måtte blive afdækket,

2. bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager og alle yderligere identificerede problemstillinger,
3. bankens løbende fremdrift i ovennævnte processer, herunder om banken afsætter tilstrækkelige ressourcer til arbejdet, og
4. implementering af den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, herunder om nye systemer og/eller opdateringer til de eksisterende systemer vil sikre, at banken har IT-systemer, der understøtter bankens fremtidige gældsinddrivelse.

Derudover er det i påbuddet af 3. december 2021 specificeret, at den uvildige undersøger skal gennemgå de endelige systemimplementeringer og/eller systemændringer, når banken har ”renset” alle data og indlagt disse i bankens IT-systemer, samt sikret, at alle kontroller er gennemført og bankens IT-systemer til gældsinddrivelse er i almindelig drift.

Det er desuden beskrevet, at banken sammen med de uvildige undersøgere skal udarbejde en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle, som kan benyttes i rapporteringen af fremdrift til Finanstilsynet. Dette er, som det fremgår nedenfor, afsnit 2 og 3, ikke sket, blandt andet fordi banken ikke har arbejdet med detaljerede langsigtede tidsplaner for dens arbejde. Det har derfor været vanskeligt for os at opnå en betryggelse i, at de af banken faktisk anvendte ikke detaljerede langsigtede tidsplaner var realiserbare. Banken arbejder efter det oplyste nu med planer om alternative tilgange til projektet, som kan have betydning for projektets samlede tidshorisont.

Finanstilsynets afgørelse af 3. december 2021 indeholder ikke en tidsplan for vores udarbejdelse af yderligere delrapporter eller indholdet i disse, og påbuddet indeholder endvidere ikke en endelig frist for banken til afslutning af genopretningen af bankens inddrivelse.

Denne rapport indeholder en foreløbig opfølgning på bankens arbejde med de ovenfor beskrevne opgaver i tilsynets afgørelse af 3. december 2021, idet arbejdet endnu ikke er tilendebragt, og da arbejdet må forventes at pågå i en længere periode fremover, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.

Omfanget og indholdet af rapporten er beskrevet nedenfor, afsnit 1.3, ligesom vi i afsnit 3, beskriver bankens tidsplan for det videre arbejde med genopretningen, samt bankens organisering af arbejdet hermed.

1.1.3 *Finanstilsynets afgørelse af 25. april 2022 angående bankens arbejde med genopretningen af inddrivelsen*

Finanstilsynet har ved afgørelse af 25. april 2022 meddelt banken følgende yderligere påbud vedrørende arbejdet med genopretning af inddrivelsen. Af afgørelsen fremgår bl.a.:

”Finanstilsynet påbyder Danske Bank A/S, at:

- *Træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som har fået compensation efter genberegning for fejl for de fire hovedårsager i deres gældsinddrivelsessag, får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen. Dette gælder også for kunder, som fremadrettet får udbetalt compensation, og derfor ikke har restgæld til banken. Derudover skal banken kommunikere individuelt til disse kunder herom.*
- *Kommunikere til de øvrige kunder, som forventelig får en forkert indberettet gæld til Skatteforvaltningen i 2022 og fremadrettet.*
- *Træffe de rette foranstaltninger til at kunne beregne et estimat for kundens restgæld indenfor rimelig tid, hvis kunden retter henvendelse og anmoder herom.*
- *Tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med hovedårsag 1-4.”*

Vi har i relation til vores undersøgelse noteret os dette påbud, og vi har og vil fremover i vores arbejde følge op på bankens fremdrift i forhold til opfyldelse heraf.

1.1.4 *Svar til Folketingets Erhvervsudvalg om fyldestgørende orientering af kunderne*

I forhold til orientering af bankens kunder beskrev vi i vores rapport af 31. oktober 2021 i afsnit 3.5.1.1 bl.a., at banken har haft en vanskelig opgave i, på den ene side at skulle sikre, at kunderne modtog en fyldestgørende og så præcis information, at kunderne har kunnet forstå og reagere på oplysninger om de konstaterede fejl og deres betydning for kunderne, og på den anden side, at bankens beregning af compensation har været præget af betydelig kompleksitet.

Vi tilkendegav i tilknytning hertil, at vi generelt ikke havde fundet grundlag for at rejse kritik af det niveau af information, som er indeholdt i bankens udbetalingsbreve, idet bankens kunder udtrykkeligt bliver vejledt om muligheden for at rette spørgsmål til banken om beregningerne, hvis opgørelsen giver anledning hertil.

I forbindelse med ovenstående har vi noteret os, at Erhvervsministeren – efter at have forelagt spørgsmålene for Finanstilsynet – den 11. oktober 2021 og den 17. december 2021 har besvaret to spørgsmål fra Folketingets Erhvervsudvalg om, hvorvidt banken orienterer de berørte kunder om grundlaget for bankens beregninger og konklusioner, og hvorvidt kunderne får en reel mulighed for at forholde sig hertil.

Det fremgår i den forbindelse af svaret af 17. december 2021 til Erhvervsudvalget, at vi – som uvildig undersøger – har vurderet, at kunderne formentlig ikke ud fra bankens breve vil være i stand til at afgøre, hvori fejlene for den enkelte kunde består, men at kunderne bl.a. er gjort bekendt med muligheden for at kontakte banken for nærmere information herom. Det fremgår endvidere af samme svar, at Finanstilsynet forventer, at banken, når den endelige afgørelse i en kundes sag foreligger, giver kunden mulighed for at få tilsendt beregningsgrundlaget for den endelige afgørelse, så vedkommende kan få efterprøvet beregningerne.

1.2 Metoden og vores tilgang til analysen

Vedrørende vores arbejde, herunder grundlaget for vores konklusioner, samt vores analysemetode mv. henvises til vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 1.3.2, som indeholder nærmere beskrivelse heraf, herunder for så vidt angår juridiske afklaringer, afsnit 1.3.2.1, og manuelle sagsgange, afsnit 1.3.2.2.

Som vi beskrev i vores rapport af 31. oktober 2021, har banken ud over de fire hovedårsager identificeret en række yderligere problemstillinger, som kan have ført til fejl i inddrivelsen. På nuværende tidspunkt har banken identificeret i alt 40 yderligere problemstillinger, herunder 74 delproblemstillinger.

Arbejdet med disse yderligere problemstillinger, som beskrives nedenfor i afsnit 9, gennemføres af banken i en række teams, som parallelt gennemfører analyser af problemstillinger og rettelse af de fejl, som er konstateret. Banken finder endvidere, herunder via rapportering fra disse teams, løbende nye fejl i dens gældsinddrivelse, som kan medføre behov for orientering af bankens kunder, rettelse af data i bankens systemer, betaling af compensation til bankens kunder samt gennemførelse af rettelser i IT-systemer eller forretningsprocesser.

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig og ensartet rapportering til Finanstilsynet om bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen i forhold til disse mange yderligere fejl, anvender vi i denne rapport en såkaldt "Gate-struktur", som illustrerer bankens fremdrift i forhold til de enkelte yderligere problemstillinger fra disse identificeres til fejlene er rettet overfor bankens kunder og i forhold til bankens fremadrettede drift.

Gate-strukturen beskrives nærmere nedenfor, afsnit 9.3, hvori vi også har medtaget en oversigt, som illustrerer bankens samlede fremdrift i forhold til de mange yderligere problemstillinger og delproblemstillinger, som banken har fundet efter konstateringen af de fire hovedårsager.

Gate-strukturen beskriver et antal stadier (såkaldte "gates") som banken skal passere i arbejdet med at analysere de enkelte fejl, orientere bankens kunder, beregne og yde kompensation, rette data i sine systemer og indføre nye kontroller og forretningsgange samt rettelser i bankens IT-systemer mv.

Når vi i rapporten nedenfor beskriver, at en yderligere problemstilling har passeret en bestemt "Gate" (f.eks. "Gate 1"), henviser vi således til den nedenfor, afsnit 9.3, beskrevne Gate-struktur, samt de heri beskrevne stadier og tilstande. Formålet er at lette rapporteringen i forhold til den samlede mængde af yderligere problemstillinger, herunder at tilvejebringe et overskueligt overblik over det arbejde, som banken har udført, og det arbejde, som fortsat skal udføres med henblik på endelig genopretning af bankens inddrivelse og opfyldelse af de af Finanstilsynet meddelte påbud, jf. ovenfor.

1.2.1 Dataindsamling, verifikation af oplysninger og samarbejde med banken

I forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport, har vi i al væsentlighed indsamlet information på samme måde, som i forbindelse med udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021. Processen indebærer, at vi anmoder banken om at tilvejebringe information inden for nærmere præciserede områder, hvorefter vores anmodninger besvares af banken med udgangspunkt i den konkrete forespørgsel.

Bankens besvarelse af informationsforespørgsler sker ved, at de enkelte enheder, som i banken er ansvarlige for analyse og genopretning vedrørende de relevante problemstillinger, modtager vores informationsforespørgsler, hvorefter enheden identificerer og kvalificerer de relevante informationer, som danner grundlag for bankens besvarelse.

Besvarelser af vores informationsforespørgsler er i banken underlagt en kontrol og godkendelsesproces med det formål at sikre, at informationerne er korrekte og fyldestgørende. I tillæg hertil bliver dokumentationen underlagt en anonymiseringsproces, således at personoplysninger, dvs. f.eks. oplysninger om bankens kunder, bliver fjernet, så vi ikke utilsigtet modtager disse.

Endvidere har vi i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport sendt udkast til rapporten i høring hos banken med henblik på at sikre, at de faktuelle oplysninger som er indeholdt i rapporten samt væsentlige forudsætninger og antagelser, som ligger til grund for vores konklusioner, efter bankens bedste viden er korrekte og fuldstændige. Vi har i den forbindelse også bedt banken om at bekræfte, at al relevant korrespondance mellem banken og Finanstilsynet for perioden siden den 1. november 2021, er blevet delt med os. Dette er den 24. maj 2022 blevet bekræftet af banken.

Udveksling af information med banken sker ved anvendelse af et såkaldt "virtuelt datarum", som indeholder vores spørgsmål til banken (såkaldte "requests") og bankens svar herpå. I tillæg til de dokumenter, som banken lægger i datarummet, har bankens medarbejdere ved en lang række møder i perioden fra den 31. oktober 2021 til i dag uddybet den information, som fremgår af de respektive dokumenter, samt forklaret de beslutninger, som banken har truffet i forhold til de respektive yderligere problemstillinger. Vi har i rapporten nedenfor som udgangspunkt anført, såfremt svar på vores spørgsmål alene er meddelt mundtligt ved møder med banken. Tilsvarende har vi anført, såfremt den dokumentation, der er udleveret til os, fremstår ufuldstændig eller ikke fuldt ud afspejler bankens beslutninger eller de arbejdsprocesser, som banken har gennemført, hvilket f.eks. ses i afsnit 8.2.1.1 om bankens modeller for beregning af kompensation til kunderne vedrørende de fire hovedårsager.

Som beskrevet gennemgår bankens svar på vores forespørgsler en kvalitetssikringsproces i banken, før svaret sendes til os via det virtuelle datarum. Processen medfører en høj grad af sikkerhed for, at de svar vi modtager, er godkendt af de relevante specialister i banken. Til gengæld medfører processen fortsat, at der ofte går lang tid (periodevist op til 1 måned og for enkelte spørgsmål helt op til 4 måneder) fra vi anmoder om information, og til vi modtager denne i form af et skriftligt svar. I arbejdet med denne rapport har vi derfor arbejdet ud fra en "skæringsdato" (den 2. maj 2022), således at rapporten som udgangspunkt indeholder en beskrivelse af status for bankens arbejde pr. denne dato. Vi har kun efter særskilt aftale med banken eller efter en konkret væsentlighedsvurdering medtaget oplysninger om udviklingen i banken efter dette tidspunkt, ligesom vi kun, når dette har været afgørende for rapportens overordnede konklusioner, har taget materiale leveret til det virtuelle datarum efter denne dato i betragtning. Dette er i øvrigt kun sket, når det har været muligt af hensyn til tidsplanen for vores arbejde.

For at imødegå uhensigtsmæssighederne i ovenstående proces, har vi siden vores rapport af 31. oktober 2021 i samarbejde med banken forsøgt at forbedre processen for udveksling af information i forbindelse med vores forespørgsler, herunder ved at indføre et fast format for forespørgsler samt ved at sikre en bedre løbende opfølgning på de enkelte forespørgsler og bankens besvarelse heraf. Processen har også omfattet etablering af en fast mødestruktur i forhold til arbejdet med de yderligere problemstillinger og i forhold til projektledelsens rapportering til os om projektets overordnede fremdrift og beslutninger i relation hertil, jf. afsnit 3.2 om bankens governance omkring den uvildige undersøgelse.

Trods forbedring af processen omkring informationsudveksling, er der fortsat flere af vores spørgsmål, der ikke er blevet besvaret fyldestgørende af banken, eller hvor svaret ikke har givet den fornødne indsigt. I en del tilfælde har vi modtaget det efterspurgte materiale for sent til, at vi inden for rammerne af denne rapport har haft mulighed for at stille opfølgende spørgsmål. Der vil derfor også i denne rapport være beskrivelser af forhold, for hvilke vi ikke på nuværende tidspunkt kan konkludere endeligt. Hvor vi endnu

ikke har opnået den tilstrækkelige indsigt eller dokumentation til at udtale en konklusion, vil dette fremgå af rapporten, jf. eksempelvis afsnit 3.3 om bankens tidsplaner.

1.2.2 Juridiske afklaringer

I forbindelse med undersøgelsen har vi identificeret en række juridiske nøgleantagelser, som f.eks. ligger bag bankens fejlsøgning, identifikation af berørte kunder, beregning af kompensation samt opbygning og anvendelse af bankens IT-systemer og manuelle arbejdsprocesser.

Der er foretaget en gennemgang af den dokumentation, som ligger til grund for disse juridiske nøgleantagelser, og hvor der har været anledning hertil, har vi foretaget selvstændige juridiske undersøgelser og afklaringer vedrørende forhold, som har haft afgørende betydning for undersøgelsens konklusioner.

I forhold til nøgleantagelser, hvor banken har indhentet juridisk rådgivning fra en eller flere eksterne rådgivere, har vi som udgangspunkt ikke foretaget en fornyet juridisk vurdering vedrørende de vurderinger, som er foretaget af bankens rådgiver. Vi har dog foretaget særskilte undersøgelser, såfremt vi har konstateret, at en konkret juridisk vurdering kan være forbundet med usikkerhed, som ikke er afspejlet i den rådgivning, som banken har indhentet, eller ikke er håndteret i forbindelse med bankens valg af foranstaltninger til afværgelse eller rettelse af de konstaterede fejl.

I det omfang vi i forbindelse med vores undersøgelse har afdækket, at bankens administration bygger på juridiske fortolkninger, som er forbundet med en ikke uvæsentlig usikkerhed i forhold til de retlige vurderinger, er dette særskilt fremhævet, og der er taget stilling til, hvorvidt banken har foretaget rimelige bestræbelser på at tilrettelægge sin administration således, at usikkerheden ikke får betydning for inddrivelsesprocessens lovlighed.

1.3 Omfang for denne rapport og afgrænsning

Afgrænsningen af indholdet i denne rapport er dels betinget af Finanstilsynets påbud af 3. december 2021, og dels af bankens fremdrift i de yderligere problemstillinger, som er konstateret i tillæg til de oprindelige fire hovedårsager til fejl i inddrivelsen.

Omfanget af denne rapport og afgrænsningen heraf har været tilrettelagt i dialog med banken og Finanstilsynet med udgangspunkt i bankens forventede tidsplan for første halvår 2022. Ultimo 2021 var det således forventningen, at banken inden den 2. maj 2022 ville have afsluttet de indledende analyser af i alt 28 af de yderligere problemstillinger, og at banken ville have afsluttet sin udbetaling af kompensation i relation til fem af de yderligere problemstillinger. Bankens tidsplan har imidlertid løbende ændret sig som følge af forsinkelser og nye delproblemstillinger, og fremdriften har derfor ikke på alle områder været

som forudsat ved planlægningen af denne rapport. Vi har derfor på flere områder modtaget bankens analyser og dokumentation for kompensationsmodeller senere end planlagt, og i nogle tilfælde for sent til, at vi inden for rammerne af denne rapport har haft mulighed for at følge op herpå.

Der vil således i denne rapport være beskrivelser af forhold, for hvilke vi ikke på nuværende tidspunkt kan konkludere endeligt. Rapporten vil dog fortsat på disse områder indeholde en beskrivelse af bankens fremdrift og status, herunder væsentlige observationer i den forbindelse.

Som specificeret i påbuddet af 3. december 2021, skal banken sammen med os udarbejde en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle, som kan benyttes i rapporteringen af fremdrift til Finanstilsynet. Dette er, som det fremgår nedenfor i afsnit 2 og 3, ikke sket, blandt andet fordi banken ikke har arbejdet med detaljerede langsigtede tidsplaner for dens arbejde.

Vi har på den baggrund været i dialog med banken og Finanstilsynet om bankens arbejde med planlægning samt den manglende anvendelse af langsigtede tidsplaner. Banken har i den forbindelse anført, at den generelt tilrettelægger genopretningsarbejdet ud fra en seks måneders planlægningshorisont, og således, at planen for de følgende seks måneder løbende præsenteres for os og Finanstilsynet. Derudover arbejder banken efter det oplyste med en alternativ løsningsmodel, som vil påvirke bankens overordnede tidsplan, hvis den gennemføres. Denne løsningsmodel har vi for nuværende ikke opnået indsigt i.

Bankens samlede plan for en genopretning af samtlige af de konstaterede problemer strækker sig aktuelt ud over 2023, med risiko for, at arbejdet vil strække sig til udgangen af 2024 og potentielt ind i 2025, hvis yderligere problemstillinger identificeres. Mange forhold, som er afgørende for realismen i bankens tidsplan, er endnu uafklarede. Det er derfor vores vurdering, at en etablering af en samlet langsigtet tidsplan ville være behæftet med en betydelig grad af usikkerhed. Vi henviser i den forbindelse til afsnit 3, som indeholder en beskrivelse af udviklingen i bankens organisering af arbejdet med genopretningen af inddrivelsen siden vores rapport af 31. oktober 2021, samt af bankens nuværende overordnede plan for det samlede arbejde hermed.

Afsnit 4 indeholder vores beskrivelse af det arbejde, som banken siden den 31. oktober 2021 har udført med henblik på at sikre, at risikoen for overopkrævning af bankens kunder er uvæsentlig, samt med henblik på at sikre, at bankens kunder ikke rammes af andre negative konsekvenser af de i banken konstaterede fejl (de såkaldte ”forebyggende foranstaltninger”).

Afsnit 5 beskriver status for bankens orientering af dens kunder om de fire hovedårsager samt de konstaterede yderligere problemstillinger.

Afsnit 6 beskriver den foreløbige status for arbejdet med kompensation af bankens kunder i forbindelse med de fejl, som kan have ført til overopkrævning af kunderne samt til andre tab for kunderne, som banken har pligt til eller har besluttet at erstatte.

Afsnit 7 indeholder en generel beskrivelse af bankens beregning af renter i bankens hovedinddrivelsessystem, DCS. I relation til dette afsnit bemærkes, at vi har identificeret området for beregning, tilskrivning, opkrævning og administration af renter i bankens inddrivelsessystem DCS som værende særligt risikofyldt, herunder fordi en lang række af de yderligere problemstillinger, som er identificeret af banken, er relateret til eller har betydning for bankens forrentning af den gæld, som er under inddrivelse. Formålet med beskrivelsen i afsnit 7 er således at skabe forståelse for den overordnede systemmæssige understøttelse af renteberegningen i DCS samt i den forbindelse at anskueliggøre sammenhængen mellem de enkelte konstaterede fejl og den overordnede kompleksitet, som er forbundet med korrekt håndtering af renter. Endvidere er formålet med afsnit 7 at give en status for bankens igangsatte tværgående analyse af renteområdet, som har til formål at gennemføre en mere helhedsorienteret fejlsøgning på området, hvilket skal skabe en højere grad af sikkerhed for, at alle fejl i renteberegningen identificeres og rettes.

Afsnit 8 beskriver status for bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen vedrørende de fire hovedårsager, herunder en beskrivelse af udeståender og opfølgningsskridt i forhold til det, som var beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021.

Endelig indeholder afsnit 9:

- 1) en beskrivelse af den overordnede status for bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen i forhold til de mange yderligere problemstillinger. Beskrivelsen tager afsæt i den ovenfor i afsnit 1.2 introducerede Gate-struktur, der beskrives i detaljer i afsnit 9.3.
- 2) en kort supplerende beskrivelse af bankens tilrettelæggelse af arbejdet med de yderligere problemstillinger, jf. herved også vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 9.2, samt
- 3) en status for de enkelte yderligere problemstillinger, herunder en angivelse af, om problemstillingerne passerer en af de "Gates" som er defineret i den ovenfor i afsnit 1.2 anførte Gate-struktur, samt f.eks. en beskrivelse af, om banken i forhold til problemstillinger, for hvilke der er betalt kompensation til bankens kunder, må antages at have erstatet kundernes tab fuldt ud.

1.4 Definitioner

Banken betyder Danske Bank A/S. I det omfang rapporten omhandler andre juridiske enheder end Danske Bank A/S er dette særskilt angivet.

De fire hovedårsager betegnes også internt i banken som de fire root causes eller root causes og betyder de fire årsager til fejl i bankens inddrivelse, som i første omgang blev konstateret af banken, og som er beskrevet nærmere i afsnit 8 i denne rapport.

De yderligere problemstillinger betegnes også internt i banken som additional issues og betyder de yderligere problemstillinger, som er beskrevet i afsnit 9.

DCS betyder "Debt Collection System", og er det inddrivelsessystem, der anvendes til inddrivelse af misligholdt gæld på almindelige bankprodukter som f.eks. kassekreditter, lån, kautioner osv. Dette system blev implementeret i banken i 2004, og gældsposter blev i den forbindelse overført (konverteret) fra tidligere inddrivelsessystemer.

PF betyder "Personlig Fordring", og er det inddrivelsessystem, der anvendes til inddrivelse af misligholdt gæld, der er opstået i forbindelse med kundens manglende betalinger på realkreditlån ydet af Realkredit Danmark A/S, hvor pantet i ejendommen ikke har været tilstrækkeligt til at indfri realkreditlånet. Dette system blev implementeret i banken i 1979, men data i systemet går efter det oplyste alene tilbage til 1990'erne i dag.

Debt Management-afdelingen er bankens inkassoafdeling, der behandler hovedparten af de sager, der overføres til bankens inddrivelsessystemer. Vi betegner derfor i denne rapport bankens inkassoafdeling som enten Debt Management-afdelingen eller inkassoafdelingen.

Insolvency-afdelingen er en særskilt afdeling i banken, der varetager inddrivelsesforløbet i større erhvervsager.

ORIS-indberetning betyder en "Operational Risk Information System-indberetning". Denne indberetning foretages internt i banken, når der opstår en potentiel risiko for fejl i systemerne og meddeles efter omstændighederne til Finanstilsynet, hvis risikoen vurderes reel.

Fact Pack betyder et dokument, hvori banken har beskrevet den indledende analyse af en problemstillings karakter, omfang samt forbyggende foranstaltninger til at standse fejlen. Denne analyse danner sammen med underliggende dokumentation grundlaget for vores review af bankens indledende arbejde med de yderligere problemstillinger.

Bankens QA-team betyder bankens "Quality Assurance team", der dels gennemgår og kvalitetssikrer resultater fra bankens kompensationsmodeller, og dels gennemgår og vurderer de sager, hvor banken ikke via kompensationsmodeller har kunnet konkludere sikkert. Dette team har desuden tidligere varetaget opgaven med korrektion af røde sager, jf. afsnit 6.3 i vores rapport af 31. oktober 2021.

2. OVERORDNET VURDERING OG KONKLUSION

Dette afsnit i rapporten indeholder en beskrivelse af vores væsentligste observationer vedrørende bankens arbejde med kompensation af kunder og genopretning af inddrivelsen. Afsnittet opsummerer således de væsentligste forhold, som i detaljer er behandlet i denne rapport.

Afsnittet indeholder i den forbindelse indledningsvist i afsnit 2.1 en status på bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen, hvorunder den overordnede status på arbejdet med de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger beskrives.

Herefter behandles i afsnit 2.2 – 2.5 vores observationer og konklusioner vedrørende bankens organisering, de generelle foreløbige foranstaltninger, bankens tilgang til beregning af kompensation, samt særlige forhold vedrørende arbejdet med de yderligere problemstillinger. Hvert afsnit indeholder i den forbindelse en kort beskrivelse af bankens fremdrift siden vores rapport af 31. oktober 2021 og den aktuelle status. Dernæst er vores vurdering og observationer beskrevet i særskilte underafsnit.

2.1 Status på bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen

2.1.1 *De fire hovedårsager*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi de fire hovedårsager til fejl, som oprindeligt var årsag til, at banken igangsatte arbejdet med genopretning og kompensation af kunderne, og som i august 2020 gav anledning til Finanstilsynets anmodning til banken om en redegørelse for bankens gældsinddrivelsessystemer og de heri konstaterede fejl.

De fire hovedårsager omfatter fejl i forbindelse med overførsel af gæld til bankens inddrivelsessystemer, hvor hovedstol, renter og gebyrer er blevet registreret som én samlet gældspost (hovedårsag 1), og hvor den registrerede forældelsesdato kan være fastsat med udgangspunkt i en for sen forfaldsdato (hovedårsag 2). Endvidere omfatter hovedårsagerne fejl i forbindelse med overførsel af gældsposter fra tidligere inddrivelsessystemer ved implementeringen af DCS-systemet i 2004, hvorved kautionister kan være registreret som debitorer (hovedårsag 3), og hvor flere meddebitorer kan være registreret særskilt for samme gæld med heraf følgende risiko for overopkrævning (hovedårsag 4).

Som også bemærket i vores rapport af 31. oktober 2021, er betegnelsen af ovenstående forhold som ”hovedårsager” valgt af banken og derfor fastholdt i denne rapport. En række af de senere identificerede problemstillinger i bankens inddrivelse ligner dog i omfang og karakter de oprindelige fire hovedårsager, og kan på tilsvarende vis have indvirkning på, om inddrivelsen overfor den enkelte kunde er lovlig og korrekt. En andel af de yderligere problemstillinger er afledte konsekvenser af de fire hovedårsager, mens en større andel er udtryk for selvstændige problemstillinger.

Banken havde på tidspunktet for vores rapport af 31. oktober 2021 afsluttet sine analyser og kompensationsberegning i sager relateret til de fire hovedårsager. Der udestod i den forbindelse udbetaling til de kunder, der af bankens QA-team var gennemgået manuelt.

På nuværende tidspunkt har banken efter det oplyste opgjort det samlede antal kunder, der er fundet berettiget til udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager, til 7.796 kunder. Banken har dertil oplyst, at der den 1. februar 2022 var udbetalt kompensation til 5.477 af disse kunder, idet udbetalingen til de resterende 2.319 kunder er vanskeliggjort af konkrete forhold, herunder skiftesager, Nem-Konto-blokeringer og problemstillinger i forhold til bankens hvidvaskkontrol. Banken har dog efter det oplyste nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder på at finde generelle løsninger på udbetaling til kunder med hvidvask-blokeringer. Banken forventer på den baggrund, at der kan ske udbetaling til yderligere kunder i starten af september 2022.

Vi bemærker i den forbindelse, at 202 kunder ikke som forudsat af banken modtog en udbetaling af kompensation i oktober 2021 som følge af fejl i forbindelse med udbetalingerne. Denne fejl er ifølge banken blevet rettet, og udbetaling er sket ultimo april og primo maj 2022. Derudover har banken oplyst, at der i foråret 2022 er gennemført en kontrol af de tidligere grønne sager, jf. vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 6.3, via bankens datamodeller, hvorved banken har konstateret yderligere 54 kunder, der skal have udbetalt kompensation som følge af de fire hovedårsager. Disse kunder er ikke inkluderet i de ovennævnte 7.796 kunder.

Banken har således afsluttet sin beregning og udbetaling af kompensation til kunder som følge af de fire hovedårsager, i de sager, hvor udbetaling har været mulig. Dog bemærker vi, at der i bankens kompensationsmodeller er forudsat at ske en ompostering og modregning af eventuel restgæld i inddrivelsessystemerne, og at denne ompostering endnu ikke er gennemført, idet dette ifølge banken afventer en løsning for rettelse af data. Som anført i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.7, kan bankens kunder i den forbindelse først anses for at være blevet fuldt kompenseret, når denne rettelse af restgælden har fundet sted. Der henvises i øvrigt til afsnit 2.5.1.2 om konsekvenserne for bankens skatteindberetninger.

2.1.2 De yderligere problemstillinger

I rapporten af 31. oktober 2021 behandlede vi de 19 yderligere problemstillinger, for hvilke banken pr. 1. september 2021 havde udarbejdet analyser. Bankens på daværende tidspunkt identificeret i alt 28 yderligere problemstillinger, der vedrørte en række meget forskelligartede problemstillinger, herunder f.eks. problemstillinger i forhold til en række skiftesager, problemstillinger vedrørende overholdelse af persondataretlige regler, skatteindberetning, renteberegning, god-skik-regler mv.

Siden efteråret 2021 har banken identificeret en række yderligere problemstillinger, herunder delproblemstillinger til allerede beskrevne problemstillinger. Således er der efter det oplyste pr. maj 2022 identificeret i alt 40 yderligere problemstillinger, idet antallet af underliggende problematikker er væsentligt større. Et samlet overblik findes i den forbindelse i denne rapportes afsnit 9.3.

Generelt kan flere af de yderligere problemstillinger have ført til, at bankens inkassokunder har betalt en forkert opgjort gæld, herunder en større gæld end den, som de faktisk skyldte banken. Derudover kan kunderne fortsat være registeret med en for stor gæld i dag, herunder som følge af forældet gæld, fejl i bankens renteberegning og opkrævning af for store sagsomkostninger mv.

Banken foretager i den forbindelse løbende analyser af de konstaterede problemstillinger, idet banken efter det oplyste prioriterer analyserne med udgangspunkt i problemstillingernes potentielle påvirkning af bankens kunder. For nuværende har banken afsluttet de indledende analyser (afsluttet Gate 1, jf. afsnit 9.3) af i alt 31 af de 74 delproblemstillinger.

Banken har endvidere igangsat eller gennemført udbetaling af kompensationsbeløb til kunderne i relation til i alt fem af de yderligere problemstillinger. Konkret har banken ultimo maj 2022 afsluttet udbetalingerne af kompensation til kunder, der er berørt af følgende yderligere problemstillinger:

- Yderligere problemstilling nr. 10 (Home), der omhandler bankens manglende forhandling af mæglerens salærer til den af banken ejede ejendomsmæglerkæde Home i forbindelse med kundernes frivillige underskudshandler i perioden fra 2013 – 2019.
- Yderligere problemstilling nr. 14 (Eos), der vedrører Nordanias praksis for opkrævning af rykkergebyrer.
- Yderligere delproblemstilling nr. 19a, der omhandler fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, og hvor kundens sidste betaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har vist sig at overstige restgælden med op til kr. 50.

- Yderligere delproblemstilling nr. 19b, der handler om fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, og hvor kundens sidste betaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har vist sig at overstige restgælden med over kr. 50.

Herudover er banken i gang med at kompensere kunder berørt af følgende yderligere problemstillinger:

- Yderligere problemstilling nr. 2 (Helios), der vedrører bankens opkrævning af rykkergebyrer og forrentning af disse. Banken forventer at afslutte udbetalingerne til de sidste kunder i maj 2022, der hvor udbetaling er mulig.
- Yderligere delproblemstilling nr. 16a, der handler om, at bankens pantebrevssystem ikke indeholder oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere eventuel forældelse af misligholdt gæld. Banken forventer at yde kompensation til alle de berettigede kunder senest den 31. maj 2022. Der henvises til afsnit 9.4.16 nedenfor, idet det bemærkes, at kompensation alene forventes udbetalt i forholdsvist få sager, som behandles manuelt.

Generelt bemærkes det, at bankens udbetaling til en andel af kunderne vil være hindret af de samme forhold, som er beskrevet i relation til de fire hovedårsager ovenfor, herunder navnlig at kundernes krav er omfattet af en skifteretslig sag, at der er konstateret NemKonto-blokeringer eller at banken håndterer problemstillinger i forhold til dens hvidvaskkontrol. Banken har dog som nævnt nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder på at finde løsninger på udbetaling til kunder med hvidvask-blokeringer.

Der henvises i øvrigt til afsnit 2.5, hvori vi har beskrevet observationer vedrørende bankens arbejde med de yderligere problemstillinger, herunder opfølgning fra rapporten af 31. oktober 2021.

2.2 Bankens organisering af arbejdet med genopretning af inddrivelsen

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi de tre programmer; Athens Programmet, Sparta og Future IT, samt organiseringen omkring disse. Bankens overordnede organisering er i den forbindelse uændret i forhold til beskrivelsen heraf i vores rapport af 31. oktober 2021. Banken har dog formaliseret flere enheder og oprettet nye styregrupper, ligesom der er tilført ressourcer til programmerne med henblik på at frigive kapacitet hos nøglepersoner og understøtte arbejdet med analyse af det stigende antal yderligere problemstillinger.

Bankens organisation relateret til gældsinddrivelsen er vokset og består medio maj 2022 af i omegnen af 300 medarbejdere (interne som eksterne konsulenter), hvoraf 60 personer efter det oplyste er allokert til bankens arbejde med etablering af fremadrettede systemer, processer og kontroller. Denne tilføjelse af ressourcer har bl.a. været møntet på at forbedre den fælles projektstyring og flytte

beslutningskompetencer tættere på arbejdsgrupperne, samt at skærme og frigøre tid hos de få nøglepersoner, der som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.2, er afgørende for Athens Programmet.

Bankens tilførsel af ressourcer ses dog ikke umiddelbart at have medført nogen væsentlig ændring i forhold til den samlede tidsplan og bankens fremdrift i den forbindelse. Det stigende antal yderligere problemstillinger og deraf følgende behov for juridiske afklaringer, udsøgning af data mv., har således medført et fortsat større pres på nøglepersoner i banken. Der ses i den forbindelse løbende at opstå forsinkelser i arbejdet med de respektive yderligere problemstillinger, hvilket bl.a. opstår som følge af "flaskehalse" hos de centrale nøglepersoner, herunder dataressourcer og bankens juridiske afdeling. Dette er søgt afhjulpet gennem tilførsel af yderligere ressourcer, som dog alene har afhjulpet problemet delvist, jf. afsnit 2.2.1 og afsnit 3.1.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.5.1 og 7.7, og som nævnt en række steder i denne rapport har banken endnu ikke rettet data i dens systemer i forbindelse med beregning af kundernes kompensationskrav vedrørende de fire hovedårsager. Endvidere har banken generelt ikke rettet data i systemerne i forbindelse med udbetaling af kompensation for de yderligere problemstillinger, men for enkelte problemstillinger er kompensationen dog "posteret" som en "betaling" eller "korrektur" på kundens eventuelle restgæld i den sag, som har været berørt af problemstillingen, jf. herved f.eks. nedenfor, afsnit 9.4.10 vedrørende mæglerens salg af ejendomsrådgiverkæden Home. Vedrørende årsagen til bankens manglende rettelse af data i dens systemer henvises til afsnit 3.3.2 nedenfor, som beskriver de udfordringer, der aktuelt er forbundet med rettelse af saldoen for kundernes gæld.

2.2.1 Vurdering og observationer

Banken ses fortsat at have en omfattende organisation, der arbejder målrettet og organiseret med henblik på at opfylde de påbud, der af Finanstilsynet er meddelt banken. Tilgangen af ressourcer må dog også ses i lyset af det fortsat stigende antal yderligere problemstillinger, som banken har identificeret.

På trods af bankens tilførsel af årsværk siden 2021 ses banken fortsat at være meget afhængig af en række nøglepersoner, hvis viden eller kompetencer er afgørende for projektets fremdrift. Banken oplyser i den forbindelse, at den har valgt at fokusere på de pågældende nøglepersoners arbejdsbyrde, så de bedre kan prioritere arbejdet med genopretning af inddrivelsen, ligesom udfordringen er søgt imødegået ved bl.a. sidemandsoplæring og dokumentation af sagsgange på baggrund af interviews og workshops mv.

Vi har på banken forstået, at arbejdet i en periode har været præget af mangel på personer med kompetencer indenfor datahåndtering, ligesom en række teams har været helt eller delvist blokerede i deres arbejdsprocesser som følge af "flaskehalse" hos projektets juridiske teams. I forhold til sidstnævnte

bemærker vi, at der i relation til bankens arbejde med de yderligere problemstillinger generelt ses at være en væsentlig risiko for forsinkelse og utilstrækkelig analyse som følge af mangel på ressourcer i bankens juridiske afdeling, der er tilknyttet programmet, jf. nærmere nedenfor. Flere af de yderligere problemstillinger afhænger således af juridiske fortolkninger, og vi har i den forbindelse observeret, at de juridiske analyser, som er udleveret til os, ikke i alle tilfælde synes at beskrive de undersøgelser, som banken har foretaget, og de vurderinger, som har været afgørende for bankens konklusioner. Heri ligger ikke nødvendigvis, at banken ikke har truffet beslutninger på et tilstrækkeligt stærkt juridisk grundlag, men blot at vi ikke – baseret på det materiale, som er udleveret til os – kan konstatere, at dette er tilfældet. For en række af de analyser, som vi har gennemgået, er de juridiske konklusioner således dokumenteret i en kortfattet form, som ikke nødvendigvis muliggør en reel stillingtagen til, hvorledes banken er nået til sine konklusioner.

Henset til kompleksiteten i flere af de konstaterede problemstillinger, synes der umiddelbart at være behov for, at bankens jurister i højere grad indgår i de enkelte analyseteams og ikke alene opsøges i forbindelse med konkrete spørgsmål. I den forbindelse er det navnlig væsentligt, at bankens juridiske afdeling forelægges problemstillingerne med det relevante sæt af faktiske oplysninger, således at svar gives på et oplyst og konkret relevant grundlag. I visse af de analyser, som er forelagt for os, og som har dannet grundlag for bankens konklusioner, kan vi ikke konstatere, at bankens juridiske afdeling har givet svar på et fyldestgørende og tilstrækkeligt konkret grundlag. Det gælder f.eks. i forhold til yderligere problemstilling nr. 25, hvor bankens juridiske afdeling i sin analyse vedrørende forældelsesrelaterede problemstillinger anfører, at svaret er usikkert som følge af *”det foreliggende begrænsede oplyste grundlag”*. En tættere tilknytning af de juridiske kompetencer til de enkelte analyseteams vil i den forbindelse formentlig medvirke til at mindske risikoen for, at svar fra bankens juridiske afdeling anvendes forkert eller for bredt, eller at spørgsmål til bankens juridiske afdeling besvares baseret på fejlagtige eller mangelfulde forudsætninger eller antagelser.

Som anført ovenfor har der i perioden siden 31. oktober 2021 været udfordringer i programmet som følge af manglende kapacitet til juridiske afklaringer. Vi kan af de udleverede mødereferater se, at Athens Council har drøftet problemstillinger omkring tilstrækkeligheden af de allokerede juridiske ressourcer på møder den 20. januar 2022, 1. februar 2022, 22. februar 2022 og 8. marts 2022. Debt Management Committee ses tilsvarende at have drøftet problemstillingen ved møder den 24. januar 2022, 11. februar 2022, 4. marts 2022 og 22. april 2022. Af referatet fra det sidstnævnte møde i Debt Management Committee fremgår, at banken fortsat arbejder med at tilføre yderligere kapacitet. Banken har oplyst, at der udover en række fuldt allokerede årsværk i juridisk afdeling, arbejder adskillige juridisk uddannede personer i programmet, herunder en række eksterne konsulenter. Særligt i slutningen af 2021 og starten af 2022 har banken endvidere anvendt eksterne juridiske rådgivere for at afhjælpe, at ressourcemangel i juridisk afdeling skulle føre til ”flaskehalse” i programmet.

2.2.1.1 Bankens tilgang til problemstillingerne

For så vidt angår de yderligere problemstillinger, er fremdriften i bankens arbejde afhængig af den mængde ressourcer, der er til rådighed for arbejdet, sammenholdt med problemstillingernes prioritering og kompleksitet. Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 udføres arbejdet med de enkelte yderligere problemstillinger parallelt af en række analyseteams, hvilket indebærer en risiko for, at bankens arbejde bliver for silopræget, herunder at banken som følge heraf ikke identificerer problemer og fejl, som ligger i grænseområdet mellem det arbejde, som udføres af forskellige teams. Desuden medfører den sekventielle tilgang til analysearbejdet en risiko for, at banken i forbindelse med behandling af en yderligere problemstilling overser, at den nu konstaterede fejl skaber begrundet tvivl om den konklusion, som banken er nået til i tidligere afsluttede analyser.

Banken har siden 31. oktober 2021 overfor os redegjort for, at den forsøger at imødegå disse risici, herunder ved at sikre en højere grad af tværgående forankring af de enkelte problemstillinger hos programets ledelseslag, og ved at sikre bedre og mere frekvent kommunikation mellem de respektive analyseteams. Vi har i den forbindelse konstateret, at banken har foretaget en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang, herunder navnlig på områder, hvor der er nærliggende risiko for, at fejl har indbyrdes sammenhæng, jf. nærmere herom nedenfor, afsnit 7.

Som et eksempel på ovenstående mere helhedsorienterede tilgang kan nævnes renteområdet, hvor en række af de af banken konstaterede og behandlede yderligere problemstillinger har direkte sammenhæng med bankens evne til at beregne, tilskrive, opkræve og forældelseshåndtere renter i den enkelte inkassosag. Banken har på baggrund af de erfaringer, som er opnået i forbindelse med identifikation af disse yderligere problemstillinger besluttet sig for at gennemføre en samlet analyse af renteområdet, som omfatter bankens inddrivelsessystemer og deres funktionalitet til beregning og tilskrivning af renter, aftalegrundlaget med de enkelte kunder, forældelseshåndtering og dækning af renter, og hvor banken endvidere forholder sig til forretningsmæssige og lovgivningsmæssige ændringer, som historisk har ført til forandringer i bankens forrentning af inkassokundernes krav.

Det er således fortsat vores vurdering, at bankens organisering og forretningsgange understøtter en stabil fremdrift i arbejdet, samt høj kvalitet i udførelsen af de opgaver, som falder indenfor de enkelte programmer. Der er dog efter vores opfattelse fortsat mulighed for at effektivisere arbejdet og forbedre kvaliteten gennem centralisering af ansvar, der kan sikre en mere holistisk behandling og opfølgning på de enkelte yderligere problemstillinger.

2.2.1.2 Bankens tidsplan

Den 27. april 2022 offentliggjorde banken en pressemeddelelse, hvoraf det fremgik, at banken ikke på nuværende tidspunkt forventer at kunne afslutte arbejdet med genopretning af inddrivelsen og kompensation af bankens kunder før udgangen af 2024, og med risiko for forsinkelser ind i 2025, hvis yderligere problemstillinger tilgår. Vi bemærker i den forbindelse, at der efter det oplyste siden den 27. april 2022 er oprettet i hvert fald én yderligere problemstilling.

Banken har i møder med os redegjort for, at den ikke anvender en detaljeret langsigtet tidsplan for arbejdet, idet en sådan tidsplan nødvendigvis løbende ville skulle justeres i forhold til projektets ressourcer og fremdrift, samt for eventuelle nye problemstillinger, som identificeres. Banken har dog i ovennævnte pressemeddelelse af 27. april 2022 tilkendegivet, at den ikke anser det for at være acceptabelt, at bankens kunder først i 2024 eller 2025 kan være sikre på at have modtaget kompensation for en eventuel overopkrævning, ligesom banken ikke anser det for at være acceptabelt, at banken først til denne tid vil kunne meddele dens kunder, hvordan en eventuelt resterende gæld præcist skal opgøres. Banken har supplerende hertil oplyst, at banken derfor arbejder med alternative løsningsmodeller, der sikrer bankens inkassokunder en tidligere afklaring af deres sag. Vi har endnu ikke fået indsigt i disse planer.

Da antallet af de yderligere problemstillinger og delproblemstillinger er forøget løbende, har det været vanskeligt for banken at fastlægge en langsigtet tidsplan. Banken ses på den baggrund at have nedprioriteret arbejdet med en sådan langsigtet plan til fordel for en løbende planlægning for kortere intervaller. Banken ses i den forbindelse siden vores rapport af 31. oktober 2021 at have opnået en bedre evne til at planlægge for kortere tidsintervaller og sikre løbende opfølgning på planer og evaluering i den forbindelse.

Som følge heraf er det ikke muligt for os at samarbejde med banken om dens udarbejdelse af en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle, som kan benyttes i rapporteringen af fremdrift til Finanstilsynet, sådan som det er efterspurgt i Finanstilsynets påbud af 3. december 2021 (se afsnit 1.1.2). Banken har således ikke arbejdet med detaljerede langsigtede tidsplaner for dens arbejde, og det har været vanskeligt for os at opnå en betryggelse i, at de af banken faktisk anvendte, ikke detaljerede tidsplaner var realiserbare.

2.2.1.3 Bankens plan for rettelse af data ("write-back")

Som anført har banken endnu ikke rettet data i dens gældsinddrivelsessystemer i forbindelse med beregning af kompensation til kunderne. Den manglende rettelse af data betyder, at en række kunder fortsat er registeret med en gæld, selvom bankens kompensationsmodeller har vist, at kunderne har foretaget en samlet overbetaling til banken. Som anført i afsnit 2.5.1.2 er det vores opfattelse, at banken for netop

disse kunder hurtigst muligt bør sikre, at kundernes gæld nulstilles i systemet, og at der foretages en korrekt indberetning herom til Skatteforvaltningen. Vi henviser i den forbindelse også til Finanstilsynets påbud af 25. april 2022, som pålægger banken at foretage denne rettelse.

Den manglende rettelse af data betyder endvidere, at en lang række af bankens kunder fortsat er registreret i bankens inddrivelsessystemer med en gæld, som er opgjort forkert. Bankens tilgang, hvor rettelse af data (den såkaldte "write-back") ikke er sket endnu, beror efter det for os oplyste på en række forhold, som indebærer, at datarettelse ikke uden videre kan gennemføres samtidig med, at banken beregner kompensation til kunderne, jf. umiddelbart nedenfor.

For det første arbejder banken med en lang række yderligere problemstillinger, som for manges vedkommende kan give anledning til korrektioner i de enkelte kunders gæld, men hvor banken endnu ikke kan beregne den præcise effekt heraf for den enkelte kunde. En konsekvens af den sekventielle tilgang er, at datarettelse i kundernes sager ikke umiddelbart kan ske løbende uden risiko for, at dette medfører en yderligere kompleksitet og risiko for fejl. Genberegning af en kundes sag efter rettelser i transaktionshistorikken vil altid være en yderst kompleks proces. Processen kompliceres yderligere, hvis banken foretager rettelser i konti løbende, således at en genberegning, der foretages i dag, måske senere skal laves om, fordi banken i en senere analyse konstaterer, at andre fejl også medfører behov for korrektion af transaktioner på kontoen, som igen ligger tidligere end dem, som banken allerede har rettet.

Vi har i forhold til ovenstående forstået, at banken grundlæggende anser det for at være for risikofyldt at gennemføre rettelser af data løbende, eller på anden vis opgøre kundens korrekt tilrettede saldo, selvom det betyder, at kunder som ikke vurderes at have overbetalt, men hvis gældssaldo skal rettes, ikke kan få oplyst den korrekte restgæld, før rettelsen har fundet sted. Banken er i færd med at udvikle et værktøj, som kan anvendes i banken til at sikre, at disse kunder i stedet kan modtage oplysninger vedrørende deres "estimerede" restgæld indenfor rimelig tid. Vi har ikke opnået indsigt i bankens tidsplan for implementering heraf.

For det andet bemærkes, at banken i forbindelse med de fire hovedårsager har fokuseret på udbetaling af kompensation til alle berørte kunder i overensstemmelse med de principper, som er beskrevet i vores rapport af 31. december 2021, afsnit 7.2, herunder at banken som udgangspunkt ser bort fra, hvornår en fejl er begået. Det betyder, at banken i nogle af dens kompensationsmodeller beregner kompensation på et ufuldstændigt datagrundlag, f.eks. fordi transaktionshistorik ikke er tilgængelig for perioder, der ligger langt tilbage i tid. Banken må derfor basere kompensationsberegningen på en række antagelser, som erstatning for de præcise data.

Mangler ved datagrundlaget betyder, at kompensationsmodellerne ikke nødvendigvis kan anvendes til en matematisk genberegning af de enkelte kunders sager, og for en række sager er det givet, at en sådan

egentlig genberegning ikke vil være mulig. En rettelse af data må derfor ske på anden vis, enten ved en skønsmæssig nedskrivning af den resterende gældssaldo med valør i dag uden en egentlig genberegning, eller ved udvikling af modeller, som kan tilnærme sig genberegningen, uden at være eksakte. Det bemærkes dertil også, at kompensationsmodellerne ikke i alle tilfælde har kunnet konkludere sikkert, hvorfor en andel af sagerne er vurderet ved en manuel gennemgang.

Som vi har forstået bankens tilkendegivelser, har banken samlet set vurderet, at det som følge af ovennævnte forhold ikke er muligt at udvikle en model for rettelse af saldoen, før banken har opnået en højere grad af sikkerhed for, at alle yderligere problemstillinger er identificerede, og før banken har bedre indsigt i, hvordan problemstillingerne påvirker den enkelte kundes sag. Det betyder for den enkelte kunde, at banken ikke før på et senere tidspunkt i genopretningsprojektet vil være i stand til at oplyse kunden om en præcis restsaldo på kundens gæld, ligesom det betyder, at banken fortsat foretager fejlbehæftede indberetninger af gælden til Skatteforvaltningen.

Finanstilsynet har den 25. april 2022 meddelt banken et påbud, som indebærer, at banken i forhold til den enkelte kunde på forespørgsel skal kunne oplyse en estimeret restgæld indenfor rimelig tid. Bankens har i den forbindelse som beskrevet i afsnit 7.2.2 påbegyndt et arbejde, som omfatter udvikling af en database ved siden af bankens systemer. Denne database skal dels understøtte arbejdet med fortsat beregning af compensation for eventuelle overbetalinger, dels muliggøre den påkrævede estimering af kundernes restgæld. Restgælden skal i den forbindelse kunne estimeres med den grad af præcision, som kan opnås baseret på bankens til en hver tid værende viden om fejl i kundens sag.

Vi er endnu ikke blevet præsenteret for mere detaljerede planer for udviklingen af den ovenfor nævnte database, og arbejdet med udviklingen heraf er som vi forstår det fortsat i en indledende fase.

2.3 Foreløbige foranstaltninger mod overopkrævning mv.

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, hvordan banken løbende siden sommeren 2019 havde implementeret en række foranstaltninger til forebyggelse af overopkrævning i inddrivelsessager. Vi konkluderede, at bankens tiltag overordnet havde fungeret efter hensigten, idet vi dog påpegede en række konkrete områder, hvor foranstaltningerne potentielt ikke var tilstrækkelige.

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har banken gennemført yderligere foranstaltninger til sikring af kunderne mod overopkrævning i perioden, hvor kundens restgæld i inddrivelsessystemerne kan være berørt af hovedårsagerne og de yderligere problemstillinger.

De implementerede foranstaltninger til forebyggelse af overopkrævning omfatter overordnet følgende tiltag, som er nærmere beskrevet i afsnit 4 i denne rapport:

-
- Banken har oplyst, at banken i henhold til beslutninger truffet i banken i maj og september 2021 har tilbagekaldt samtlige krav, der af banken har været anmeldt i skiftesager. Efter det oplyste har banken derudover siden sommeren 2021 alene anmeldt krav, der er oprettet i inddrivelsessystemerne, når disse behandles i bankens Insolvency-afdeling. Denne afdeling behandler et mindre antal sager, der typisk angår større tilgodehavender. Når Insolvency-afdelingen anmelder krav, sker det efter en proces, hvor banken frafalder en andel af den registrerede gæld for at tage højde for tvivl herom. I bankens øvrige gældsinddrivelsessager er der alene anmeldt ét enkelt krav, hvilket er sket i forbindelse med en rekonstruktionssag og efter en konkret vurdering og tilretning af gælden.
 - Banken har endvidere tilbagekaldt verserende sager fra domstolene. Dog har banken efter det oplyste ud fra en konkret og individuel vurdering fastholdt syv sager. I fire af sagerne var der allerede afsagt dom eller kendelse, og de sidste tre sager angår efter bankens vurdering spørgsmål af principiel betydning eller sager, som er anket af en modpart. Banken har den 24. maj 2022 oplyst, at seks af disse sager nu er afsluttet, og at der således blot pågår én aktiv sag, som er anket på modpartens initiativ.
 - Banken har ultimo 2021 implementeret en udvidet Pause-logik i både DCS og PF, hvorved alle betalingsordninger er standset, medmindre kunden har meddelt banken, at kunden ønsker at fortsætte sin betaling. Banken har i den forbindelse udsendt breve med orientering af kunderne om suspension af betalingsordninger, hvis ikke den enkelte kunde allerede aktivt har tilvalgt at fortsætte betalingerne trods risikoen herved. Endvidere har banken udarbejdet en vejledning til brug for bankens kunderådgivere i de tilfælde, hvor kunder kontakter banken med ønske om at genoptage afbetaling af en gæld.
 - Supplerende hertil har banken implementeret en kontrol, der på månedlig basis og på tværs af konti og sager skal sikre, at der på samtlige sager i inddrivelsessystemerne er registreret en suspension af den løbende rente.
 - I relation til de tidligere grønne sager har banken foretaget en kontrol af disse via bankens kompensationsmodeller, idet der som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 løbende var konstateret en ikke uvæsentlig fejlprocent i bankens stikprøvevise gennemgang af de manuelle tilretninger. Banken har i den forbindelse identificeret 54 kunder, der skal modtage en udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager.

Banken ses derudover løbende at have orienteret kunderne om de yderligere problemstillinger, som kunden vurderes at kunne være berørt af. Som anført i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken vurderet,

at den henset til det større antal af yderligere problemstillinger har fundet det mest hensigtsmæssigt at samle kommunikationen vedrørende flere problemstillinger i samme breve, herunder for ikke at sende bankens kunder unødigt mange breve om genopretningsarbejdet. Det bemærkes hertil også, at banken synes at have sikret, at samtlige kunder, for hvem kontaktinformationer på nuværende tidspunkt er tilgængelige, har modtaget i hvert fald én orientering om risikoen for fejl i gældsopgørelser mv. fra banken.

Banken har siden vores rapport af 31. oktober 2021 endvidere gjort sig overvejelser omkring implementering af en såkaldt cap-løsning (en grænse for hvad, der kan betales af kunder, der vælger fortsat at betale gæld til banken) til reduktion af risikoen for, at der på et senere tidspunkt igen vil opstå behov for kompensation af de kunder, der har valgt at fortsætte afdragene på deres gæld. En endelig beslutning herom er der dog endnu ikke truffet, og banken ses fortsat at overveje flere løsningsmodeller. Vi har ikke modtaget en forventet tidsplan for bankens beslutning og implementering af en løsning.

2.3.1 *Vurdering og observationer*

Idet bankens beslutning om en udvidelse af Pause-logikken er implementeret som beskrevet ovenfor, er det vores vurdering, at risikoen for overopkrævning i forhold til de berørte kunder må anses for at være ubetydelig. Risikoen ses således i alle tilfælde at være begrænset til sager, hvor kunden trods vejledning om risikoen for fejl i gældsopgørelsen aktivt vælger at fortsætte med at afvikle gælden. Bankens har oplyst, at der ca. er 2.000 kunder, som fortsat foretager månedlige betalinger.

Banken har i den forbindelse ved implementering af rentestoppet siden oktober 2020 sikret, at kundens manglende betalinger kan ske uden rentemæssige konsekvenser for kunden. Bankens har efter det oplyste fra december 2021 kunnet observere en betydelig reduktion i antallet af aktivt betalende kunder.

Endvidere ses banken at have implementeret foranstaltninger, der sikrer, at anmeldte krav i skiftesager og verserende retssager er tilbagekaldt i muligt omfang, og at der som det klare udgangspunkt ikke anmeldes nye krav i skiftesager. Bankens undtagelse herfra i enkeltstående særlige sager, der typisk angår større tilgodehavender, sker som beskrevet efter en proces, hvor banken frafalder en andel af den registrerede gæld for at tage højde for tvivl herom. Denne proces ses at indebære en betydelig reduktion af restgælden, herunder frafald af samtlige renter og gebyrer, der er tilskrevet kontoen efter overførsel til inddrivelsessystemet, samt tilretning for de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 2 (renter af rykkergebyrer). Det er på den baggrund vores vurdering, at risikoen for, at banken anmelder et for højt krav, må anses for at være yderst begrænset.

Bankens nu gennemførte foranstaltninger ses således samlet set at have begrænset risikoen for overopkrævning af bankens kunder betydeligt. Vi bemærker dog, at den registrerede restgæld for kunder i

bankens inddrivelsessystemer fortsat kan være påvirket af både de fire hovedårsager og en række af de yderligere problemstillinger, hvorved den registrerede restgæld kan være for høj. Der er således endnu ikke gennemført en rettelse af data efter bankens genberegning af sager, der kan være påvirket af de fire hovedårsager (den såkaldte "write-back", jf. afsnit 3.3.2). Der ses i den forbindelse ikke på nuværende tidspunkt i banken at være etableret en proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres i de sager, hvor kunden fortsætter sine betalinger, jf. afsnit 4.2.3.

2.3.1.1 Risici som følge af manglende rettelse af data

Som nævnt ovenfor arbejder banken med overvejelser om at fastsætte et loft for kundernes betaling af gælden for derved at undgå risiko for overopkrævning hos fortsat betalende kunder. Bankens overvejelser herom er dog på nuværende tidspunkt af meget foreløbig og indledende karakter, og der foreligger ikke aktuelt en konkret løsning. Vi kan derfor ikke på nuværende tidspunkt udtale os om effekten heraf eller konsekvensen for den enkelte kunde. Vi kender endvidere ikke bankens tidsplan for implementering af dette tiltag, men banken har oplyst, at et oplæg til beslutning vil blive præsenteret for bankens beslutningsorganer primo juni 2022.

Vi bemærker dog, at den aktuelt manglende proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres, kan have u hensigtsmæssige resultater for bankens kunder. Det er således ikke aktuelt muligt for bankens inkassokunder at afvikle hele deres registrerede gæld til banken uden risiko for, at der herved betales et for stort beløb som følge af de mange yderligere problemstillinger i bankens inddrivelsessystemer. For kunder, der i anden sammenhæng har behov for at dokumentere, at de ikke (fortsat) har gæld til banken f.eks. i forbindelse med optagelsen af lån i et andet pengeinstitut, kan dette være urimeligt. Der ses således overordnet at være behov for en løsning, der kan imødekomme kundernes ønske om klarhed for de kunder, som har mulighed for og ønsker at indfri deres gæld, før bankens analyser er færdiggjorte.

Vi noterer os, at Finanstilsynet den 25. april 2022 bl.a. har påbudt banken at træffe de rette foranstaltninger til at kunne beregne et estimat for kundens restgæld indenfor rimelig tid, hvis kunden retter henvendelse med anmodning herom. Det fremgår af Finanstilsynets afgørelse af 25. april 2022, at rimelig tid som udgangspunkt vil være 14 dage, medmindre der er tale om komplekse sager, eller banken modtager så stort et antal henvendelser, at det ikke vil være muligt at besvare alle inden for denne tidsramme. Bankens overvejelser vedrørende et loft over inddrivelsen vil formentlig bidrage hertil. Bankens har oplyst, at der i banken arbejdes på at etablere en database, der skal sikre banken et bedre overblik over den mulige påvirkning, som de respektive yderligere problemstillinger kan have på den enkelte kundes konto. Denne database, der også forventes at danne grundlag for bankens fremadrettede vurdering af mulighederne for modregning (se afsnit 2.5.1.4), er dog endnu under implementering, og vi har ikke

modtaget en nærmere beskrivelse eller tidsplan for implementeringen. Vi vil derfor følge bankens videre arbejde hermed.

Vi bemærker endvidere, at den manglende rettelse af data medfører risiko for fejl i bankens indberetninger til Skatteforvaltningen, herunder både for kunder, hvis restgæld fremstår højere end den reelle gæld til banken, samt kunder, hvor bankens kompensationsmodeller har vist, at gælden faktisk er fuldt indfriet, og at kontoen dermed skal lukkes (se herom afsnit 2.5.1.2).

2.3.1.2 *Kommunikation til bankens kunder*

I forhold til bankens kommunikation til kunderne ses banken løbende at orientere kunderne individuelt om de problemstillinger, som kunden vurderes at kunne være berørt af. I den forbindelse søger banken at samle orientering om flere problemstillinger i ét brev for at undgå, at kunderne generes af unødigt mange breve af orienterende karakter.

Som beskrevet indebærer bankens udvidede Pause-logik desuden et værn mod overopkrævning, idet alle betalende kunder på et tidspunkt siden oktober 2020 har fået deres betalingsaftaler suspenderet og i den forbindelse har modtaget orientering om risikoen ved fortsat frivillig betaling af gælden. I lyset heraf har vi ikke bemærkninger til, at banken for nogle af de yderligere problemstillinger har afventet med udsendelse af orientering til bankens kunder med henblik på, at konkret orientering om flere problemstillinger har kunnet samles i et brev.

Vi bemærker dog, at banken i relation til visse af de yderligere problemstillinger ses at have valgt en anden linje for kommunikation til kunden end den, der er fastlagt i relation til inkassosagerne i bankens inddrivelsessystemer. Dette ses eksempelvis i relation til yderligere problemstilling nr. 14, der vedrører Nordantias system "Leasing Core" (se afsnit 9.4.14).

2.4 **Beregning af kompensation for overbetaling**

Banken har på nuværende tidspunkt afsluttet sin beregning og udbetaling af kompensation til kunder som følge af de fire hovedårsager i sager, hvor udbetaling har været mulig. Banken har endvidere igangsat eller gennemført udbetaling af kompensation for flere af de yderligere problemstillinger (nr. 2, 10, 14, 16a, 19a og 19b), jf. afsnit 2.1 ovenfor.

Bankens tilgang til beregning og opgørelse af kompensationsbeløb beskrives af banken i såkaldte calculation approach-dokumenter (modeldokumentation). Dokumentationen udarbejdes i forbindelse med bankens analyser og tilrettelæggelse af tilgangen til kompensation for de enkelte problemstillinger, herunder

eventuel udvikling af relevante datamodeller. Bankens modeldokumentation godkendes i den forbindelse af de to ledelsesorganer: Athens Council og Debt Management Committee.

Vi har på nuværende tidspunkt modtaget bankens modeldokumentation vedrørende yderligere problemstilling nr. 2, 10, 14, 16a og 19. Vi har derudover siden vores rapport af 31. oktober 2021 modtaget en opdateret version af bankens modeldokumentation vedrørende den såkaldte DCS-model, der er anvendt til at genberegne sager og vurdere kundens eventuelle tilbagebetalingskrav som følge af hovedårsag 1 og 2 i dette system. Derimod har banken efter det oplyste ikke foretaget ændringer i modeldokumentationen vedrørende navnlig PF-modellen og den statistiske model.

Herudover har banken ultimo 2021 fastlagt en tilgang vedrørende kompensation af kunderne for den forventede beskatning af de kompensationsbeløb, der udbetales til kunden. Banken har i den forbindelse valgt at kompensere kunderne med et beløb svarende til den gennemsnitlige skatteprocent, der for private er fastsat til 37,8 %. Kunderne vejledes om mulighederne for at anmelde yderligere krav, såfremt pågældende måtte være topskattepligtig i udbetalingsåret. Banken har endvidere indhentet ekstern rådgivning samt bindende svar hos Skatteforvaltningen vedrørende beskatningen af de beløb, der udbetales til kunderne. Banken vejleder i den forbindelse kunderne om indberetningspligten i forbindelse med udbetalingen af kompensationsbeløb, idet brevene herom efter det oplyste er drøftet med Skatteforvaltningen.

2.4.1 Vurdering og observationer

Vi noterer os, at banken som led i arbejdet med at kompensere bankens kunder fortsat ses at følge de principper, som vi beskrev i afsnit 7.2 i vores rapport af 31. oktober 2021.

Generelt er det således vores vurdering, at banken søger at stille kunderne økonomisk, som om fejlene ikke var sket, hvilket overordnet ses at være afspejlet i bankens tilgang til kompensation af kunder i relation til de respektive yderligere problemstillinger. Som også anført i vores rapport af 31. oktober 2021, vil de principper, som er lagt til grund for bankens modeller for kompensation, således efter vores vurdering føre til, at en meget stor andel af kunderne modtager en kompensation, som er større end den, som de efter lovgivningen og aftaleforholdet med banken har krav på. Det skyldes blandt andet, at banken betaler kompensation til kunder, selvom deres krav kan være forældede, ligesom banken i mange sammenhænge ses at have truffet valg, som i forhold til selve beregningen af kompensationen gennemsnitligt vil være til den enkelte kundes fordel. Dog bemærker vi, at bankens tilgang i relation til tidskompensation og modregning medfører en vis risiko for, at nogle kunder ikke kompenseres fuldt ud, eller at en fuld kompensation først vil blive gennemført senere i bankens proces (se herom afsnit 2.4.1.2 om tidskompensation samt afsnit 2.5.1.4 om modregning).

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 yder banken kunden en tidskompensation i forbindelse med udbetaling af kompensationen. Denne tidskompensation beregnes ifølge banken efter rentelovens § 5, og bankens tilgang ses i den forbindelse overordnet at være den samme på tværs af de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger. Dog ses banken i relation til yderligere problemstilling nr. 2, der omhandler renter af rykkergebyrer, at have beregnet tidskompensationen på en lidt anden vis.

Banken har således ved beregning af tidskompensation i relation til yderligere problemstilling nr. 2 fulgt de løbende ændringer i Nationalbankens udlånsrente, og ikke – som forudsat i rentelovens § 5 – ændringerne pr. 1. januar og 1. juni. Banken vurderer dog selv, at dette er til kundens fordel.

Vi har ikke foretaget gennemgang af konkrete sager og har ikke mulighed for at efterprøve bankens beregninger. Vi er således ikke i stand til at vurdere, om bankens tilgang som oplyst faktisk er til fordel for kunderne i samtlige sager. Vi noterer os dog, at tilgangen ikke svarer til rentelovens § 5, og til vores forståelse afviger fra tilgangen i forhold til bankens kompensationsudbetaling i andre sammenhænge, uden at der ses at være en særlig baggrund herfor.

Vi bemærker desuden, at banken ikke ses at have fulgt op på samtlige af de forhold, som vi påpegede i vores rapport af 31. oktober 2021 vedrørende dokumentation for bankens datamodeller til beregning af kompensation samt vedrørende bankens tilgang til rentelovens § 5 ved beregning af tidskompensation, jf. straks herunder. For så vidt angår spørgsmål om modregning af restgæld henvises der til afsnit 2.5.1.4 nedenfor.

2.4.1.1 Bankens kompensationsmodeller vedrørende de fire hovedårsager

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at den fremsendte dokumentation for de modeller, der af banken anvendes til genberegning af sager og opgørelse af kompensation i relation til de fire hovedårsager, var udtryk for foreløbige versioner, der endnu kun forelå i udkast. Modeldokumentationen gav os derfor generelt ikke et fyldestgørende billede af modellerne og de bagvedliggende antagelser, forudsætninger og valg heri. Særligt dokumentationen for PF-modellen og den statistiske model fremstod mangelfuld, og vi har derfor efterspurgt opdateret dokumentation.

Banken har imidlertid oplyst, at der ikke er foretaget opdatering af dokumentationen vedrørende PF-modellen og den statistiske model. Idet modeldokumentationen således fortsat ikke er retvisende på alle punkter, og idet dokumentationen indeholder mangler i forhold til den samlede model, er der fortsat en usikkerhed om det præcise indhold af modellerne. Vi henviser til vores bemærkning herom i vores rapport af 31. oktober 2021, hvor flere udeståender i modeldokumentationen er beskrevet samt til afsnit 8 i denne rapport, hvoraf bankens supplerende oplysninger hertil fremgår.

Et udestående i sidste rapport vedrørte i den forbindelse bankens forældelsesberegning i PF-modellen i relation til de frivillige underskudshandler. Vi bemærkede således i vores rapport af 31. oktober 2021, at vi havde konstateret en vis uoverensstemmelse i det af banken anførte om, hvilke datoer, der tages udgangspunkt i for beregning af forældelse i sager med frivilligt salg af ejendommen, hvorfor det ikke var muligt for os at udtrykke en konklusion herom. Dette forhold er efterfølgende søgt afklaret med banken.

På trods af en længere dialog med banken herom, har vi fortsat ikke opnået en tilstrækkelig indsigt til at konkludere på bankens tilgang i den forbindelse. Bankens oplysninger har således ikke været konsistente, og vi har undervejs modtaget oplysninger, der medfører usikkerhed om bankens tilgang. Senest har vi den 24. maj 2022 modtaget nye oplysninger fra banken, der ikke ses at være identiske med tidligere informationer. Vi vil således fortsat følge op på dette forhold vedrørende forældelsehåndtering i PF-modellen (og PF generelt), idet dette har afgørende betydning for bankens inddrivelse og kompensation af kunder. Den manglende konsistens i bankens svar understreger efter vores opfattelse behovet for en samlet og fyldestgørende dokumentation for den model, som banken har anvendt til at genberegne kundernes sager i PF-modellen, hvilket som nævnt fortsat ikke foreligger.

2.4.1.2 Tidskompensation for perioden før marts 2013

I vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.8, bemærkede vi en risiko for, at kunden modtog en lavere tidskompensation end forudsat efter rentelovens § 5, idet bankens tilgang ikke tog højde for en ændring af renten fra 7 % til 8 % for krav forfaldne til betaling 1. marts 2013 eller senere. Bankens oplyste os på daværende tidspunkt, at forholdet alene kunne antages at have betydning i ganske få sager, men at banken havde iværksat et arbejde med at udsøge de potentielt berørte kunder med henblik på at sikre, at alle kunder ville modtage en rente svarende til renten beregnet i medfør af rentelovens § 5.

Banken har imidlertid i forbindelse med denne rapport oplyst, at en sådan undersøgelse alligevel ikke er gennemført eller planlagt, idet banken anser den valgte model som værende fordelagtig for hovedparten af bankens kunder, og at en eventuel negativ påvirkning af enkelte kunder vurderes som værende ubetydelig. Det er således vores forståelse, at banken ikke har fulgt op på bankens tilkendegivelse om at udsøge kunder og dermed sikre en tidskompensation, som mindst svarer til renten beregnet i medfør af rentelovens § 5. Banken har dog den 24. maj 2024 i forbindelse med høring over rapporten oplyst, at de fortsat påtænker at undersøge forholdet. Vi har dog endnu ikke opnået nærmere indsigt i, hvori denne undersøgelse vil bestå eller tidshorizonten herfor.

Vi bemærker således foreløbigt, at banken ikke ses at have fulgt den tilgang, der i oktober 2021 blev oplyst til os i forbindelse med vores drøftelser med banken om risikoen ved den nuværende tilgang, jf. herved vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.8. Vi har endelig ikke modtaget dokumentation fra banken, der begrundet bankens beslutning om for nuværende ikke at udsøge de kunder, der kan være

berørt af ændringer i rentesatsen, og det er derfor ikke muligt for os at efterprøve bankens antagelser om, at modellen vurderes at være fordelagtig for hovedparten af bankens kunder, og at en eventuel påvirkning af enkelte kunder vil være ubetydelig. Idet banken den 24. maj 2022 har oplyst, at den fortsat påtænker at undersøge forholdet, vil vi vende tilbage hertil i det fortsatte arbejde.

2.5 Særligt om de yderligere problemstillinger

Som beskrevet har banken siden efteråret 2021 identificeret en række yderligere problemstillinger, herunder delproblemstillinger til allerede beskrevne problemstillinger. Således var der efter det oplyste medio maj 2022 identificeret i alt 40 yderligere problemstillinger, idet antallet af underliggende problematikker er væsentligt større. Et samlet overblik findes i den forbindelse i denne rapport's afsnit 9.3.

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi bankens indledende analyser vedrørende 19 af de 28 yderligere problemstillinger, som på daværende tidspunkt var identificeret.

Siden oktober 2021 har banken gennemført eller igangsat udbetaling af kompensation til kunder i relation til fem af de yderligere problemstillinger. Dette omhandler yderligere problemstilling nr. 2 (renter af rykkergebyrer), nr. 10 (manglende forhandling af mæglerosalærer), nr. 14 (om renter og gebyrer i Nordania Leasing), nr. 16a (forældelse i pantebrevssystemet), samt nr. 19 (bagatelgrænse for overbetaling i forbindelse med lukning af sag).

Andre af de yderligere problemstillinger, der blev behandlet i vores rapport af 31. oktober 2021, er siden blevet lukket, idet bankens analyser har konkluderet, at der ikke foreligger fejl eller kundepåvirkning. Dette gælder bl.a. yderligere problemstilling nr. 5 (om sårbare kunder), samt yderligere problemstilling nr. 7 (om bankens Tableau-data). Dertil kommer yderligere problemstilling nr. 9 (hvor banken har undersøgt (og afvist) risikoen for sammenlægning af sagsomkostninger og hovedstol), samt yderligere problemstilling nr. 15 (om bankens bogføring).

For en række af de yderligere problemstillinger har der dog ikke siden den 31. oktober 2021 været nogen væsentlig fremdrift eller ændringer, idet banken prioriterer problemstillingerne med udgangspunkt i en vurdering af antallet af berørte kunder og kompensationsbehov. Bankens søger således at prioritere de problemstillinger, der af banken skønnes at have størst samlede effekt for kunderne, målt på antal af berørte kunder og forventet behov for kompensation. Siden vores sidste rapport ses status eksempelvis ikke at være ændret i forhold til yderligere problemstillinger nr. 3 (om fejl i forbindelse med manuelle tilretninger i PF-systemet). Dertil kommer yderligere problemstilling nr. 8 (om for høje sagsomkostninger), samt yderligere problemstilling nr. 13 (om fejl i sager, der har været overført til ekstern inkasso), idet banken for disse problemstillinger arbejder på en løsning for kompensation af kunder. I forhold til problemstilling nr. 13, har banken efter det oplyste identificeret en sådan løsning for kompensation af

kunder. Denne løsning er dog endnu ikke dokumenteret, og udbetaling til kunder forventes først påbegyndt i august 2022.

Flere af de yderligere problemstillinger er desuden siden efteråret blevet udvidet med flere underliggende del-problemstillinger. Dette omfatter bl.a. yderligere problemstilling nr. 1, der nu omfatter seks delproblemstillinger, herunder fejl i forbindelse med proforma-anmeldelser i dødsbosager (nr. 1d), spørgsmål om retsafgiftsberegning (nr. 1e) samt forkerte gebyrer og forældede renter i dødsbosager (nr. 1f). Tilsvarende er yderligere problemstilling nr. 13 blevet udvidet med en yderligere delproblemstilling vedrørende indbetalinger fra inkassobureauer, der i DCS-modellen er blevet anset for at afbryde forældelsen.

2.5.1 *Vurdering og observationer*

Banken ses efter vores opfattelse fortsat at have en omfattende organisation, der arbejder målrettet og organiseret med henblik på at opfylde de påbud, der af Finanstilsynet er meddelt banken.

Den løbende tilgang af nye problemstillinger udgør dog en risiko for forsinkelse i forhold til bankens tidsplan for at kompensere kunder, rette data og genstarte inddrivelsen. Den fortsat løbende tilgang af nye yderligere problemstillinger, udgør således en væsentlig udfordring for bankens tidsplaner, jf. afsnit 3.3. For nuværende er vores vurdering, at slutmålet fortsat kan flytte sig hurtigere end programmets fremdrift. Dette vil være tilfældet, indtil der er opnået en højere grad af sikkerhed for, at banken har identificeret samtlige væsentlige fejl og afvigelser.

Det er efter vores vurdering fortsat tvivlsomt, om banken ved tilførsel af yderligere ressourcer til opgaven med analyse og håndtering af de yderligere problemstillinger vil kunne sikre væsentligt tidligere færdiggørelse af det nu planlagte samlede arbejde. Antallet af analyseteams er desuden udvidet siden udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, men som beskrevet i rapporten er det vores vurdering, at det vil være vanskeligt for banken at foretage yderligere udvidelse af antallet af teams, herunder da de enkelte teams fortsat er meget afhængige af nøglepersoner. Vi bemærker i den forbindelse, at der i relation til bankens arbejde med de yderligere problemstillinger generelt ses at være en væsentlig risiko for forsinkelse og utilstrækkelig analyse som følge af mangel på ressourcer i bankens juridiske afdeling, der er tilknyttet Programmet. Der henvises herom til afsnit 2.2.1.

2.5.1.1 *Organiseringen omkring de yderligere problemstillinger*

Banken har siden vores rapport af 31. oktober 2021 valgt at tilføre Athens Programmet yderligere ressourcer. Banken har i den forbindelse med denne tilførsel af ressourcer valgt at fokusere på kvaliteten af dens analyser, kompensationsudbetalinger, kommunikation og overlevering af viden mellem de forskellige underenheder samt til det Globale Projektstyringskontor. Dette sker gennem anvendelsen af en

så kaldt ”Stage Gate Model” i programstyringen, der er blevet indført siden vores sidste rapport. Stage Gate Modellen er dermed en fast del af den samlede projektstyring og er blevet integreret i den så kaldte ”Factory Model”, som blev beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021. Se herom afsnit 3.2.

Stage Gate Modellen har til formål at sikre, at de yderligere problemstillinger behandles i faser (stages) med klare beslutningspunkter, idet hver Gate markerer en overgang mellem disse faser. I hver af de faser arbejdes der i de respektive analyseteams og underenheder, og beslutninger præsenteres for styregruppen Athens Council og Debt Management Committee i forbindelse med problemstillinger eller overgang mellem faserne.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 udføres arbejdet med de enkelte yderligere problemstillinger parallelt af en række analyseteams. Dette indebærer en risiko for, at bankens arbejde bliver for silopræget, herunder at banken som følge heraf ikke identificerer problemer og fejl, som ligger i grænseområdet mellem det arbejde, som udføres af forskellige teams. Desuden medfører den sekventielle tilgang en risiko for, at banken i forbindelse med behandling af en yderligere problemstilling overser, at fejlen skaber begrundet tvivl om den konklusion, som banken er nået til i tidligere afsluttede analyser.

Efter udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, herunder i forbindelse med vores undersøgelser af det af banken efterfølgende udførte arbejde, har vi dog konstateret, at banken har foretaget en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang, herunder navnlig på områder, hvor der er nærliggende risiko for, at fejl har indbyrdes sammenhæng. Dette ses eksempelvis i forbindelse med bankens arbejde med renteproblematikker, jf. afsnit 2.2.1.1, og modregning, jf. afsnit 2.5.1.4.

2.5.1.2 Skatteindberetninger

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at banken som følge af fejl i de gældsposter, der er registreret i inddrivelsessystemerne, foretager fejlbehæftede indberetninger om gælden til Skatteforvaltningen. Problemstillingen behandles af banken under yderligere problemstilling nr. 11.

Konsekvensen for kunderne af de fejlbehæftede skatteindberetninger er navnlig, at der kan blive fortrykt en for stor restgæld på kundens årsopgørelse fra Skatteforvaltningen, hvilket i visse tilfælde kan få betydning for kundens forhold til tredjepart, eksempelvis i forhold til kundens mulighed for overfor andre finansielle institutioner end banken at dokumentere, om kunden fortsat har gæld til banken, samt i givet fald størrelsen heraf. Derudover kan fejlene i bankens datagrundlag betyde, at kunden kan have modtaget et større rentefradrag på årsopgørelsen, end hvad der var berettiget.

Status på tidspunktet for denne rapport er overordnet uændret, og banken har endnu ikke præsenteret os for en løsning, som omfatter rettelse af data i bankens systemer. Bankens har endvidere skriftligt til

Finanstilsynet oplyst, at banken i januar 2022 har foretaget indberetninger til Skatteforvaltningen af den forkerte restgæld for op mod 1.360 kunder, hvor kompensationsmodeller for de fire hovedårsager har vist, at kunden ikke har en fortsat restgæld. Efter vores opfattelse burde denne forkerte indberetning være undgået, og banken bør hurtigst muligt foretage en korrektionsindberetning, som afspejler, at banken ikke længere mener at have krav mod kunden i den berørte sag. Vi forventer at følge op herpå som led i vores videre undersøgelse af bankens arbejde med at løse problemstillingerne.

Vi noterer os i den forbindelse, at Finanstilsynet den 25. april 2022 bl.a. har påbudt banken at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som har fået kompensation efter genberegning for fejl for de fire hovedårsager i deres gældsinddrivelsessag, får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen. Dette påbud gælder også for kunder, som fremadrettet får udbetalt kompensation for en egentlig overbetaling, og som derfor ikke har restgæld til banken i den omhandlede sag.

Banken har i den forbindelse oplyst, at der er oprettet en yderligere problemstilling nr. 38, som bl.a. har til formål at analysere problemstillingen om den manglende proces i forhold til at sikre at konti, hvorpå der er sket overopkrævning og overbetaling, bliver lukket efter udbetalingen af en kontant kompensation.

2.5.1.3 Tilbagekald af kunder fra RKI

Som en del af yderligere problemstilling nr. 4 har banken behandlet spørgsmål om berettigelsen af, at banken har registreret inkassokunder i RKI, idet banken i en række sager kan have registreret kunder i RKI på et uberettiget grundlag eller med fejlbehæftede gældsoplysninger, og idet banken kan have opretholdt kundernes registrering i RKI for længe.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 besluttede banken den 22. oktober 2021 at tilbagekalde samtlige de kunder fra RKI, hvor en risiko for fejl ikke kunne udelukkes, idet banken ikke kunne afkræfte risikoen for, at kunden var registreret uretmæssigt. Som beskrevet nedenfor i afsnit 2.5.1.3 er vi efterfølgende blevet forelagt dokumentation for, at denne tilbagekaldelse er sket som forudsat.

Banken har supplerende oplyst, at den ikke vil foretage nye registreringer af kunder i RKI, førend banken har tilsikret, at dens registrerede oplysninger om kundernes gæld er korrekt, dvs. efter bankens samlede korrektion af data i dens inddrivelsessystemer ("write-back"). Banken har i den forbindelse oplyst, at den har fjernet medarbejdernes adgang til at registrere kunder i RKI, hvorefter det ikke er muligt for bankens ansatte at registrere kunder i RKI. Banken har derudover oplyst, at der i forbindelse med bankens genoptagelse af gældsinddrivelsen, herunder registrering af kunder i RKI, vil blive introduceret kontrolforanstaltninger med henblik på at sikre retmæssig registrering af kunder i RKI.

Banken har derudover sendt orienteringsbreve til kunderne herom, der efter vores umiddelbare vurdering, informerer kunden tilstrækkeligt om bankens håndtering af registreringer i RKI. Vi bemærker i den forbindelse, at banken i dens orienteringsbrev til de berørte kunder også har henvist kunderne til at anmelde et eventuelt indirekte økonomisk tab via en formular på bankens hjemmeside.

2.5.1.4 Modregning af restgæld i inddrivelsessystemerne

Som anført ses banken i relation til flere af de yderligere problemstillinger at modregne en eventuel restgæld i inddrivelsessystemet, inden et eventuelt restbeløb udbetales til kunden. I forbindelse med de yderligere problemstillinger nr. 2, 10 og 16a, ses banken således at gennemføre en modregning i gæld i inddrivelsessystemerne.

Vi bemærker, at der generelt ses at være en risiko forbundet med modregning af registreret restgæld i inddrivelsessystemerne henset til de aktuelt mange uløste yderligere problemstillinger og dét forhold, at data endnu ikke er rettet efter kompensation for de fire hovedårsager. Der ses således at være en risiko for, at beløbet anvendes til dækning af en ikke-gyldig restgæld, idet den registrerede restgæld kan være påvirket af både hovedårsagerne 1–4 og af de øvrige yderligere problemstillinger. Hvor bankens modregning ikke kan anses for konneks, vil banken ikke have ret til at modregne i tilfælde, hvor gælden er forældet. Derudover vil banken under alle omstændigheder ikke kunne modregne med en gæld, der ikke gyldigt kunne kræves betalt af kunden (eksempelvis yderligere problemstilling nr. 8 om uberettigede sagsomkostninger og yderligere problemstilling nr. 6 om uberettiget rente).

Banken har i den forbindelse ikke dokumenteret, at den har implementeret og anvender en tilstrækkelig metode til imødegåelse af ovennævnte risiko, hvilket vanskeliggør vurderingen af spørgsmålet om kompensation i forhold til de yderligere problemstillinger, hvor banken som led i kompensationsberegningen eller udbetalingen gennemfører modregning.

Forespurgt til risikoen ved ovennævnte tilgang og modregning af restgæld i inddrivelsessystemerne har banken oplyst, at der i relation til de yderligere problemstillinger nr. 10 og 16a er gennemført konkrete analyser, der har afkræftet risikoen for, at der herved modregnes i en ikke-gyldig restgæld eller restgæld, der i kompensationsmodellerne for de fire hovedårsager allerede er forudsat anvendt til modregning i forbindelse med den senere rettelse af data. Vi havde den 2. maj 2022 ikke modtaget en tilstrækkelig dokumentation for disse analyser til at vurdere, om risikoen herved er imødegået for begge problemstillinger. Banken har efterfølgende den 16. maj 2022 fremsendt en besvarelse af vores spørgsmål herom. Henset til tidspunktet for modtagelsen for denne besvarelse, har vi ikke til brug for denne rapport, haft mulighed for at forholde os hertil.

Banken har i forlængelse af ovenstående oplyst, at der i banken arbejdes på at etablere en database, der skal sikre banken et bedre overblik over de mulige påvirkninger, som de respektive yderligere problemstillinger kan have på den enkelte kundes konto. Formålet hermed er ifølge banken, at der herved kan foretages en løbende vurdering af bankens muligheder for eller risici ved gennemførelse af modregning som led i fremtidige udbetalinger af kompensation i relation til de yderligere problemstillinger. Vi forstår på banken, at der forventes at være tale om en database, hvori banken vil etablere et samlet overblik over kunder og konti, samt hvilke yderligere problemstillinger, de enkelte kunder kan være berørt af, og med hvilken konsekvens for den eventuelle registrerede restgæld. Vi kender ikke tidsplanen for bankens implementering af denne database.

Vi forventer i vores videre undersøgelser at vende tilbage til dette tema, idet bankens modregning af restgæld ses at indebære en potentiel risiko for fejl, såfremt der ikke i den forbindelse tages de nødvendige og relevante forbehold. Som anført ovenfor har banken lagt en konkret plan for håndteringen af dette problem, men denne plan er endnu ikke implementeret i Programmet.

2.5.1.5 Forebyggende foranstaltninger i Nordantias Leasing Core-system

Yderligere problemstilling nr. 14 omhandler Nordantias praksis for opkrævning og forrentning af rykkergebyrer i Nordantias system "Leasing Core". Nordania er en forretningsenhed i Danske Bank-koncernen, og problemstillingen er behandlet i et særskilt projekt, "EOS".

Som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021 er bankens Pause-logik alene implementeret for bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF. Banken har således ikke vedtaget et generelt stop for inddrivelse overfor Nordania-kunder, ligesom banken efter det oplyste ikke har bedt disse kunder om at stoppe deres betalinger eller lignende. Det kan derfor ikke udelukkes, at berørte kunder har betalt gæld til Nordania, som kunden ikke skyldte, også efter bankens implementering af forebyggende foranstaltninger. Banken har dog oplyst, at den anser risikoen herfor for at være uvæsentligt, herunder navnlig henset til de relativt små beløb, som kan have påvirket saldoen for kundernes sager i forhold til Nordantias forrentning af gebyrer. Banken har endvidere anført, at der er gået relativt kort tid fra det tidspunkt, hvor problemstillingen blev identificeret, og til at kompensation er blevet beregnet og udbetalt. Også dette har efter bankens opfattelse betydet, at det ikke var relevant at iværksætte en særskilt Pause-logik for Nordantias sager.

I forlængelse af ovenstående bemærker vi dog, at banken efter det oplyste i forlængelse af vores rapport af 31. oktober 2021 er stoppet med at sende kundernes gæld til inddrivelse hos eksterne inkassobureauer, ligesom banken efter det oplyste har reguleret kundernes krav, inden der er blevet foretaget inddrivelse via domstolene, hvis kunden har været berørt af yderligere problemstilling nr. 14.

Banken har endvidere – når der bortses fra kunder, som er eller har været omfattet af skifteretssager – orienteret de berørte kunder om, at banken uretmæssigt har opkrævet et eller flere rykkergebyrer fra kunden, og at banken i enkelte tilfælde havde opkrævet renter af rykkergebyrer uretmæssigt. De berørte kunder har således i et vist omfang været opmærksomme på, at en fuld indfrielse overfor banken kunne medføre en risiko for overbetaling. Kunderne er imidlertid ikke blevet orienteret om, at banken ikke ville forrente eventuelle udestående betalinger.

Vi har ikke set en egentlig analyse af, om risikoen for overbetaling i alle tilfælde har været uvæsentligt, herunder hvorledes banken har håndteret dette i forhold til kunder, når disse har været tæt på at indfri den fulde gæld. Banken har i sin tilgang ovenfor efter det oplyste lagt vægt på, at en eventuelt uberettiget opkrævning har vedrørt relativt små beløb, men vi kan ikke desto mindre ikke fastslå, at risikoen for overopkrævning i alle tilfælde har været ubetydelig.

3. STATUS PÅ BANKENS PROJEKTSTYRING OG TIDSPLAN

3.1 Bankens organisering og projektstyring

I vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 4, beskrev vi bankens organisering af arbejdet med genopretning af gældsinddrivelsen. Vi beskrev bl.a., at banken havde etableret en omfattende organisation, der arbejdede målrettet og organiseret med henblik på at opfylde de påbud, der af Finanstilsynet var meddelt banken.

Vi bemærkede, at bankens organisering og forretningsgange syntes at understøtte en stabil fremdrift i arbejdet, samt en høj kvalitet i udførelsen af de opgaver, som lå inden for de enkelte programmer, herunder navnlig Athens Programmet, jf. afsnit 4.2 i vores rapport af 31. oktober 2021. Vi havde således på daværende tidspunkt observeret tilfælde, hvor den generelle organisering ikke syntes at have været egnet til at adressere problemerne på en hensigtsmæssig måde.

Vi bemærkede dog også i rapporten af 31. oktober 2021 en risiko for, at bankens metodiske fremgangsmåde, sammen med de formaliserede beslutningsgange, ikke altid sås at understøtte, at banken håndterer og reagerer på ny viden så hurtigt, som det kunne ønskes. Et eksempel herpå var, at banken først ultimo maj 2021 traf beslutning om igen at behandle alle kunder i inddrivelsessystemerne som værende potentielt berørte af fejl, selvom denne beslutning efter vores opfattelse kunne være truffet tidligere. Vi bemærkede endvidere, at bankens proces for udarbejdelse og udsendelse af breve til de berørte kunder indebar, at samtlige kunder først relativt sent var blevet orienteret om risikoen vedrørende de yderligere problemstillinger.

Det var vores opfattelse, at disse observationer blandt andet kunne tilskrives bankens arbejdsmetode, hvorefter beslutninger skal godkendes i mange led, og hvor behandlingen af delemner hver for sig i nogle tilfælde havde betydet, at banken først sent havde foretaget mere helhedsorienterede vurderinger af behovet for handling.

Vi bemærkede desuden, at bankens betydelige fokus på efterlevelse af frister, potentielt havde betydet, at banken ikke i tilstrækkelig grad havde kunnet prioritere gennemførelsen af en mere helhedsorienteret og gennemgribende analyse, med det formål at afdække de konstaterede fejl, herunder deres årsager og de afledte konsekvenser. En sådan overordnet analyse kunne muligvis have resulteret i en bredere og mere helhedsorienteret forståelse for de interne sammenhænge mellem de forskellige problemer, herunder således, at flere af de yderligere problemstillinger var blevet identificeret på et tidligere tidspunkt.

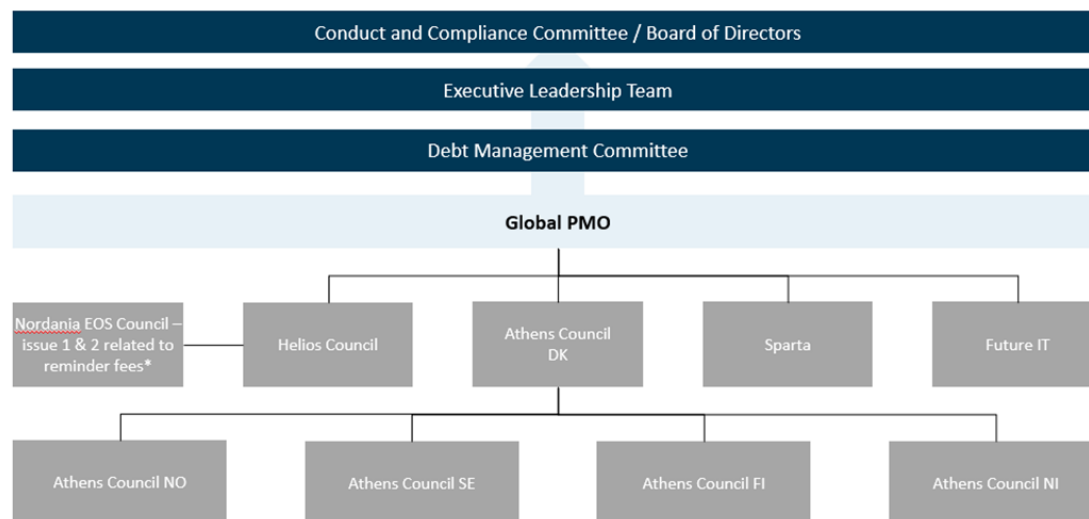
I det følgende beskrives bankens aktuelle organisering og forretningsgange, herunder bankens tilgang til de konstaterede problemstillinger og projektstyringen i den forbindelse.

3.1.1 *Organisering og forretningsgange*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi i afsnit 4.1 de tre programmer; Athens-programmet, Sparta og Future IT, samt organiseringen omkring disse. Bankens overordnede organisering er i den forbindelse uændret i forhold til beskrivelsen heraf i vores rapport af 31. oktober 2021. Banken har dog formaliseret flere enheder og oprettet nye styregrupper, ligesom der er tilført yderligere ressourcer til programmerne med henblik på at frigive kapacitet hos nøglepersoner og understøtte arbejdet med analyse af det stigende antal yderligere problemstillinger.

Banken har efter det oplyste haft et programkontor (PMO) relateret til gældsinddrivelsessagen siden november 2020. Siden rapporten af 31. oktober 2021 har banken desuden styrket organisationen på tværs af programmet ved bl.a. at oprette et "Globalt Projektstyringskontor" (Global PMO), der koordinerer bankens projekter relateret til gældsinddrivelse på tværs af lande og projekter. Banken har udarbejdet nedenstående Figur 1 til illustration af bankens aktuelle projektorganisation, inklusive den oprettede enhed Global PMO.

Figur 1 – Organisation 2022 (illustration modtaget fra banken, maj 2022)



Bankens organisation relateret til gældsinddrivelsen er vokset og består medio maj 2022 af i omegnen af 300 medarbejdere (interne medarbejdere og eksterne konsulenter), hvoraf 60 personer efter det oplyste er allokert til bankens arbejde med etablering af fremadrettede systemer, processer og kontroller. Tilføjes af ressourcer til projektet har bl.a. haft til formål at forbedre den fælles projektstyring, at flytte prioriterings- og beslutningskompetencer tættere på arbejdsgrupperne, samt at skærme og frigive ressourcer hos de få nøglepersoner, der som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 4.2, er afgørende for fremdriften i Athens-programmet.

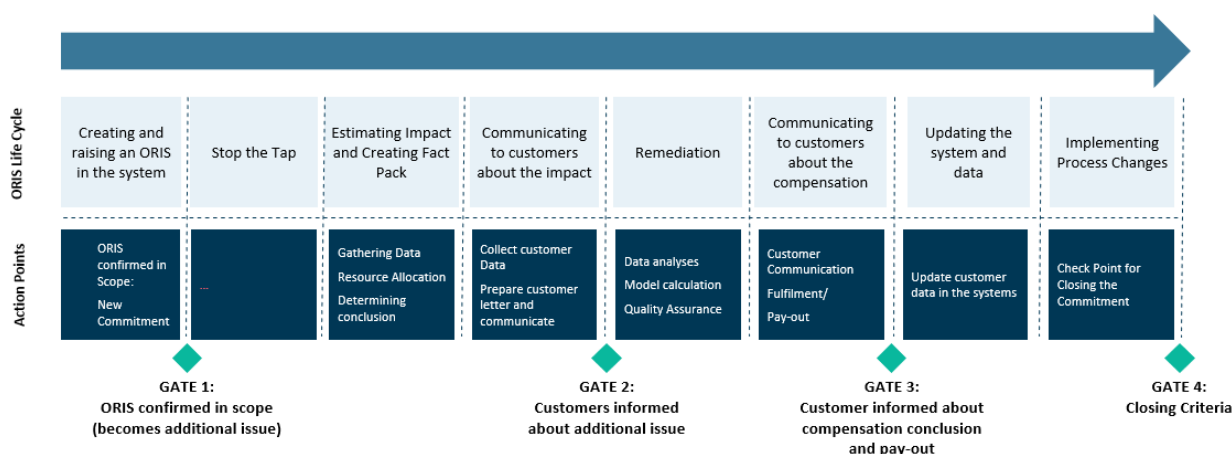
På trods af opjusteringen af medarbejdere siden 2021, ses banken imidlertid fortsat at være meget afhængig af få nøglepersoner, som besidder viden eller kompetencer, der er afgørende for projektets fremdrift. Banken har i den forbindelse oplyst, at den har valgt at fokusere på at tilpasse de anførte nøglepersoners arbejdsbyrde, så de kan prioritere arbejdet med genopretning af inddrivelsen, ligesom udfordringen er søgt imødegået ved bl.a. sidemandsoplæring og dokumentation af sagsgange og historiske beslutninger i forbindelse med interviews og workshops mv. Det har dog vist sig vanskeligt at gøre både effektivt og hurtigt, og initiativet har derfor ifølge banken endnu ikke haft den ønskede effekt.

I Athens-programmet, som i høj grad stadig består af en række forskellige underenheder med hvert deres ansvarsområde, har banken desuden med tilførslen af ressourcer valgt at fokusere på kvaliteten af dens analyser, kompensationsudbetalinger, kommunikation og overlevering af viden mellem de forskellige underenheder samt til det Globale Projektstyringskontor. Dette sker gennem anvendelsen af en Stage Gate

Model i projektstyringen, jf. figuren nedenfor, som banken har tilvirket, der blev implementeret i banken ultimo 2021.

Figur 2 – Bankens Stage Gate Model (illustration modtaget fra banken, maj 2022)

Planlægning og Stage Gate Model for at løse ydeligere problemstillinger



Bankens Stage Gate Model har til formål at sikre, at de yderligere problemstillinger behandles i faser, idet hver Gate markerer en overgang mellem disse faser. I hver af de fire faser mellem 1. og 4. gate arbejdes der i de respektive teams og underenheder, og beslutninger præsenteres for styregruppen, Athens Council, og for Debt Management Committee i forbindelse med overgang mellem faserne eller i tilfælde af afklaringsbehov. Stage Gate Modellen er dermed en fast del af den samlede projektstyring og er blevet integreret i den såkaldte "Factory Model", som blev beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 4.1.1.

Banken prioriterer i den forbindelse de yderligere problemstillinger, idet bankens analyser heraf tilrettelægges med udgangspunkt i en vurdering af antallet af berørte kunder og kompensationsbehov. Bankens søger således at prioritere de problemstillinger, der af banken skønnes at have størst betydning for kunderne.

I forhold til bankens konkrete Stage Gate Model bemærker vi, at forløbet i den sidste fase mellem Gate 3 og 4 (rettelse af data og implementering af nye processer) endnu afventer en løsning vedrørende den såkaldte write-back, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.3.2. Endvidere bemærker vi, at banken i dens Stage Gate Model ikke ses at tage stilling til relevante kontroller i processen.

Bankens fremdrift afhænger som anført ovenfor bl.a. af en række nøgleressourcer, som besidder kritisk viden om systemer og data, og som har kendskab til historikken omkring gældsinddrivelsessystemerne. Disse ressourcer besidder en kompetence og erfaring, som gør det vanskeligt at opskalere gennem oplæring, uddannelse, rekruttering eller ved ekstern assistance, idet deres viden og kompetencer beror på historik og teknisk viden om de forskellige fejlbehæftede systemer og processer. Disse systemer er således løbende blevet udviklet og vedligeholdt over en længere årrække som følge af stigende kompleksitet i bankens samlede systemlandskab og ny lovgivning, der har nødvendiggjort tekniske ændringer. Derudover er systemerne og ændringerne i disse, i nogle tilfælde, præget af mangelfuld dokumentation, hvilket gør det særdeles vanskeligt for "udefrakommende" at identificere, forstå og udbedre fejlene. Dette vil således forudsætte opbygning af viden og indsigt i forhold, som omhandler historiske beslutninger og tidligere forretningsgange i banken samt tidligere lovgivning og systemer.

Derfor har bankens tiltag i det væsentligste indtil videre bestået i at beskytte disse ressourcer og at organisere sig således at disse kan fokusere på den del af problemløsningen som kun disse ressourcer kan varetage. Ligesom nøgleressourcerne er en flaskehals for den nuværende fremdrift, er de også en risiko for den fremtidige organisering. Der ses således at være behov for organisatoriske foranstaltninger, der kan minimere denne risiko, der for nuværende er et vilkår i programmet, herunder ved et fortsat fokus på udbredelse af nøgleressourcernes viden til resten af programmet.

Det er samlet stadig vores overordnede vurdering, at bankens organisering og forretningsgange understøtter en stabil fremdrift i arbejdet, samt høj kvalitet i udførelsen af de opgaver som falder inden for de enkelte programmer. Overordnet bemærker vi, at banken fortsat ses at have en omfattende organisation, der arbejder målrettet og organiseret med henblik på at opfylde de påbud, der af Finanstilsynet er meddelt banken. Tilgangen af ressourcer til projektorganisationen må dog også ses i lyset af det fortsat stigende antal yderligere problemstillinger, jf. nedenfor, afsnit 9, ligesom vi vurderer, at der er mulighed for forbedring ved eksempelvis at centralisere ansvar, der kan sikre en mere helhedsorienteret behandling og opfølgning på de enkelte yderligere problemstillinger.

Vi har endvidere forstået, at bankens arbejde i en periode har været præget af mangel på personer med kompetencer inden for analyse og data, ligesom en række teams har været helt eller delvist blokerede i deres arbejdsprocesser som følge af "flaskehalse" hos projektets juridiske teams. I forhold til sidstnævnte bemærker vi, at der i relation til bankens arbejde med de yderligere problemstillinger generelt ses at være en væsentlig risiko for forsinkelse og utilstrækkelig analyse som følge af mangel på ressourcer i bankens juridiske afdeling, der er tilknyttet programmet. Flere af de yderligere problemstillinger afhænger således af juridiske fortolkninger, og vi har i den forbindelse observeret, at de juridiske analyser, som er udleveret til os, ikke i alle tilfælde synes at beskrive de undersøgelser, som banken har foretaget, og de vurderinger, som har været afgørende for bankens konklusioner. Heri ligger ikke nødvendigvis, at banken ikke har truffet beslutninger på et tilstrækkeligt juridisk grundlag, men blot at vi ikke – baseret

på det materiale, som er udleveret til os – kan konstatere, at dette er tilfældet. For en række af de analyser som vi har gennemgået, er de juridiske konklusioner således dokumenteret i en kortfattet form, som ikke nødvendigvis muliggør en reel stillingtagen til, hvorledes banken er nået til sine konklusioner.

Henset til kompleksiteten i flere af de konstaterede problemstillinger, synes der umiddelbart at være behov for, at bankens jurister fremadrettet i højere grad indgår i de enkelte analyseteams og ikke alene opses i forbindelse med konkrete spørgsmål.

I den forbindelse er det navnlig væsentligt, at juridisk afdeling forelægges problemstillingerne med alle relevante faktiske oplysninger, således at svar gives på et oplyst og konkret relevant grundlag. I visse af de analyser, som er forelagt for os, og som har dannet grundlag for bankens konklusioner, kan vi ikke konstatere, at bankens juridiske afdeling har givet svar på et fyldestgørende og tilstrækkeligt konkret grundlag. Det gælder f.eks. i forhold til yderligere problemstilling nr. 25, hvor bankens juridiske afdeling i sin analyse vedrørende forældelsesrelaterede problemstillinger anfører, at svaret er usikkert som følge af ”*det foreliggende begrænsede oplyste grundlag*”. En tættere tilknytning af de juridiske kompetencer til de enkelte analyseteams, ville i den forbindelse formentlig medvirke til at mindske risikoen for, at svar fra juridisk afdeling anvendes forkert eller for bredt, eller at spørgsmål til juridisk afdeling besvares baseret på fejlagtige eller mangelfulde forudsætninger eller antagelser.

Som anført ovenfor har der i perioden siden 31. oktober 2021 været udfordringer i programmet som følge af manglende kapacitet til juridiske afklaringer. Vi kan af de udleverede mødereferater se, at Athens Council har drøftet problemstillinger omkring tilstrækkeligheden af de allokerede juridiske ressourcer på møder den 20. januar 2022, 1. februar 2022, 22. februar 2022 og 8. marts 2022. Debt Management Committee ses tilsvarende at have drøftet problemstillingen ved møder den 24. januar 2022, 11. februar 2022, 4. marts 2022 og 22. april 2022. Af referatet fra det sidstnævnte møde i Debt Management Committee fremgår, at banken fortsat arbejder med at tilføre yderligere kapacitet. Banken har oplyst, at der udover en række fuldt allokerede årsværk i juridisk afdeling, arbejder adskillige juridisk uddannede personer i programmet, herunder en række eksterne konsulenter. Særligt i slutningen af 2021 og starten af 2022 har banken endvidere anvendt eksterne juridiske rådgivere for at afhjælpe, at ressourcemangel i juridisk afdeling skulle føre til ”flaskehalse” i programmet.

3.1.2 Bankens tiltag for at sikre en mere helhedsorienteret tilgang

Bankens arbejde med de yderligere problemstillinger foregår i parallelle analyseteams, der er organiseret omkring de enkelte problemstillinger. Bankens analyseteams arbejder i den forbindelse i parallelle forløb med de indledende analyser af de yderligere problemstillinger, jf. nedenfor, afsnit 9, og arbejdet i disse teams er beskrevet af banken som en iterativ proces, hvor flere forskellige områder i organisationen er

involveret. Det drejer sig bl.a. om inkassoafdelingen, legal og compliance afdelingerne, en dataindsamlingsenhed samt evt. eksterne rådgivere afhængigt af problemstillingens karakter og omfang.

Som påpeget i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.2.1, indebærer processen med parallelle analyser i flere teams en risiko for, at bankens arbejde bliver for silopræget, herunder at banken som følge heraf ikke identificerer problemer og fejl, som ligger i grænseområdet mellem det arbejde, som udføres af forskellige teams. Desuden medfører den sekventielle tilgang til analysearbejdet en risiko for, at banken i forbindelse med behandling af en yderligere problemstilling overser, at den nu konstaterede fejl skaber begrundet tvivl om den konklusion, som banken er nået til i tidligere afsluttede analyser.

Banken har siden 31. oktober 2021 overfor os redegjort for, at den forsøger at imødegå disse risici, herunder ved at sikre en højere grad af tværgående forankring af de enkelte problemstillinger hos programets ledelseslag, og ved at sikre bedre og mere frekvent kommunikation mellem de respektive analyseteams, jf. endvidere straks nedenfor.

Efter udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, herunder i forbindelse med vores undersøgelser af det af banken efterfølgende udførte arbejde, har vi konstateret, at banken har foretaget en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang, herunder navnlig på områder, hvor der er en reel risiko for, at fejl har indbyrdes sammenhæng.

På trods af at banken har gennemført organisatoriske tiltag til at styrke arbejdet på tværs af projektet, er det vores opfattelse, at arbejdet med de enkelte yderligere problemstillinger stadig kan styrkes. Vi har således observeret eksempler på områder, hvor en helhedsorienteret tilgang til arbejdet med de yderligere problemstillinger kunne være nyttig. Dette kunne f.eks. være i form af en emnebaseret tilgang til analysearbejdet, hvor det er vores vurdering, at der i højere grad kunne tages hensyn til de indbyrdes sammenhænge mellem de yderligere problemstillinger.

Banken har dog i den forbindelse oplyst, at den arbejder mod en mere helhedsorienteret tilgang. Banken ses således at have igangsat tværgående analyser med henblik på en sådan emnebaseret tilgang i relation til modregning og problemstillinger vedrørende renter, hvilket efter vores opfattelse må ses som et relevant tiltag med henblik på sikring af en ensartet tilgang på tværs af problemstillinger og emner. Der henvises i den forbindelse til afsnit 7 om tværgående temaer.

3.2 Bankens governance omkring den uvildige undersøgelse

I forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021 oplevede vi, at udveksling af informationer i forbindelse med vores forespørgsler herom i al væsentlighed foregik skriftligt, idet der som hovedregel kunne være op til seks uger mellem vores anmodning om information og bankens svar. I tilfælde af fejl eller

misforståelser skulle der typisk fremsendes en revideret forespørgsel med dertil hørende behandlingsperiode. Denne langsommelige proces gjorde samarbejdet meget tidskrævende, hvilket banken løbende blev gjort opmærksom på.

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har vi i samarbejde med banken forsøgt at forbedre processen for udveksling af information i forbindelse med vores forespørgsler, herunder ved at indføre et fast format for forespørgsler samt ved at sikre en bedre løbende opfølgning på de enkelte forespørgsler og bankens besvarelse heraf. Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har vi således i samarbejde med banken forsøgt at forbedre processen for udveksling af information i forbindelse med vores forespørgsler, herunder ved at indføre et fast format for forespørgsler samt ved at sikre en bedre løbende opfølgning på de enkelte forespørgsler og bankens besvarelse heraf. Siden december 2021 har processen omfattet en ny governancestruktur med en fast mødestruktur, hvor vi har mødtes med banken med henblik på at kunne afklare spørgsmål og uklarheder, udveksle dokumentation og udkast til rapportafsnit, således at såvel banken som vi har kunnet arbejde mest muligt effektivt. Det er samlet set vores vurdering, at den nye governancestruktur har gjort samarbejdet mellem os og banken mere effektivt, og at forudsætninger for udførelse af den uvildige undersøgelse, jf. også Finanstilsynets påbud af 3. december 2021, herved er forbedret.

Vores forespørgsler gennemgår i den forbindelse fortsat en kvalitetssikringsproces i banken, før vi modtager svar via bankens virtuelle datarum. Processen medfører en høj grad af sikkerhed for, at de svar vi modtager, er godkendt af de relevante specialister i banken. Til gengæld medfører processen fortsat, at der ofte går lang tid (periodevist op til en måned og for enkelte spørgsmål helt op til fire måneder) fra vi anmoder om information og til vi modtager denne i form af et skriftligt svar.

Som supplement til den skriftlige udveksling af informationer, er der dog som led i den nye governancestruktur aftalt løbende møder ("touch-points"), hvor vi har kunnet søge afklaring af presserende spørgsmål, idet skriftlig dokumentation dog fortsat er fremsendt efterfølgende efter ovenstående kvalitetssikringsproces i banken. Efter vores opfattelse, har den ændrede governance i banken omkring den uvildige undersøgelse været positiv og har bidraget til et mere effektivt samarbejde og en mere løbende informationsudveksling. På en del områder har der dog fortsat været meget lange svartider, jf. ovenfor, idet ikke alle forespørgsler har kunnet afklares på møder.

3.3 Bankens tidsplan for det videre arbejde

Som anført i vores rapport af 31. oktober 2021, var det vores opfattelse, at bankens arbejde med kompensation af kunder og genopretning af inddrivelsen for samtlige yderligere problemstillinger kan strække sig ind i 2023. Dog var mange forhold på dette tidspunkt endnu uafklarede med den konsekvens, at en samlet tidsplan endnu var behæftet med betydelig usikkerhed.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 er gældsinddrivelsesproblematikken kompleks, og banken har derudover haft en tilgang til projektet, som i nogen grad har båret præg af manglende helhedsorientering. Disse faktorer har medvirket til, at banken ad flere omgange har konstateret nye problemstillinger med den konsekvens, at projektets omfang har måttet udvides og tidsplanerne korrigeres.

Vi har for nuværende ikke modtaget en samlet tidsplan fra banken, der klart beskriver den forventede tidshorisont for programmet samt forventede milepæle i den forbindelse, herunder hvornår banken forventer at have afsluttet sine analyser og kompenseret kunderne i relation til samtlige yderligere problemstillinger, hvornår data forventes rettet i inddrivelsessystemerne og hvornår nye forretningsprocesser og tilrettede IT-systemer forventes at fungere.

Den 27. april 2022 offentliggjorde banken en pressemeddelelse, hvoraf fremgik:

”De yderligere problemstillinger forlænger uundgåeligt tidshorisonten for, hvornår vi kan afslutte arbejdet med at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer, og der er efter bankens vurdering derfor en betydelig risiko for yderligere forsinkelser i forhold til den oprindelige deadline i 2023. Det er på nuværende tidspunkt vores vurdering, at kunderne i lyset af de identificerede nye problemstillinger ikke sikres en afklaring før udgangen af 2024, og at der er en risiko for, at arbejdet vil strække sig ind i 2025, hvis yderligere problemstillinger identificeres. Dette er utilfredsstillende for banken, vores kunder og tilsynsmyndigheden.”

Som anført forventer banken således ikke på nuværende tidspunkt at kunne afslutte arbejdet med genopretning af inddrivelsen og compensation af bankens kunder før udgangen af 2024, og med risiko for forsinkelser ind i 2025, hvis yderligere problemstillinger tilgår. Vi bemærker i den forbindelse, at der efter det oplyste siden den 27. april 2022 er identificeret i hvert fald én yderligere problemstilling.

Banken har på møder med os redegjort for, at den ikke anvender en detaljeret langsigtet tidsplan for arbejdet, idet en sådan tidsplan nødvendigvis løbende ville skulle justeres i forhold til projektets ressourcer og fremdrift, samt for eventuelle nye problemstillinger, som identificeres. Ifølge banken er der flere grunde til, at en detaljeret langsigtet plan ikke anvendes. Det skyldes særligt følgende:

- Banken har endnu ikke afsluttet analyserne af gældsinddrivelsessagen og omfanget heraf ændrer sig løbende. Således er der siden vores rapport af 31. oktober 2021 konstateret 12 yderligere problemstillinger samt flere delproblemstillinger, der vil skulle adresseres af banken.
- Usikkerhed og risiko for ændringer gør det vanskeligt for banken at lægge en langsigtet, detaljeret plan, hvorfor arbejdet i stedet planlægges i ”stages” af 6 måneders varighed. Der arbejdes

desuden parallelt hermed på at afsøge alternative tilgange for at fremskynde sagens afslutning (se afsnit 3.3.1 herunder).

- Bankens oprindelige plan var baseret på en forudsætning om, at de nuværende inddrivelsessystemer kunne opdateres og forbedres, men senere konstaterede problemstillinger har skabt usikkerhed om kernefunktionalitet i DCS-systemet, hvorfor alternativer kan være nødvendige.

Banken har dog overfor os tilkendegivet, at den ikke anser det for at være acceptabelt, at bankens kunder først i 2024 eller 2025 kan være sikre på at have modtaget kompensation for en eventuel overopkrævning, ligesom banken ikke anser det for at være acceptabelt, at banken først til denne tid vil kunne meddele dens kunder, hvordan en eventuelt resterende gæld præcist skal opgøres. Banken har supplerende hertil oplyst, at banken derfor arbejder med alternative løsningsmodeller, der sikrer bankens inkassokunder en tidligere afklaring af deres sag. Vi har endnu ikke fået indsigt i disse planer. Banken har dog oplyst, at den forventer at kunne orientere både Finanstilsynet og os nærmere herom i løbet af sommeren 2022.

Vi har i den forbindelse i det følgende kort beskrevet bankens planlægningsmetodik, således som den er blevet præsenteret for os.

3.3.1 Planlægningsmetodik

Bankens overordnede planlægningsmetodik baserer sig efter det oplyste på udarbejdelsen af såkaldte ”stages”, som planlægges og udføres i seks måneders intervaller.

Projektets ledelse fastlægger nogle overordnede mål for den kommende periode, som er afstemt med bankens ledelse. Arbejdsstrømmene i projektorganisationen udarbejder derefter mere detaljerede planer på baggrund af en vurdering af, hvor mange yderligere problemstillinger, de planlægger at løse i den kommende periode (”stage”). De detaljerede planer afstemmes på tværs af programmet med hjælp fra det Globale Projektstyringskontor og med fælles deltagelse fra de forskellige arbejdsstrømme. Formålet med denne aktivitet er at identificere afhængigheder indenfor eller udenfor programmet, og at identificere flaskehalse i forhold til for eksempel nøgleressourcer, der er påkrævet i arbejdet med at løse forskellige yderligere problemstillinger, f.eks. ressourcer fra juridisk afdeling.

Når de forskellige arbejdsstrømmes detaljerede planer er blevet afstemt, bistår projektstyringskontoret med at aggregere planerne i en samlet stage-plan for de kommende seks måneder. Arbejdet med planlægningen af en kommende ”stage” påbegyndes typisk tre til fire måneder, inden perioden begynder.

Således er banken aktuelt i gang med den detaljerede planlægning for næste stage, som er fjerde kvartal af 2022 og første kvartal af 2023. Der foreligger imidlertid ikke en samlet tidsplan og endelig slutdato for bankens arbejde med kompensation af kunder, rettelse af data og genstart af gældsinddrivelsen.

Bankens tilgang til planlægning indebærer således, at det ikke aktuelt er muligt at få indblik i eller verificere en samlet og langsigtet tidsplan, ligesom det samlede målbillede for bankens arbejde fortsat ses at være under afklaring. Som følge heraf er det ikke muligt for os, i samarbejde med banken, at udarbejde en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle, som kan benyttes i rapporteringen af fremdrift til Finanstilsynet, sådan som det er efterspurgt i Finanstilsynets påbud af 3. december 2021, jf. ovenfor, afsnit 1.1.2. Banken har således ikke arbejdet med detaljerede langsigtede tidsplaner for dens arbejde, og det har været vanskeligt for os at opnå en betryggelse i, at de af banken faktisk anvendte mere langsigtede tidsplaner, var realiserbare.

Vi bemærker i den forbindelse, at banken løbende har vist sig at være for optimistisk i dens planlægning, når der sammenholdes med, hvad banken faktisk har nået inden for de planlagte ”stages”. Eksempelvis har banken primo maj alene afsluttet kompensationsudbetalingerne i relation til to af de yderligere problemstillinger, som efter planen skulle være afsluttet senest den 2. maj 2022, mens det i bankens tidsplan for samme periode var forudsat, at udbetalingerne i yderligere tre problemstillinger ville være afsluttet. Ud over tilføjelsen af yderligere projektstyringsressourcer arbejder banken på at styrke planlægningsarbejdet med indarbejdelsen af måle- og rapporteringsværktøjer. Når disse værktøjer er på plads, er det bankens forventning, at banken vil have bedre muligheder for at måle og rapportere på bl.a. effektiviteten i arbejdet og graden af (u)forudsigelighed i estimering og planlægning, hvilket vil styrke grundlaget for beslutninger i programmet.

Den største udfordring for bankens tidsplaner synes fortsat at skyldes den løbende tilgang af nye yderligere problemstillinger. For nuværende er vores vurdering, at slutmålet fortsat kan flytte sig hurtigere end programmets fremdrift, indtil der er opnået en højere grad af sikkerhed for, at banken har identificeret samtlige væsentlige fejl og afvigelser.

3.3.2 Bankens plan for rettelse af data (”write-back”)

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.5.1 og 7.7, og som nævnt en række steder i denne rapport, har banken endnu ikke rettet data i dens inddrivelsessystemer og andre relevante systemer i forbindelse med beregning af kundernes kompensationskrav vedrørende de fire hovedårsager. Endvidere har banken generelt ikke rettet data i inddrivelsessystemerne i forbindelse med udbetaling af kompensation for de yderligere problemstillinger, men for visse af disse problemstillinger ”posteres” kompensationen som en ”betaling” eller ”korrektion” på kundens eventuelle restgæld i den sag, som har været

berørt af problemstillingen, jf. herved f.eks. nedenfor, afsnit 9.4.10 vedrørende mæglersalærer til ejendomsmæglerkæden Home.

Den manglende rettelse af data betyder, at en række kunder fortsat er registeret med en gæld, selvom bankens kompensationsmodeller har vist, at kunderne har foretaget en samlet overbetaling til banken. Som anført i afsnit 9.4.11 er det vores opfattelse, at banken for netop disse kunder hurtigst muligt bør sikre, at kundernes gæld nulstilles i systemet, og at der foretages en korrekt indberetning herom til Skatteforvaltningen. Vi henviser i den forbindelse også til Finanstilsynets påbud af 25. april 2022, jf. nærmere afsnit 1.1.3, som pålægger banken at foretage denne rettelse.

Den manglende rettelse af data betyder endvidere, at en lang række af bankens kunder fortsat er registeret i bankens systemer med en gæld, som er opgjort forkert. Bankens tilgang, hvor rettelse af data (den såkaldte "write-back") ikke er sket endnu, beror efter det for os oplyste på en række forhold, som indebærer, at datarettelse ikke uden videre kan gennemføres samtidig med, at banken beregner kompensation til kunderne, jf. umiddelbart nedenfor.

For det første har banken ikke rettet data endnu fordi banken, som det fremgår af afsnit 9.4, arbejder med en lang række yderligere problemstillinger, som for manges vedkommende kan give anledning til korrektioner i de enkelte kunders gæld. Bankens arbejde foregår således, at en række analyseteams løser de anførte problemstillinger én ad gangen, men således, at banken ikke har kapacitet til at behandle og håndtere alle problemstillinger på en gang. Dette betyder, at banken på nuværende tidspunkt har identificeret problemstillinger, som med høj sandsynlighed vil føre til påvirkning af gældssaldoen for en række kunder, men hvor banken endnu ikke kan beregne den præcise effekt heraf for den enkelte kunde. De rettelser, som er nødvendige for at rette op på kundernes gældssaldo i systemerne, omfatter f.eks. sletning af uberettiget opkrævede gebyrer, korrektion af omkostningsbeløb og korrektion af renteberegninger i relation til de øvrige rettelser. Som det fremgår ovenfor i afsnit 3.3, er omfanget af de identificerede problemstillinger så betydeligt, at banken med dens nuværende tilgang ikke forventer at have gennemført genopretningsarbejdet før ved udgangen af 2024 eller måske i 2025.

Som det fremgår nedenfor i afsnit 7.1 om renterelaterede problemstillinger, berører både de fire hovedårsager og en lang række af de yderligere problemstillinger grundlaget for den renteberegning, som er sket på de enkelte kunders sager. Heri ligger både, at der kan være fejl i rentesatsen, rentetilskrivningsmetoden og renteberegningsgrundlaget (dvs. hvad der er beregnet rente af).

Den sekventielle tilgang til bankens håndtering af de yderligere problemstillinger indebærer både fordele og ulemper. På den ene side vil det at løse alle problemstillinger på én gang og samlet lette skabelsen af et samlet overblik og en endelig opgørelse for den enkelte kunde, således at genopretningen for denne kunde kan afsluttes i en forretningsgang. På den anden side medfører omfanget af de identificerede fejl

og problemstillinger, at banken i givet fald først ved slutningen af det samlede genopretningsprojekt vil kunne udbetale kompensation til kunder, som har foretaget en overbetaling (dvs. har betalt mere end de skyldte). Banken har i den forbindelse prioriteret at foretage kompensationsbetalinger til kunder, som har overbetalt, så snart som det har været muligt. Det medfører til gengæld, at kunderne kan modtage kompensation mere end en gang, ligesom der kan være behov for rettelse af saldoen for den enkelte kunde flere (potentielt mange) gange i løbet af genopretningsprojektet, efterhånden som banken analyserer og håndterer de yderligere problemstillinger.

Genberegning af en kundes sag efter rettelser i transaktionshistorikken vil altid være en yderst kompleks proces. En konsekvens af bankens sekventielle tilgang er, at datarettelse i kundernes sager ikke umiddelbart kan ske løbende uden risiko for, at dette medfører yderligere kompleksitet og risiko for fejl. Den øgede kompleksitet kan beskrives med følgende illustrative eksempel:

Fjerner banken i forbindelse med håndteringen af en yderligere problemstilling f.eks. to gebyrer, som er opkrævet fra og betalt af kunden i henholdsvis 2009 og 2013, betyder det, at de betalte beløb, som har dækket disse gebyrer, skal omplaceres, så de (med den oprindelige valørdato) i stedet skal anses for at have dækket en anden del af kundens retskraftige gæld. Denne omplacering kan ændre renteberegningsgrundlaget i sagen, ligesom den potentielt medfører et behov for at omplacere senere dækninger, som f.eks. har fundet sted i forbindelse med kundens indbetalinger på en afdragsaftale. En betaling på eksempelvis kr. 100, som oprindeligt blev anvendt af banken til at dække et nu slettet gebyr, har efter omplaceringen f.eks. nu i stedet dækket en del af hovedstolen og måske en rentebærende rentegæld. De betalinger, som (senere) havde dækket denne del af hovedstolen og rentegælden, må således også omplaceres (med den rette valørdato), da omplaceringen af de kr. 100 betyder, at de senere betalinger ikke også kan dække det, som de kr. 100 nu har dækket og så fremdeles. Det vil blive meget kompliceret, hvis banken løbende foretager en sådan genberegning som den ovenfor beskrevne.

Endvidere forøges kompleksiteten yderligere, såfremt en genberegning måske skal laves om senere, fordi banken i en senere analyse konstaterer, at andre fejl også medfører behov for korrektion af transaktioner, og at disse fejl er sket tidligere end dem, som banken allerede har rettet. Der er f.eks. risiko for, at banken gennemfører en genberegning som følge af sletningen af et gebyr fra 2014, og at banken senere konstaterer, at en omkostning som er posteret i 2011 skal nedskrives til halv størrelse. Der er også risiko for, at banken efter genberegninger for begge disse rettelser konstaterer, at banken i en periode fra 2010 – 2012 har beregnet rente med en forkert sats i kundens sag.

Vi har i forhold til ovenstående forstået, at banken grundlæggende anser det for at være for risikofyldt, at gennemføre genberegninger/rettelser af data løbende, selvom det betyder, at kunder som ikke vurderes at have overbetalt, men hvis gældssaldo skal rettes, ikke kan få oplyst den korrekte restgæld, før rettelsen har fundet sted. Banken er som beskrevet nedenfor i færd med at udvikle et værktøj, som kan anvendes

i banken til at sikre, at disse kunder i stedet kan modtage oplysninger vedrørende deres ”estimerede” restgæld indenfor rimelig tid. Vi har ikke fået indsigt i bankens tidsplan for implementering heraf.

For det andet bemærker vi, at banken ikke har rettet data endnu fordi banken i forbindelse med de fire hovedårsager har fokuseret på udbetaling af kompensation til alle berørte kunder i overensstemmelse med de principper, som er beskrevet i vores rapport af 31. december 2021, afsnit 7.2, herunder, at banken som udgangspunkt ser bort fra, hvornår en fejl er begået. Det betyder, at banken i nogle af dens kompensationsmodeller beregner kompensation på et ufuldstændigt datagrundlag, f.eks. fordi transaktionshistorik ikke er tilgængelig for perioder, der ligger langt tilbage i tid. Bankens må derfor basere kompensationsberegningen på en række mere eller mindre velunderbyggede antagelser som erstatning for de præcise data.

Mangler i datagrundlaget betyder, at kompensationsmodellerne ikke nødvendigvis kan anvendes til en matematisk genberegning af de enkelte kunders sager, og for en række sager er det givet, at en sådan egentlig genberegning ikke vil være mulig. En rettelser af data må derfor ske på anden vis, enten ved en skønsmæssig nedskrivning af den resterende gældssaldo med valør i dag uden en egentlig genberegning, eller ved udvikling af modeller, som kan tilnærme sig genberegningen uden at være eksakte, jf. umiddelbart nedenfor.

I forhold til sidstnævnte mulighed bemærker vi, at bankens kompensationsmodeller i de tilfælde, hvor data ikke er fuldstændige, ofte beror på en række antagelser eller skøn. Disse antagelser kan f.eks. være baseret på stikprøver og statistiske beregninger, og vil, som det f.eks. er beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.4, ofte været baseret på skøn, som banken mener er til kundens fordel. Heri ligger imidlertid også, at det ikke altid kan udelukkes, at skønnet for enkelte kunder (ofte egentlige ”outliers”) ikke er så fordelagtigt, at det fører til betaling af fuld erstatning. I forhold til rettelser af data i sager, hvor banken fortsat har et tilgodehavende hos kunden, skal banken imidlertid kunne dokumentere, hvorledes tilgodehavendet er fremkommet, hvad det består af, og at hele saldoen er retskraftig. Bankens har i den forbindelse selv konkluderet, at de modeller, som er anvendt til beregning af skønsmæssigt fastsat kompensation for overbetaling, ikke altid er egnede til at udgøre grundlaget for datarettelser i forhold til kunder med resterende gæld.

En tilgang til datarettelser i de sager, hvor datagrundlaget er ufuldstændigt, er i den forbindelse vanskelig at udvikle, før det samlede omfang af problemstillinger, som har berørt en kundes sag, er kendt og behandlet. F.eks. kan det for nogle kunder vise sig, at fejlene i forhold til to ud af fem problemstillinger, som har berørt en kundes sag, kan rettes ”matematisk” korrekt, fordi data tillader en genberegning, mens de resterende tre problemstillinger viser sig at ligge så langt tilbage i tid, at datagrundlaget for en præcis korrektion ikke foreligger.

Som vi har forstået bankens tilkendegivelser, har banken samlet set vurderet, at det som følge af ovennævnte forhold ikke er muligt at udvikle en model for rettelse af saldoen, før banken har opnået en højere grad af sikkerhed for, at alle yderligere problemstillinger er identificerede, og før banken har bedre indsigt i, hvordan problemstillingerne påvirker den enkelte kundes sag. Det betyder for den enkelte kunde, at banken først på et senere tidspunkt i genopretningsprojektet vil være i stand til at oplyse kunden om en præcis restsaldo på kundens gæld, ligesom det betyder, at banken fortsat foretager fejlbehæftede indberetninger af gælden til Skatteforvaltningen. Det bemærkes dog, at rentetilskrivningen for alle kunderne aktuelt suspenderet i forbindelse med den af banken implementerede Pause-logik, som også betyder, at kunderne opfordres til ikke at afdrage på gælden.

Finanstilsynet har den 25. april 2022 meddelt banken et påbud, som indebærer, at banken i forhold til den enkelte kunde på forespørgsel skal kunne oplyse en estimeret restgæld inden for rimelig tid. Banken har i den forbindelse som beskrevet i afsnit 7.2.2 påbegyndt et arbejde, som omfatter udvikling af en database ved siden af bankens systemer. Denne database skal dels understøtte arbejdet med fortsat beregning af kompensation for eventuelle overbetalinger, dels muliggøre den påkrævede estimering af kundernes restgæld. En kundes restgæld skal i den forbindelse kunne estimeres med den grad af præcision, som kan opnås baseret på bankens til en hver tid værende viden om fejl i kundens sag.

Som vi forstår bankens planer, er det f.eks. meningen, at databasen skal indeholde oplysninger herom, så snart banken med en rimelig grad af sandsynlighed kan fastslå, at en kundes sag er påvirket af en given yderligere problemstilling. Banken vil i den forbindelse, f.eks. på baggrund af de indledende analyser af denne problemstilling kunne fastslå, om problemstillingen giver anledning til saldorettelser, og måske hvor store sådanne rettelser for en gennemsnitlig kunde forventes at være. Disse oplysninger kan igen anvendes til besvarelse af henvendelser fra kunder, som ønsker at få oplyst et estimat over den resterende gæld. Der henvises i øvrigt til afsnit 4.4.3, som omhandler bankens overvejelser om en såkaldt "cap"-løsning for kunder, som trods Pause-logikken fortsat ønsker at betale afdrag på gælden, eller som henvender sig, fordi de har mulighed for helt at indfri denne.

Vi er endnu ikke blevet præsenteret for mere detaljerede planer for udviklingen af den oven for nævnte database, og arbejdet med udviklingen heraf er som vi forstår det fortsat i en indledende fase.

4. FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER

4.1 Forebyggende foranstaltninger

For at sikre imod uberettiget inddrivelse hos bankens kunder som følge af de konstaterede fejl i bankens inddrivelsessystemer, er der, som beskrevet i afsnit 6.1 i vores rapport af 31. oktober 2021, behov for

foranstaltninger, der kan tage højde for en række forhold, herunder både rentetilskrivning, betalingsordninger, retssager (inkl. fogedsager) og bobehandling samt sager outsourcet til ekstern inkasso.

Banken har i den forbindelse siden juni 2019 løbende implementeret en række foranstaltninger og kontroller for herigennem at imødegå risikoen for, at de fire hovedårsager samt de løbende konstaterede yderligere problemstillinger vil kunne lede til (yderligere) overopkrævning og uberettiget inddrivelse.

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har banken implementeret visse yderligere forebyggende foranstaltninger, herunder som følge af de mange yderligere problemstillinger (se herom afsnit 9).

Bankens overordnede initiativer relateret til forebyggende foranstaltninger for perioden oktober 2021 og frem til datering af denne rapport kan overordnet opsummeres ved følgende figur, som er udarbejdet på baggrund af information fra banken. Figuren illustrerer i den forbindelse bankens arbejde med de respektive tiltag samt de perioder, som arbejdet er gennemført over.

Figur 3 – Initiativer relateret til forebyggende foranstaltninger (udarbejdet på baggrund af information fra banken)

	2021						2022					
	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	Maj	
a. Tilbagekald af sager fra skifteretter og domstole	→											
b. Tilbagekald af sager fra RKI				→								
c. Implementering af en udvidet Pause-logik					→							
d. Kontrol af tidligere grønne sager				→								
e. Overvejelser om loft for inddrivelsen							→					

a. Tilbagekald af sager fra skifteretter og domstole – 2. halvår 2021

Banken har oplyst, at banken i henhold til beslutninger truffet i banken i maj og september 2021 har tilbagekaldt samtlige krav, der af banken har været anmeldt i skiftesager, og at banken løbende tilbagekalder i sager, hvor bankens krav automatisk medtages på baggrund af offentlige registre og lignende (eksempelvis tingbogen).

Der er endnu ikke i banken taget stilling til administration af krav i de sager, hvor kravet er tilbagekaldt eller ikke anmeldt i en skiftesag, herunder i forhold til kautionister og meddebitorer. Dette bliver behandlet af banken som en del af yderligere problemstilling nr. 1.

Efter det oplyste har banken siden sommeren 2021 alene anmeldt krav, der er oprettet i inddrivelsessystemerne, når disse behandles i bankens Insolvency-afdeling. Denne afdeling behandler et mindre antal sager, der typisk angår større tilgodehavender. Når Insolvency-afdelingen anmelder krav, sker det efter en proces, hvor banken frafalder en andel af den registrerede gæld for at tage højde for tvivl herom. I bankens øvrige gældsinddrivelsessager, er der alene anmeldt ét krav i forbindelse med en rekonstruktionssag.

Banken har endvidere tilbagekaldt verserende sager fra domstolene. Dog har banken efter det oplyste ud fra en konkret og individuel vurdering fastholdt syv sager. I fire af sagerne var der allerede afsagt kendelse, og i de sidste tre sager er sagen af principiel værdi eller anket på modpartens initiativ. Banken har den 24. maj 2022 oplyst, at seks af disse sager nu er afsluttet, og at der således blot pågår én aktiv sag, som er anket på modpartens initiativ.

b. Tilbagekald af sager fra RKI – november 2021

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 besluttede banken den 22. oktober 2021 at tilbagekalde samtlige kunder i RKI, hvor banken ikke kunne afkræfte risikoen for fejl. Dette er efter det oplyste efterfølgende sket i november 2021 (se herom afsnit 9.4.4).

Banken har supplerende oplyst, at den ikke vil foretage nye registreringer af kunder i RKI, førend banken har tilsikret, at dens registrerede oplysninger om kundernes gæld er korrekt, dvs. efter bankens samlede korrektion af data i dens inddrivelsessystemer ("write-back"). Banken har i den forbindelse oplyst, at den har fjernet medarbejdernes adgang til at registrere kunder i RKI, hvorefter det ikke er muligt for bankens ansatte at registrere kunder i RKI.

c. Implementering af en udvidet Pause-logik – december 2021

Banken har ultimo 2021 implementeret en udvidet Pause-logik i både DCS og PF, hvorved alle betalingsordninger er standset, medmindre kunden har meddelt banken, at kunden ønsker at fortsætte sin betaling. Logikken er dermed udvidet således, at suspensionen ikke afhænger af, om kunden har betalt en større eller mindre andel af den registrerede restgæld.

Banken har i forbindelse med indførelse af den udvidede Pause-logik i december 2021 udsendt breve til orientering af kunderne om suspension af betalingsordninger, hvis ikke kunden allerede aktivt har tilvalgt at fortsætte betalingerne trods risikoen herved.

Endvidere har banken udarbejdet en vejledning til brug for bankens kunderådgivere i de tilfælde, hvor kunder kontakter banken med ønske om at genoptage afbetaling af deres gæld.

Endelig har banken implementeret en kontrol, der på månedlig basis og på tværs af konti og sager skal sikre, at der på samtlige sager i inddrivelsessystemerne er registreret en suspension af den løbende rente.

d. Kontrol af tidligere grønne sager – 1. kvartal 2022

Banken har oplyst, at der i sidste kvartal af 2021 er gennemført en kontrol af de tidligere grønne sager, idet disse er blevet kontrolleret via bankens datamodeller, der anvendes til at undersøge spørgsmålet om kompensationskrav for så vidt angår de fire hovedårsager. Kontrollen skyldtes, at der som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 var konstateret ikke uvæsentlige fejlprocenter i forbindelse med bankens egne stikprøvevise kontroller.

Banken har i den forbindelse identificeret 54 kunder, der ifølge modellerne skal kompenseres for de fire hovedårsager. Efter det oplyste forventer banken den 19. maj 2022 at udbetale den beregnede kompensation til de 54 kunder.

e. Overvejelser om et loft for inddrivelsen – maj 2022

Banken har siden vores rapport af 31. oktober 2021 gjort sig overvejelser omkring implementering af en såkaldt cap-løsning (en grænse for hvad, der kan betales af kunder, der vælger fortsat at betale gæld til banken) til reduktion af risikoen for, at der på et senere tidspunkt igen vil opstå behov for kompensation af de kunder, der har valgt at fortsætte afdragene på deres gæld. En endelig beslutning herom er der dog endnu ikke truffet, og banken ses fortsat at overveje flere løsningsmodeller. Banken har oplyst, at et oplæg til beslutning vil blive præsenteret for bankens beslutningsorganer primo juni 2022.

Supplerende hertil kan det oplyses, at banken i en periode har afvist akkordaftaler med bankens kunder med henvisning til udfordringerne med at opgøre kundens gæld. Den pågældende foranstaltning har dog efter det oplyste begrænset sig til perioden juni 2021 til og med 1. december 2021, og banken har efterfølgende implementeret processer for behandlingen af akkordforespørgsler (se afsnit 4.4.2.3).

På baggrund af de af banken implementerede forebyggende foranstaltninger, herunder de ovenfor anførte, er det vores vurdering, at tiltagene indebærer et væsentligt værn mod risikoen for overopkrævning af bankens kunder i inddrivelsessystemerne. Som beskrevet nedenfor i afsnit 4.2.3, kan den registrerede restgæld for kunder i bankens inddrivelsessystemer dog fortsat være påvirket af både de fire hovedårsager og en række yderligere problemstillinger, hvorved den registrerede restgæld kan være for høj. Der ses i den forbindelse ikke på nuværende tidspunkt i banken at være etableret en proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres i de sager, hvor kunden frivilligt fortsætter sine betalinger.

Som nævnt ovenfor arbejder banken med overvejelser om at fastsætte et loft for kundernes betaling af gælden for derved at undgå risiko for overopkrævning hos fortsat betalende kunder. Bankens overvejelser herom er dog på nuværende tidspunkt af meget foreløbig og indledende karakter, og vi kan ikke på nuværende tidspunkt udtale os om effekten heraf eller konsekvensen for den enkelte kunde.

Den aktuelt manglende proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres, kan have u hensigtsmæssige resultater for bankens kunder. Det er således ikke aktuelt muligt for bankens inkassokunder at afvikle hele deres registrerede gæld til banken uden risiko for, at der herved betales et for stort beløb, som følge af de mange yderligere problemstillinger i bankens inddrivelsessystemer. For kunder, der i anden sammenhæng har behov for at dokumentere, at de ikke (fortsat) har gæld til banken, f.eks. i forbindelse med lån i et andet pengeinstitut, kan dette være urimeligt. Der ses således overordnet at være behov for en løsning, der kan imødekomme risikoen i forhold til kunder, som har mulighed for og ønsker at indfri deres gæld fuldt ud.

Vi bemærker endvidere, at den manglende rettelse af data ("write-back") medfører risiko for fejl i bankens indberetninger til Skatteforvaltningen, herunder både for kunder, hvis restgæld fremstår højere end den reelle gæld til banken, samt kunder, hvor bankens kompensationsmodeller har vist, at gælden er indfriet, og at kontoen dermed skal lukkes. Vi noterer os i den forbindelse, at Finanstilsynet den 25. april 2022 bl.a. har påbudt banken at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre korrekte skatteindberetninger samt orientere kunderne, hvor dette ikke er muligt (se herom afsnit 1.1.3). Der henvises endvidere til afsnit 9.4.11 om yderligere problemstilling nr. 11 vedrørende bankens skatteindberetninger.

De ovennævnte tiltag og overvejelser samt vores observationer og opfølgningpunkter fra sidste rapport beskrives i de følgende afsnit. For yderligere vedrørende bankens kommunikation til kunderne henvises der til afsnit 5.

4.2 Suspension af betalingsordninger og rente (Pause-logikken)

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 implementerede banken ultimo september 2020 dét, som banken har benævnt "Pause-logikken", for at imødekomme et påbud fra Finanstilsynet af 21. september 2020. Banken var således herved påbudt – uden omkostninger for kunden – at standse inddrivelsen af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der var en ubetydelig risiko for overopkrævning.

Overordnet indebærer bankens Pause-logik to foranstaltninger: i) en automatisk suspension af betalingsordninger i bankens inddrivelsessystemer for så vidt angår sager, hvor der efter bankens vurdering er en ikke-ubetydelig risiko for overopkrævning, samt ii) en standsning af den løbende renteberegning for alle aktive sager i inddrivelsessystemerne.

Den oprindelige Pause-logik vedrørende suspension var baseret på en af banken foretaget risikovurdering, på baggrund af hvilken banken havde fastsat en grænseværdi ved en tilbagebetalingsrate på 60 %. Dette indebærer, at den automatiske suspension udelukkende fandt sted for sager, hvor kunden havde tilbagebetalt mindst 60 % af den oprindelige startsaldo i inddrivelsessystemerne. De øvrige kunder, navnlig kunder med en tilbagebetalingsrate på under 60 %, var således ikke oprindeligt omfattet af den automatiske suspension, idet de dog ved brev blev orienteret om risikoen for fejl i bankens inddrivelsessystemer og samtidigt har fået tilbudt at indstille deres tilbagebetaling uden videre omkostninger for kunden. Det bemærkes, at der grundet den tidligere skelnen mellem røde og grønne sager er forskel på, hvornår kunden har modtaget denne orientering med tilbud om at indstille sine tilbagebetalinger. For de røde sager blev brevene udsendt ved implementeringen af den oprindelige Pause-logik i oktober 2020, mens de tidligere grønne sager modtog en orientering i løbet af sommeren og efteråret 2021.

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at banken ikke overfor os havde dokumenteret, at kundepopulationen i henholdsvis DCS og PF havde karakteristika, der var identiske i en sådan grad, at bankens undersøgelse af en kundepopulation i DCS var egnet til at danne grundlag for en risikovurdering vedrørende spørgsmål om uberettiget inddrivelse overfor kunderne i PF. Vi bemærkede endvidere, at 60 %-grænsen for så vidt angår hovedårsag 3 og 4 ikke ville sikre kunden imod overbetaling, såfremt gælden allerede var betalt af en meddebitor, hvilket banken på forespørgsel havde erklæret sig enig i.

Vi noterede os, at banken den 15. oktober 2021 havde truffet beslutning om en udvidelse af Pause-logikken. Yderligere oplyste banken os den 28. oktober 2021 om udfordringer med den tekniske implementering af et rentestop i PF, hvilket medførte en usikkerhed om risikoen for de pågældende kunder. De følgende afsnit indeholder en opfølgning på disse forhold (afsnit 4.2.1 og 4.2.2) samt en beskrivelse af bankens overvejelser omkring et loft for kundebetalinger og betydningen heraf (afsnit 4.2.3).

4.2.1 Udvidet Pause-logik

Eftersom risikoen for overopkrævning for kunder med en betalingsrate på under 60 % ikke i alle tilfælde kunne udelukkes, traf banken som nævnt den 15. oktober 2021 en beslutning om at ændre Pause-logikken. Banken oplyste, at alle betalingsordninger automatisk ville blive suspenderet uanset omfanget af den enkelte kundes tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede havde tilkendegivet eller senere aktivt tilkendegav et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved.

Banken har efterfølgende bekræftet, at dét, der blev benævnt ”den udvidede Pause-logik” er blevet implementeret i begge inddrivelsessystemer (DCS og PF) i november 2021 (uge 45), hvilket er sket ved at indføre en blokering på aktive inkassokonti, annullere automatiske betalingsaftaler og efterfølgende

stoppe eventuelle konto-til-konto-overførsler. Målsætningen har ifølge banken været, at den udvidede Pause-logik skulle være fuldt implementeret fra 1. december 2021, hvilket efter det oplyste er sket.

Banken har desuden oplyst, at der er udsendt nye kundebreve i forbindelse med tiltaget. Hermed har alle aktivt betalende kunder, der har betalt under 60 % af deres gæld, modtaget en orientering fra banken om, at deres betalingsordninger er blevet suspenderet som følge af risikoen for fejl, og at de kan kontakte banken, såfremt de ønsker at fortsætte betalingerne. Brevene er efter det oplyste udsendt i løbet af december 2021.

Eftersom kunder, der havde betalt mere end 60 % af deres gæld, allerede var omfattet af den eksisterende Pause-logik, kunne disse kunder på tidspunktet for implementering af den nye Pause-logik kun være aktivt betalende, hvis de allerede tidligere havde kontaktet banken med ønske om at fortsætte betalingerne på trods af oplysning om den eksisterende risiko for overbetaling. Således havde dette kundesegment allerede før udvidelse af Pause-logikken tilkendegivet, at de var opmærksomme på risikoen, og at de ønskede at fortsætte deres betalinger. Derfor blev disse kunders betalinger ikke suspenderet (igen) ved implementeringen af det seneste tiltag. Kunderne er dog i forbindelse med udvidelse af Pause-logikken igen blevet oplyst om muligheden for at standse betalingerne (se nedenfor under afsnit 4.2.1.1 om kundebrevene, som også omfatter disse kunder).

Den udvidede Pause-logik ses således særligt at være målrettet de aktivt betalende kunder, som har betalt mindre end 60 % af deres gæld. Disse kunder har nu fået suspenderet deres betalingsaftaler, dog med mulighed for at fortsætte betalingerne, hvis kunderne aktivt reagerer og udtrykker ønske herom.

Som også anført i vores rapport af 31. oktober 2021 er det vores vurdering, at risikoen for overopkrævning fra de berørte kunder må anses for at være ubetydelig, idet bankens beslutning er implementeret som beskrevet. Bankens har desuden efter det oplyste fra december 2021 kunnet observere en betydelig reduktion i antallet af aktivt betalende kunder. Fra november til december faldt antallet fra 4.578 til 1.581 kunder i DCS og fra 1.919 til 597 kunder i PF, dvs. en total reduktion fra 6.497 til 2.178 kunder. Banken anfører, at tiltaget således har haft en dokumenteret effekt. Banken har i april 2022 oplyst, at de ved efterfølgende kontrol har identificeret, at det totale antal af aktivt tilbagebetalende kunder nu er betydeligt lavere end de ca. 2.200 kunder.

4.2.1.1 Breve udsendt til kunder i forbindelse med udvidet Pause-logik

I forbindelse med at de aktive betalingsordninger automatisk er suspenderet, er de deraf omfattede kunder blevet informeret om dette ved individuelt brev.

Vi har fra banken modtaget eksempler på de brevs-kabeloner, der er anvendt til orientering af kunderne. Kunderne er i brevet blevet orienteret om, at undersøgelsen af gældssagen fortsat pågår, at der er konstateret en række nye problemstillinger, og at betalingen af gælden er sat på pause, indtil kundens sag er gennemgået. Banken har opfordret kunderne til at ændre i deres forskudsopgørelse, da standsningen af betalinger ifølge banken kan få betydning for kundens rentefradrag. Kunderne er desuden blevet oplyst om, at kunden har mulighed for at fortsætte med at betale af på gælden, dog med det opmærksomhedspunkt, at der foreligger en risiko for, at kunden i så fald kan betale for meget. Endelig har banken oplyst kunderne om, at en eventuel frivillig overbetaling senere vil blive betalt tilbage.

Ved implementering af den udvidede Pause-logik er der desuden udarbejdet breve til brug for vedligeholdelse af tiltaget, hvormed nye kunder i systemet ligeledes vil modtage et brev med lignende indhold som ovenstående. Kunder orienteres således generelt om, at enhver betalingsordning er sat på pause, og at de har mulighed for at kontakte banken, hvis de ønsker at fortsætte/igangsætte betalinger.

Selvom kunder som har betalt mere end 60 % af gælden ikke er direkte påvirket af den udvidede suspension af betalingsordninger, har de alligevel modtaget et brev i forbindelse med implementeringen af tiltaget. I dette brev har banken oplyst kunderne om, at der er konstateret en række nye problemstillinger i inddrivelsessystemerne, og kunderne påmindes om, at vedkommende til enhver tid har mulighed for at standse betalingerne, og at der ikke tilskrives renter på gælden.

De omtalte breve er efter det oplyste udsendt den 5. december 2021 til private kunder, og den 14. december 2021 til kunder med gældssanerings-sager og Danske Prioritet Plus-kunder. Banken har oplyst, at der fortsat skal udsendes breve til åbne konkurs- og dødsboer, hvilket banken forventer vil ske i juni og juli 2022. Hensigten med disse breve er at informere konkurs- eller dødsboet om, at banken har fejl i systemet samt at give mere indsigt i, hvordan banken håndterer deres krav i boet. Banken har oplyst, at et rentestop og spærring af konti vil være implementeret i forbindelse med skyldnerens konkurs eller død, og at dette derfor ikke vil være ny information for boet.

Bankens kommunikation til kunderne i forbindelse med implementering af Pause-logikken i oktober 2020, samt ved rød-markeringen af alle sager i juni 2021 og udvidelse af logikken i november 2021, er søgt illustreret ved nedenstående tabel.

Figur 4 – Bankens kommunikation til kunder omfattet af bankens Pause-logik (illustreret på baggrund af information fra banken)

	Oktober 2020 Pause 1	Juni 2021 Pause 2	November 2021 Pause 3
Generelt	Alle kunder orienteres om risiko for fejl	Alle grønne kunder rød-marke-res og orienteres igen om risiko for fejl, denne gang også på baggrund af at der er identificeret yderligere problemstillinger	Alle betalinger suspenderes, hvis ikke kunden tilkendegiver eller tidligere har tilkendegivet et ønske om at fortsætte betalinger
>60 %	<u>For røde sager:</u> Kunden orienteres om, at betalinger suspenderes , kunden kan kontakte banken med ønske om at fortsætte betalinger	Kunden orienteres om, at betalinger suspenderes , kunden kan kontakte banken med ønske om at fortsætte betalinger	Kunden orienteres om, at kunden kan kontakte banken med ønske om at sætte betalinger på pause
<60 %	<u>For røde sager:</u> Kunden orienteres om, at kunden kan kontakte banken ved ønske om at sætte betalinger på pause	Kunden orienteres om, at kunden kan kontakte banken ved ønske om at sætte betalinger på pause	Kunden orienteres om, at betalinger suspenderes , og at kunden kan kontakte banken ved ønske om at fortsætte betalinger

Banken har oplyst, at der ved implementering af tiltaget blev udstedt en instruktion til bankens gældsafdeling for at imødekomme formålet med tiltaget. Vi har modtaget en kopi af instruktionen, der indeholder en gennemgang af Pause-tiltagets principper med tilhørende forklarende eksempler. Derudover indeholder instruks en vejledning for forskellige scenarier, der kan opstå, i forbindelse med at kunder kontakter banken med ønske om at starte eller standse betalinger. Uanset omfanget af kundens hidtidige betalinger skal kunden ifølge vejledningen først og fremmest oplyses om, at der kan være en risiko for overbetaling, såfremt kunden ønsker af fortsætte med betalinger, og at banken i så fald senere tilbagebetaler og kompenserer, hvis det viser sig at være aktuelt. Denne oplysning gives ifølge instruks også til ”nye kunder”, der efter implementering af den udvidede Pause-logik er eller bliver overført i inddrivelsessystemerne, såfremt de skulle ønske at betale af på gælden.

Med denne instruktion er det vores opfattelse, at kunderne i tilstrækkelig grad orienteres om risikoen ved fortsatte betalinger.

Den udvidede Pause-logik, som er implementeret og understøttet af bankens kommunikation til kunderne, ses samlet at være et væsentligt værn mod uberettiget overopkrævning overfor de kunder, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer.

4.2.2 Suspension af renten i inddrivelsessager

Udover den nu udvidede suspension af betalingsordninger består bankens Pause-logik også af en suspension af renten i inddrivelsessager. Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken således med virkning fra oktober 2020 standset renten i samtlige sager i inkassosystemerne, herunder sager, der tidligere har været forsøgt korrigeret for fejl (de tidligere grønne sager).

Banken har til brug for denne rapport bekræftet, at der fortsat gælder det samme princip om, at rentesatsen er sat til 0 % for alle kunder i inddrivelsessystemerne. Banken har desuden bekræftet, at dette princip vil gælde frem til rettelsen af data i inddrivelsessystemerne ("write-back") eller indtil, at sagerne kan bekræftes at være oprettet uden fejl i systemerne.

Vi bemærkede i vores rapport af 31. oktober 2021, at banken havde oplyst os om udfordringer med den tekniske implementering af et rentestop i PF, uden at det dog kunne afdækkes, hvorvidt der var en faktisk risiko for, at der fejlagtigt var tilskrevet renter på sager i PF. Adspurgt nærmere herom har banken oplyst, at renteberegningen i PF sker på individuelt aftalegrundlag, hvorfor et systematisk/automatisk rentestop ikke er implementeret på tværs af PF. Banken har dog bekræftet, at alle kunder i PF fra januar 2022 manuelt har fået sat renten til 0 %. Det er desuden en del af den løbende monitorering og vedligeholdelse af Pause-logikken, at der for alle sager i inddrivelsessystemet sættes en 0-rente, hvorfor også nye kunder i inddrivelsessystemet er omfattet af princippet, uagtet om der foreligger en betalingsaftale eller ej. Banken har endelig bemærket, at den arbejder på at få implementeret en kontrolfunktion, som skal undersøge og sikre, at alle kunder faktisk har fået sat renten til 0 % (en sådan kontrol findes allerede for DCS). Kontrollen forventes efter det oplyste at være fuldt implementeret ved udgangen af april 2022.

Som også beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har enkelte kunder fået tilskrevet renter siden oktober 2020 grundet den tidligere skelnen mellem såkaldte grønne og røde sager. Banken har til denne rapport oplyst, at det for disse kunder er besluttet, at enhver betaling til dækning af renter, der er påløbet siden oktober 2020, vil blive kompenseret – enten i form af en modregning i en eventuel restgæld eller i form af udbetaling i tilfælde af faktisk overopkrævning. For nærmere beskrivelse heraf henvises til afsnittet om de tidligere grønne sager (se afsnit 4.3).

Samlet ses banken dermed på nuværende tidspunkt i både DCS og PF at have sikret, at den nuværende suspension af inddrivelsen sker uden rentemæssige omkostninger for kunden.

4.2.3 Overvejelser om loft for betaling ("Cap-løsning")

Som beskrevet ovenfor indebærer den udvidede Pause-logik et generelt stop for alle automatiske betalingsordninger, medmindre kunden har kontaktet banken med ønske om at betale trods risikoen for overbetaling herved. Banken vejleder i den forbindelse også om, at banken i tilfælde af overbetaling i sådanne tilfælde vil tilbagebetale og kompensere kunden. På nuværende tidspunkt ses der ikke i banken at være etableret en proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres i de sager, hvor kunden trods bankens advarsler fortsætter sine betalinger.

Vi har på møder med banken fået oplyst, at banken som en supplerende foranstaltning mod risikoen for overopkrævning overvejer mulighederne for at implementere et yderligere værn for navnlig de kunder, som nærmer sig det punkt, hvor de har indfriet deres registrerede gæld i inddrivelsessystemerne fuldt ud; en såkaldt "Cap-løsning". Der er således inden for de sidst betalte kroner en forøget risiko for, at kunden vil komme til at foretage overbetaling, hvilket også er bankens egen vurdering.

Banken har i den forbindelse præsenteret os overordnet for dens foreløbige overvejelser om mulige foranstaltninger for de kunder, som nærmer sig fuld tilbagebetaling. Blandt de mulige løsninger findes f.eks. et forslag om at sætte en grænse for gældsinddrivelsen, hvorefter betalinger stoppes og restgælden eftergives/afskrives, når en kunde har afdraget en bestemt andel af restgælden. Denne grænse kunne være baseret på data fra de kendte problemstillinger (hovedårsagerne og de yderligere problemstillinger) og indebære et estimat vedrørende disses forventede indvirkning på den totale gæld. Den totale estimerede indvirkning fra problemstillingerne ville dermed danne grundlag for størrelsen på det beløb, som måtte eftergives i restgælden før indfrielse. En alternativ løsningsovervejelse er at foretage en manuel tilretning, når sagen nærmer sig fuld indfrielse. Banken har foreløbig vurderet, at en sådan løsning indebærer en større umiddelbar arbejdsbelastning, men dog medfører færre komplikationer i forbindelse med skat-tespørgsmål samt kommunikation om foranstaltningen.

Vi bemærker, at bankens overvejelser herom på nuværende tidspunkt er af meget foreløbig og indledende karakter, og at der således ikke aktuelt foreligger en konkret løsning. Vi kan derfor ikke på nuværende tidspunkt udtale os om effekten heraf eller konsekvensen for den enkelte kunde. Vi har derudover ikke modtaget en beskrivelse af den forventede tidsplan for beslutning og implementering af en løsning, men banken har oplyst, at et oplæg til beslutning vil blive præsenteret for bankens beslutningsorganer primo juni 2022.

Vi bemærker dog, at den aktuelt manglende proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres, kan have u hensigtsmæssige resultater for bankens kunder. Det er således ikke aktuelt muligt for bankens inkassokunder at afvikle hele deres registrerede gæld til banken uden risiko

for, at der herved betales et for stort beløb som følge af de mange problemstillinger i bankens inddrivelsessystemer. For kunder, der i anden sammenhæng har behov for at dokumentere, at de ikke (fortsat) har gæld til banken f.eks. i forbindelse med optagelse af lån i et andet pengeinstitut, kan dette være urimeligt. Der ses således overordnet at være et behov for, at kunderne, som har mulighed for og ønsker at indfri deres samlede gæld, kan gøre dette uden forøget risiko for at foretage en overbetaling.

4.3 Håndtering af tidligere grønne sager

Tidligere grønne sager omfatter sager i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, der i perioden fra juli 2019 til juni 2021 blev markeret som grønne som følge af tilretning af sagen ved bankens korrektionsteam, og som i denne periode kan have været medtaget i retssager, udlæg og anmeldelse i skiftesager. Disse sager blev i juli 2021 atter markeret som røde og derved omfattet af Pause-logikken, idet de tidligere tilretninger ikke havde taget højde for de senere konstaterede yderligere problemstillinger.

Bankens rød/grøn-markeringer er beskrevet i afsnit 6.3 i vores rapport af 31. oktober 2021. Vi beskrev i den forbindelse nogle beslutninger truffet af banken i relation til disse sager, som endnu ikke var implementeret af banken. Vi har derfor i denne rapport fulgt op på disse forhold, jf. nedenfor.

4.3.1 Kontrol ved anvendelse af bankens datamodeller

I forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at der i bankens arbejde med manuel korrektion af sager havde været en ikke uvæsentlig fejlprocent, herunder særligt i perioder forud for oktober 2020, hvilket var belyst i forbindelse med bankens egen stikprøvevise gennemgang af sagerne.

Banken traf i den forbindelse den 10. maj 2021 beslutning om, at de tidligere grønne sager skulle kontrolleres via bankens datamodeller, der er anvendt til at beregne compensation som følge af de fire hovedårsager. Banken forventede, at processen ville blive igangsat i 4. kvartal 2021, men en nærmere beskrivelse af den konkrete tilgang og tidsplan havde vi ikke modtaget.

Som følge af den høje fejlrate i bankens stikprøvevise kontroller har banken efter det oplyste i marts-april 2022 gennemført en kontrol af alle tidligere grønne sager. Til dette formål har banken anvendt de datamodeller, der anvendes af banken til at beregne compensation som følge af de fire hovedårsager. Vi har i den forbindelse bedt banken om en skriftlig beskrivelse af denne kontrol.

Hertil har banken oplyst, at kontrollen er foretaget ud fra en forventning om, at den manuelle tilretning af sagerne er foretaget korrekt, men at datamodellerne er anvendt til at validere dette. Der er derudover foretaget en kvalitetskontrol ved bankens QA-team med henblik på at bekræfte modellens udfald i de sager, hvor datamodellen viser overbetaling samt på de sager, hvor modellen ikke kan konkludere herpå.

Endvidere er der foretaget en stikprøve på 10 % i de sager, hvor resultatet viser ingen overbetaling, idet alle sager fra før 2004 dog medtages i kvalitetskontrollen.

Efter det oplyste har banken via datamodellerne foretaget en genberegning af i alt 9.307 tidligere grønne sager. Denne genberegning har resulteret i tre sagsgrupper: 1) 181 sager, hvor banken på baggrund af modellens resultat konstaterer en risiko for overopkrævning, 2) 687 sager, hvor banken ikke på baggrund af modellens resultat kan konkludere, og endelig 3) 8.439 sager, hvor banken på baggrund af modellens resultat konstaterer, at der ikke er sket overopkrævning.

Bankens korrektionsteam har herefter foretaget en gennemgang af samtlige 181 sager i kategori 1, hvor modellen konstaterer en risiko for overopkrævning og har heriblandt identificeret i alt 44 sager, hvor kunden vurderes at være berettiget til udbetaling af compensation fra banken. Bankens korrektionsteam er desuden i gang med at gennemgå alle 687 sager i kategori 2 (sager uden konklusion), og har i den forbindelse identificeret 10 sager, hvor kunden er berettiget til udbetaling. I relation til kategori 3 har banken gennemgået en stikprøve svarende til 10 % af den samlede population på 8.439 sager, hvilket ikke har givet anledning til udbetalinger fra banken.

I alt er der således identificeret 54 tidligere grønne sager, hvor kunden har krav på udbetaling af compensation fra banken som følge af de fire hovedårsager.

Banken har oplyst, at den ved kontrollen har anvendt henholdsvis DCS-modellen og den statistiske model, som er beskrevet i afsnit 7.3 i vores rapport af 31. oktober 2021. Dog forstod vi på et møde med banken i marts 2022, at der var konstateret en række konti, hvor modellen ikke virkede (manuelt oprettede konti). Det drejede sig efter det oplyste om ca. 265 sager. Forespurgt hertil har banken oplyst os, at en gennemgang af disse sager er i gang og varetages af bankens korrektionsteam. Banken oplyser, at der endnu ikke foreligger nogen konklusioner fra denne arbejdsproces. Vi vil følge op herpå i vores videre arbejde.

På et møde i marts 2022 oplyste banken os, at kunder, der var fundet berettiget til udbetaling, på dette tidspunkt endnu afventede en genberegning af renter, inden udbetalingen kunne finde sted. Banken har oplyst, at den forventede at udbetale compensation til disse kunder den 20. april 2022, men banken har den 4. maj 2022 oplyst, at betalingen endnu ikke har fundet sted. Banken har den 24. maj 2022 oplyst, at den forventer at udbetale compensation til de 54 anførte kunder i løbet af juni 2022. Vi forventer at følge op på dette i vores videre undersøgelse af bankens fremdrift.

4.3.2 Renter påløbet efter oktober 2020

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken oplyst, at der for de tidligere grønne sager pr. 1. juli 2021 er indført et rentestop med virkning tilbage i tid fra 1. oktober 2020, og at banken vil kompensere kunderne for eventuelle betalinger, der måtte være foretaget til dækning af de således i mellemtiden påløbne renter. Bankens oplyste dog dengang, at der endnu ikke var fastlagt en proces og en fremgangsmåde for beregning af denne compensation, men at de berørte kunder var blevet orienteret om, at banken vil yde compensation herfor.

Til brug for denne rapport har vi derfor bedt banken om at oplyse, hvorvidt der er truffet beslutning om tilgangen til de tidligere grønne sager, hvor kunder har betalt til dækning af renter efter oktober 2020, og hvordan sådanne dækninger vil blive håndteret af banken.

Banken har i den forbindelse pr. 28. februar 2022 bekræftet, at der er truffet beslutning om håndteringen af de berørte sager. Det er i den forbindelse besluttet, at for kunder, der har afviklet på renter tilskrevet i den givne periode, vil der enten blive gennemført en modregning i en eventuel restgæld eller, i de tilfælde hvor der er tale om en overbetaling, vil der blive udbetalt til kunden med tillæg af tidskompensation, jf. afsnit 6.2 nedenfor. Implementeringen af dette tiltag pågik ifølge banken på daværende tidspunkt.

Banken har den 3. maj 2022 oplyst, at der er implementeret en rente på 0 % for ca. 5.000 ud af ca. 7.500 kunder omfattet af tidligere grønne sager, der ikke har afviklet på renter tilskrevet i den givne periode. For de tilbageværende 2.500 kunder oplyser banken, at der er tale om mere komplekse sager, og der arbejdes ligeledes med at implementere nulrente for perioden fra kunderne blev markeret som grønne og frem til banken igen markerede alle sager røde i juli 2021. Banken gør i den forbindelse opmærksom på, at en stor del af de tilbageværende 2.500 kunder med stor sandsynlighed aldrig har afviklet på renter tilskrevet i den givne periode. Banken har ikke oplyst om en forventet tidsplan for implementering af rentestoppet i de tilbageværende sager.

Vi noterer os, at der i september 2021 er oprettet en ORIS-indberetning i banken vedrørende breve til kunder med tidligere grønne sager, idet formuleringen vedrørende spørgsmålet om compensation for renter efter oktober 2020 er fundet uhensigtsmæssig. Ifølge beskrivelsen i pågældende indberetning fremgik det således af formuleringen i brevet, at kunderne vil blive kompenseret, hvis de havde betalt renter. Formuleringen svarer ifølge indberetningen ikke fuldstændigt til den af banken forudsatte tilgang, hvor påløbne, ubetalte renter vil blive slettet, og betalinger på renter vil blive søgt omposteret på kontoen forud for udbetaling af et eventuelt restbeløb.

Banken har oplyst, at ovenstående ikke har givet anledning til at oprette en yderligere problemstilling, men at der er udarbejdet en løsningsbeskrivelse om problematikken, som er under implementering. Vi

har for nuværende ikke modtaget oplysninger om, hvilke ændringer løsningsbeskrivelsen konkret indebærer, samt hvornår de forventes implementeret. Idet vi forstår, at banken endnu ikke har gennemført endelig kompensation af kunder, der måtte have krav på dette som følge af betalte renter for den nævnte periode, vil vi vende tilbage til dette i vores videre undersøgelser.

4.4 Opfølgning på foranstaltninger vedrørende særlige sagstyper

4.4.1 *Tilbagekald af krav i skiftesager og civile sager ved domstolene*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken som følge af risikoen for yderligere problemstillinger ultimo maj 2021 traf beslutning om at tilbagekalde alle sager fra domstolene (civilsager og fogsager), og at banken den 23. september 2021 traf beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager. Det var bankens forventning, at tilbagekaldelsen ville være fuldført i løbet af fjerde kvartal 2021.

For så vidt angår sager ved de almindelige domstole (civile sager og fogsager) har banken efterfølgende bekræftet, at alle kendte verserende sager er gennemgået, og at der er foretaget tilbagekaldelse af 75 sager. I syv sager er der dog undtagelsesvist ikke foretaget tilbagekaldelse. Bankens har overfor os redegjort for grundlaget herfor, og der ses at være foretaget en konkret og individuel vurdering af, om der skal ske tilbagekaldelse i hver enkelt sag.

Banken har desuden oplyst, at der er blevet gennemført to fogsager ved en fejl. Disse sager blev ifølge banken gennemført uden orientering af banken, hvorfor banken først blev gjort bekendt hermed, da den modtog fogedrettens afgørelse.

For så vidt angår tilbagekaldelsen af skifteretssager har banken ved brev af 31. oktober 2021 informeret Finanstilsynet om, at bankens krav i 173 skiftesager på dette tidspunkt var trukket tilbage, og at yderligere 300 sager var under analyse. Banken har efterfølgende oplyst os, at bankens krav i 295 sager siden da er trukket tilbage i en fokuseret indsats. Banken har ikke kendskab til yderligere skiftesager, hvori banken har anmeldt krav, der burde være tilbagekaldt, men som ikke er blevet det.

Samlet ses bankens arbejde med at tilbagekalde sager fra domstole og skiftesager at kunne opsummeres ved figuren nedenfor.

Figur 5 – Tilbagekaldte sager fra domstole og skiftesager siden 23. september 2021 (illustreret på baggrund af information fra banken)

Sagstype	Antal krav, der er tilbagekaldt af banken	Antal krav, der er fastholdt efter konkret vurdering i banken	Sager, der er gennemført pga. fejl
Civile sager og fogedsager	75	7	2 (fogedsager)
Skiftesager	468	0	0

Banken oplyser, at der fortsat er en opgave i banken med at tilbagekalde krav i sager, hvor krav mod bankens inkassokunder ”anmeldes” af tredjepart, da banken i sådanne tilfælde umiddelbart bliver en del af bobehandlingen. Dette ses efter det oplyste i sager, hvor bankens krav er noteret i offentlige registre (eksempelvis tingbogen) og derfor medtages af en bobestyrer eller i forbindelse med en tvangsauktion. Når banken bliver informeret om en sådan ”anmeldelse”, tilbagekaldes kravet dog.

Herudover udestår der efter det oplyste en potentiel opgave i at skulle foretage tilbagekaldelser af krav i dødsbosager, såfremt bobestyreren misforstår bankens proformaopgørelser som reelt anmeldte krav. Sådanne proformaopgørelser sendes dog efter det oplyste udelukkende fra DCS-systemet og indebærer ifølge banken alene en del af det foreløbige overblik over kundens mellemværender med banken, der fremsendes til brug for skifterettens vurdering af, hvordan skiftesagen skal behandles, jf. afsnit 4.4.2.

Det bemærkes, at denne beskrivelse af bankens principper om at tilbagekalde krav udelukkende gælder for sager fra bankens Debt Management-afdeling. Denne afdeling varetager de mest almindelige inkassosager, dvs. krav mod privatpersoner og mindre virksomheder. I modsætning hertil eksisterer der en række undtagelser for sager fra bankens Insolvency-afdeling, som udelukkende vedrører erhvervsager. For nærmere beskrivelse af undtagelserne for de såkaldte Insolvency-sager henvises til afsnit 4.4.2.2 nedenfor.

Samlet er det således vores forståelse, at banken på nuværende tidspunkt har tilbagekaldt samtlige krav, der har været anmeldt i (åbne) skiftesager, eller som har været genstand for igangværende fogedsager eller civile sager, når bortses fra de få sager, hvor banken ud fra en konkret og individuel vurdering har fundet det forsvarligt at fortsætte sagen.

4.4.2 Stop for nye anmeldelser

Vi beskrev i vores rapport af 31. oktober 2021, at banken pr. juli 2021 var ophørt med at fremsætte stævninger og betalingspåkrav i sager uden for skifteretterne, og at banken tilsvarende var ophørt med at anmelde krav fra bankens inkassoafdeling i skiftesager pr. den 23. september 2021, når bortses fra sager,

der blev behandlet af bankens Insolvency-afdeling. Banken har bekræftet, at dette fortsat er korrekt, og har desuden uddybet processen for de undtagelsessager, hvor der alligevel anmeldes krav, jf. nedenfor.

4.4.2.1 *Mulighed for undtagelse i særlige tilfælde*

For sager, der behandles i bankens Debt Management-afdeling, er der som det klare udgangspunkt sat et fuldt stop for inddrivelseskridt, således at der ikke anmeldes krav ved skifteretterne (dødsboer, konkurs, rekonstruktion, og gældssanering), og ikke anlægges sager ved de almindelige domstole i form af stævninger og betalingspåkrav. Tilsvarende gælder sager ved fogedretten.

Som forsikring for at dette princip overholdes, er der ifølge banken implementeret en monitorering af diverse systemkanaler med henblik på at opdage indikationer på sager, hvor banken potentielt vil blive del af et fremtidigt forlig, som involverer udbetaling af dividende. I de tilfælde, hvor der alligevel og uden bankens direkte medvirken bliver anmeldt et krav, vil banken – som også beskrevet ovenfor – hurtigst muligt tilbagekalde kravet. Dette kan navnlig være tilfældet i sager, hvor bankens krav mod en kunde anmeldes af tredjepart, hvorved banken utilsigtet kan blive en del af bobehandlingen.

I helt særlige enkelttilfælde vil der kunne indhentes særgodkendelse til at afvige udgangspunktet, således at banken i særlige sager kan anmelde et krav eller anlægge en sag. Denne undtagelse er efter det oplyste navnlig tiltænkt scenarier, hvor det vurderes at ville være til skade for kunden, hvis der ikke foretages en anmeldelse. Banken oplyser, at en sådan særgodkendelse skal indhentes hos afdelingslederen i Debt Management, og at der i praksis er tale om en yderst begrænset undtagelsesmulighed.

Banken har således oplyst, at de ovennævnte særgodkendelser kun er givet i et ganske lille antal sager, idet der ikke er givet særgodkendelser i dødsbo-, konkurs- eller gældssaneringssager. Der er efter det oplyste heller ikke givet særgodkendelser til at anlægge retssager, indgive betalingspåkrav eller indlede fogedsager. Der er således ifølge banken alene givet særgodkendelse i én rekonstruktionssag i perioden siden standsningen af anmeldelser af krav i skiftesager den 23. september 2021. Om denne sag har banken oplyst, at både Danske Bank og Realkredit Danmark var kreditorer, og at de var eneste kreditorer med nævneværdige krav, hvorfor rekonstruktionen afhang af bankens deltagelse. Forinden anmeldelsen blev sagen manuelt tilrettet af bankens QA-team, og der blev foretaget en nedjustering på hovedstolen som et yderligere værn for at sikre, at kravet ikke var for stort som følge af potentielle yderligere problemstillinger. Vi noterer os, at tilgangen i høj grad minder om det såkaldte "haircut-princip", som gælder for "Insolvency-sagerne", jf. afsnit 4.4.2.2 nedenfor.

Udover ovennævnte undtagelsestilfælde har banken oplyst, at der er tilrettelagt en særskilt proces for tvangsauktioner, da banken ikke nødvendigvis har mulighed for at standse tvangsauktioner, der kan blive igangsat af tredjemand. Banken må således efter det oplyste gøre bankens krav op, da dette i modsat

fald vil blive opgjort af tredjemand. Også i disse sager vil banken dog behandle sagerne enkeltvist og manuelt, hvorved kravet tilrettes, og en yderligere nedjustering af kravet foretages. Sammenfattende forstår vi herved, at banken i nogle sager opretholder et krav mod pantet, men at der i processen foretages en korrektion for at imødegå risikoen for fejl. Banken har dertil bekræftet, at der modsat ikke vil være sager, hvor banken har anmeldt det udækkede krav i skiftesager med henvisning til et pant. Anmeldelsen vil således ikke være opretholdt, hvis der ikke har været sikkerhed for kravet.

På baggrund af ovenstående er det således vores forståelse, at der ikke i bankens Debt Management-afdeling iværksættes retslige skridt eller foretages anmeldelser i skiftesager for inkassogæld foruden i helt særlige sager, hvor banken i givet fald foretager en konkret gennemgang af sagen.

4.4.2.2 *Undtagelse i sager fra bankens Insolvency-afdeling*

For så vidt angår de såkaldte Insolvency-sager (erhvervsager) har banken oplyst, at disse sager er blevet behandlet enkeltvist og på individuel basis siden juli 2020. For disse sager eksisterer der i banken en særskilt adgang til at anmelde krav i skiftesager, der adskiller sig fra det generelle princip i Debt Management-sagerne beskrevet ovenfor i afsnit 4.4.2.1. Banken har oplyst, at den primære årsag til den særlige tilgang i Insolvency-sagerne er, at det totale antal af sager er lavere. Banken oplyste således i januar 2022, at der alene var omkring 500 aktive sager i Insolvency-afdelingen mod ca. 90.000 aktive sager i Debt Management. Herudover har banken oplyst, at Insolvency-sagerne typisk vil være nyere sager, hvorfor også kompleksiteten i sagerne er lavere sammenholdt med ældre sager. Endeligt gør det sig gældende, at der for de større erhvervskunder typisk er tale om meget store krav, hvorfor banken også betragter det som disproportionalt at lade disse krav bortfalde i tilfælde af kundens konkurs mv.

Det relativt begrænsede antal sager fra Insolvency-afdelingen tillader, at sagerne kan behandles på individuel basis. Banken har derfor vurderet, at risikoen for at anmelde for store krav i disse sager er afhjulpet ved at implementere en tilgang, der beror på godkendelse fra ledelsen, manuel tilretning af sagen ud fra konkret fastsatte principper herfor og endelig en reduktion af kravet forinden anmeldelsen.

Vi har således noteret, at banken forinden anmeldelsen først foretager en manuel tilretning af kravet for påvirkning af de fire hovedårsager samt yderligere problemstilling nr. 2 vedrørende forrentning af rykkergebyrer (Helios). Derudover reduceres kravet i en sådan grad, at der ifølge banken med stor sikkerhed ikke indgives et for stort krav. Denne reduktion af gælden kalder banken for et 'haircut'. Overordnet indebærer denne nedjustering, at banken lader samtlige renter og gebyrer, der er tilskrevet i DCS, bortfalde. Det beløb (renter og gebyrer), der som følge af 'haircutter' ikke anmeldes, eftergives i den forbindelse og vil ikke senere blive opkrævet kunden.

Ved anmeldelsen af det tilrettede krav vedhæfter banken efter det oplyste et skriftligt forbehold, der beskriver den beregning, der ligger til grund for det anmeldte krav. Forbeholdet indeholder i den forbindelse for god ordens skyld en bemærkning om risikoen for, at kravet trods denne beregning kan være fejlbehæftet. Såfremt banken på et senere tidspunkt måtte konstatere, at det anmeldte krav alligevel overstiger bankens reelle krav, oplyses det, at banken vil nedjustere kravet og eventuelt tilbagebetale penge, hvis den har modtaget for meget. Vi har spurgt banken til dette forbehold, og der er ifølge banken ikke konstateret tilfælde, hvor kravet efter tilretningen har vist sig at være for højt, men forbeholdet i brevet er medtaget for god ordens skyld og som et løfte til bobestyreren.

Det er vores vurdering, at banken ved ovenstående proces med tilretning og 'haircut' af gælden (afskrivning af renter og gebyrer, der er påløbet i DCS) har afhjulpet de væsentligste risici for overopkrævning, herunder risikoen for anmeldelse af et for stort krav. Idet sagerne gennemgås enkeltvist og manuelt, og idet der i tilretningen er valgt en kundevenlig tilgang, sammenholdt med bankens skriftlige forbehold, synes risikoen for, at banken skulle anmelde for høje krav at være begrænset til et minimum.

4.4.2.3 *Særligt om frivillige akkorder*

I et brev til Finanstilsynet af 1. december 2021 har banken redegjort for, hvordan banken håndterer henvendelser vedrørende akkordforslag fra kunder, som er omfattet af fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer.

Banken har i den forbindelse oplyst, at banken i en periode efter rød-markeringen af samtlige sager i inddrivelsessystemerne har været tilbageholdende med at indgå akkordaftaler med bankens kunder som følge af udfordringerne med at opgøre kundens gæld. I perioden fra juni 2021 til december 2021 har bankens inkassoafdeling (Debt Management) således kun indgået akkordaftaler med under 20 kunder, hvilket er sket ved individuel vurdering. I de større erhvervs-sager (bankens Insolvency-afdeling) er der tilsvarende indgået et mindre antal akkordaftaler efter en konkret gennemgang.

Banken har dog oplyst, at den i forlængelse af ovenstående brev af 1. december 2021 til Finanstilsynet, og som ligeledes oplyst deri, vil implementere en proces for behandlingen af akkordforespørgsler. I bankens Debt Management-afdeling vil der således efter det oplyste blive foretaget en konkret gennemgang af sagen, og kravet vil blive tilrettet for de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 2. Der vil derudover blive taget et forbehold for, at gælden kan være berørt af yderligere problemstillinger, samt at banken vil sikre kompensation herfor, såfremt dette måtte blive konkluderet. Vi er ikke bekendt med, om dette er endeligt implementeret. Vi vil i vores videre undersøgelser følge op herpå overfor banken.

I bankens Insolvency-sager foretages der en tilretning og et 'haircut' svarende til processen for anmeldelser i skiftesager (se herom afsnit 4.4.2.2).

Vi henviser til vores bemærkninger ovenfor i afsnit 4.4.2.2, idet bankens tilgang ses at nedbringe risikoen for fejl i den forbindelse. Banken synes i den forbindelse efter vores opfattelse at have taget de fornødne skridt for at kunne imødekomme kundens ønske om en frivillig akkord, idet risikoen for overopkrævning søges imødegået i muligt omfang ved tilretning af sagen.

4.4.2.4 *Særligt om proformaopgørelser*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi overordnet bankens proforma-anmeldelser under afsnittet om yderligere problemstilling nr. 1, idet banken i forbindelse med dødsbosager fra PF-systemet havde konstateret, at disse proformaopgørelser i et antal sager - herunder som følge af bankens anvendelse af et forkert standardbrev - var blevet anset for og behandlet som endelige anmeldelser med følgende risiko for, at banken modtog dividende af et ikke korrigeret krav.

Som nævnt i afsnit 4.4.1 har banken oplyst, at proformaopgørelser siden august 2021 udelukkende er sendt fra DCS-systemet. Banken har hertil oplyst, at disse opgørelser indgår som en del af det udtræk over kundens samlede mellemværender med banken (værdipapirer, konti mv.), der i forbindelse med dødsbosager fremsendes til brug for skifterettens vurdering af, hvordan sagen skal behandles. Disse samlede oplysninger fra banken kan således bl.a. have betydning for, om sagen skal behandles ved bobestyrer, ved boudlæg eller andet.

Processen er efter det oplyste den, at banken sender en opgørelse vedrørende det hos banken registrerede krav, idet der tages forbehold for, at kravet ikke er endeligt opgjort. Banken har i denne sammenhæng identificeret en risiko for, at proformaopgørelsen kan blive fortolket som et reelt/endeligt krav af bobestyreren, hvilket som beskrevet under yderligere problemstilling nr. 1 har været tilfældet i 840 dødsbosager fra PF-systemet i perioden mellem juni 2019 og 26. august 2021 (se også herom afsnit 9.4.1). Banken har oplyst, at den arbejder på at forbedre formuleringen i de indgivne opgørelser for at imødegå risikoen for misforståelser. Vi har dog ikke opnået indsigt i tidsplanen herfor. Foreløbigt imødekommes risikoen ved at instruere bobestyreren direkte om ikke at inkludere banken i dividendeberegningen. Det kan i denne sammenhæng bemærkes, at proformaopgørelser aktuelt udelukkende indgives fra DCS-systemet, idet tilgangen siden august 2021 er standset for så vidt angår PF-sager.

4.4.2.5 *Overvejelser i banken om fremadrettet proces*

For så vidt angår den fremadrettede strategi har banken nedsat en arbejdsgruppe til at undersøge og træffe beslutninger vedrørende processen for tilbagekaldte sager samt mulighederne for at genetablere processen for anmeldelse af krav i Debt Management-sagerne.

Banken har oplyst, at denne arbejdsgruppe medio marts har afsluttet den første del af arbejdet vedrørende de principielle retningslinjer herfor. Løsningen afventer endelig godkendelse ved bankens Debt Management Committee. Den nuværende plan sigter efter det oplyste mod færdig udvikling af løsningen inden sommeren 2022 og med en fuld udrulning i 3. kvartal.

Ud fra bankens foreløbige beskrivelser synes løsningsforslaget for så vidt angår fremtidige anmeldelser at indebære en løsning svarende til den, der i dag findes for Insolvency-sagerne (se afsnit 4.4.2.2), idet banken dog overvejer en endnu mere kundevenlig tilgang i Debt Management-sager, som angår forbrugere. Banken har som nævnt endnu ikke truffet endelig beslutning herom, og vi vil i vores videre undersøgelser følge op herpå, når en nærmere beskrivelse foreligger.

4.4.3 Vedrørende eksterne inkassosager

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at der i banken var implementeret særskilte foranstaltninger i inddrivelsessager outsourcet til eksterne inkassobureauer. For så vidt angår disse sager, henviser vi til den tidligere rapport, idet banken ikke ses at have gennemført ændrede processer, foranstaltninger eller tiltag. Det er således fortsat vores forståelse, at der fortsat ikke sendes nye sager til eksterne inkassobureauer, samt at banken i de allerede outsourcete sager har implementeret en udvidet Pauselogik og en nulstilling af renten.

Den videre behandling af problemstillinger relateret til de eksterne inkassobureauer adresseres i rapportafsnittet om yderligere problemstilling nr. 13 (se afsnit 9.4.13).

5. BANKENS KOMMUNIKATION TIL KUNDERNE

5.1 Bankens proces for kommunikation til kunderne

Ved afgørelse af 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 banken et påbud, der bl.a. indebærer, at banken ved individuel kommunikation skulle orientere berørte kunder, så snart banken havde fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhørte en gruppe, der kunne være påvirket af en af de konstaterede fejl. Dette påbud omfatter ud over de fire hovedårsager tillige de yderligere problemstillinger, der i denne rapport beskrives i afsnit 9.

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi overordnet bankens proces vedrørende udarbejdelse og udsendelse af breve til bankens kunder, herunder eksempler på brevskabeloner. Banken er efterfølgende kommet længere i arbejdet med at gennemføre og dokumentere kommunikationsindsatsen på tværs af problemstillinger og faser. Bankens processer er således blevet yderligere beskrevet for os gennem

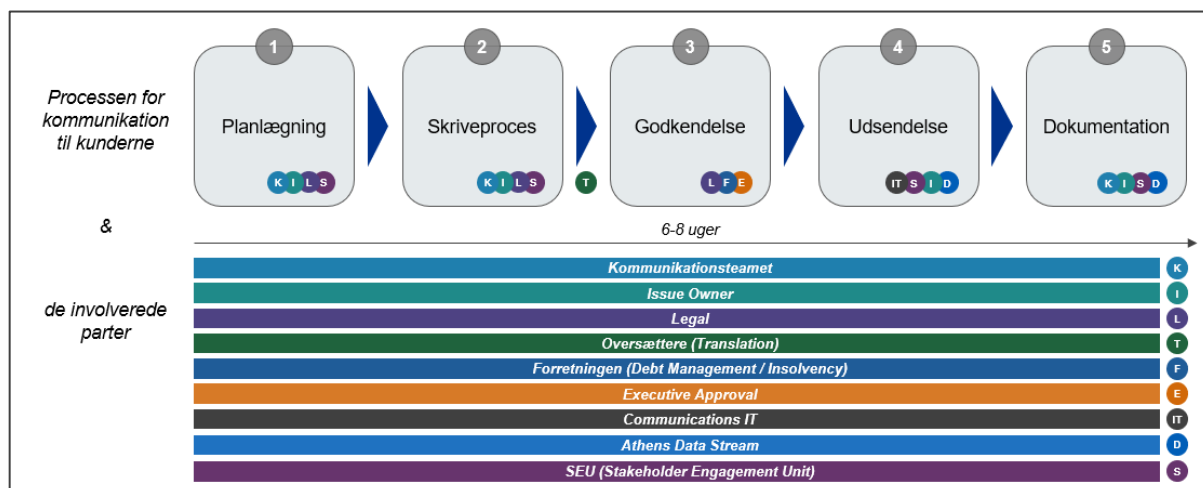
skriftlige beskrivelser og møder med banken, herunder særligt repræsentanter fra Athens Programets centrale kommunikationsspor.

Vi har i den forbindelse forstået at al bankens brevkommunikation til kunder, både i forhold til de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger, gennemgår en standardiseret proces, der overordnet omfatter fem trin (se også figur 6 nedenfor).

- 1) Planlægning,
- 2) Skriveproces,
- 3) Godkendelse,
- 4) Udsendelse og
- 5) Dokumentation og opfølgning.

Denne proces tager for et enkelt brev efter det oplyste mellem 6 og 8 uger og gennemføres under ledelse af et dertil nedsat team i banken, herunder bistået af bankens juridiske afdeling, analyseteamet med ansvar for den problemstilling, hvorom der skal kommunikeres, bankens datateam, oversættere samt bankens kvalitetssikringsteam (såkaldt "Quality Assurance"). Processen igangsættes, når analyseteamet konstaterer et behov for (dvs. en pligt til) kommunikation og tager kontakt til bankens koordinerende team (såkaldt "Stakeholder Engagement Unit"). Analyse- og koordinationsteamet fastlægger herefter en tidsplan og informerer Debt Management Committee og kommunikationsteamet, hvorefter udarbejdelsen af brevet igangsættes.

Figur 6 – Illustration af processen for kommunikation til kunderne (illustreret på baggrund af information fra banken)



Som anført i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken vurderet, at den henset til det større antal af yderligere problemstillinger har fundet det mest hensigtsmæssigt at samle kommunikationen vedrørende flere problemstillinger i samme breve, herunder for ikke at sende bankens kunder unødigt mange breve om genopretningsarbejdet. Det bemærkes hertil også, at banken synes at have sikret, at samtlige kunder, for hvem kontaktinformationer på nuværende tidspunkt er tilgængelige, har modtaget i hvert fald én orientering om risikoen for fejl i gældsopgørelser m.v. fra banken.

Som beskrevet under afsnittet om de forebyggende foranstaltninger, jf. afsnit 4.2, indebærer bankens udvidede Pause-logik desuden et værn mod overopkrævning, idet alle betalende kunder på et tidspunkt siden oktober 2020 har fået deres betalingsaftaler suspenderet og i den forbindelse har modtaget orientering om risikoen ved fortsat frivillig betaling af gælden. I lyset heraf har vi ikke bemærkninger til, at banken for nogle af de yderligere problemstillinger har afventet med udsendelse af orientering til bankens kunder med henblik på, at orientering om flere problemstillinger har kunnet samles i et brev, som beskrevet ovenfor.

I tillæg til den primære kundekommunikation ved udsendelse af breve bruger banken desuden bankens hjemmeside som en sekundær kommunikationskilde. En særskilt sektion på hjemmesiden (det såkaldte "remedierings-site") opdateres på månedlig basis, og kunderne har således mulighed for at læse mere om problemstillingerne og den nyeste status på disse via hjemmesiden. Hjemmesiden indeholder desuden kontaktformularer og kontaktoplysninger, som gør det muligt for bankens kunder at stille spørgsmål til deres gæld samt at rejse krav overfor banken vedrørende økonomiske tab, herunder indirekte tab, som ikke måtte være blevet erstattet i forbindelse med bankens udbetaling af kompensation for en af de fire hovedårsager eller en eller flere af de yderligere problemstillinger.

I denne forbindelse har vi noteret, at banken og Finanstilsynet i april 2022 har været i dialog om tydeligheden i kommunikationen til kunderne på bankens hjemmeside vedrørende fremskridt i bankens arbejde. Vi bemærker hertil, at Finanstilsynets afgørelse af 25. april 2022, jf. afsnit 1.1.3, indeholder et påbud til banken, om at:

"Tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med hovedårsag 1-4"

Banken har i den forbindelse oplyst os, at der den 25. april 2022 er foretaget rettelser på hjemmesiden med henvisning til Finanstilsynets påbud. Banken har i den forbindelse korrigeret sin tekst på hjemmesiden, så det fremgår, at banken har gennemgået alle kundesager i dens gældssystemer, hvor der er risiko for overopkrævning som følge af de oprindeligt identificerede fire hovedårsager. Udover tilføjelsen af den understregede passage har banken tilføjet, at der desuden vil ske en justering af restgælden i langt de fleste sager, og at banken fortsat arbejder på at genberegne alle kundesager, hvor de oprindelige datafejl

betyder, at gælden skal justeres. En tidshorisont for denne genberegning og datarettelse er ikke oplyst, idet banken som beskrevet i afsnit 3.3.2 endnu ikke har fastlagt en løsning herfor.

Vi har konstateret, at alle skabeloner til kundebrevene, som vi er blevet forevist, indeholder en reference til bankens hjemmeside, herunder både i forhold til kundens mulighed for at læse nærmere om problemerne og i forhold til muligheden for at gøre yderligere krav gældende for økonomiske tab. Banken bemærker også i brevene, at kunderne kan kontakte banken, hvis de har spørgsmål til gældsinddrivelsen og den af banken herom udsendte dokumentation. Vi har i den sammenhæng noteret, at det centrale kommunikationsteam i Athens Programmet også har varetaget udarbejdelsen af svarnoter (FAQ) som anvendes af bankens kunderådgivere i forbindelse med f.eks. besvarelse af telefoniske henvendelser. Denne FAQ vejleder kunderådgiverne i at svare på spørgsmål fra kunderne, således at der sikres en ensartet og konsistent besvarelse af kundernes spørgsmål vedrørende arbejdet med genopretning af fejlene i gældsinddrivelsen.

5.2 Status på bankens kommunikation til kunderne

Bankens kommunikation ved individuelle breve til kunderne kan i relation til Athens Programmet inddeles i to overordnede kategorier:

- orienterende kommunikation til kunder eller tidligere kunder, der af banken vurderes at *kunne være* berørt af en given problemstilling, og som således har til formål at opfylde det ovennævnte påbud i Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 om kommunikation til kunderne, samt
- konkluderende kommunikation, der udsendes til bankens kunder eller tidligere kunder, når banken har taget endelig stilling til, om kunden er omfattet af den aktuelle problemstilling. Disse breve indeholder også orientering om kompensationsudbetaling til berørte kunder, herunder oplysninger om, hvorledes denne er beregnet, samt oplysninger om, hvilke komponenter kompensationen indeholder (skattekompensation, tidskompensation m.v.).

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har banken udsendt nye orienterende breve til de inkassokunder, som aktuelt har valgt fortsat at afdrage på deres gæld. Dette er sket i forbindelse med implementering af den såkaldte udvidede Pause-logik. Se også beskrivelser heraf i denne rapport's afsnit 4.2.

Banken har endvidere udsendt orienteringsbreve i relation til flere af de yderligere problemstillinger, som beskrevet under afsnit 9. Efterhånden som flere problemstillinger identificeres og analyseres, udsender banken således løbende orienterende kundebreve herom. Som anført ovenfor i afsnit 5.1 har banken i nogle tilfælde valgt at samle orienteringen om flere problemstillinger i ét brev for at undgå at kunderne oplever unødigt mange breve fra banken. Dette var bl.a. tilfældet for bankens brev vedrørende de yderligere problemstillinger nr. 3, 6, 8, 13, 17, 18 og 19, der blev udsendt i løbet af efteråret 2021.

Vi bemærker, at banken fortsat anvender tilgangen med at samle orienteringen om flere problemstillinger i ét brev. Banken har således oplyst, at dette forventeligt bliver tilfældet for orienteringen af kunder berørt af problemstillingerne 20, 22, 24, 26a, 26c og muligvis 26b, afhængigt af hvor fremskredent analysearbejdet er ultimo maj 2022, hvor banken i henhold til nuværende målsætning forventer at udsende yderligere et orienteringsbrev.

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har banken desuden truffet beslutning om og udsendt orientering til kunderne om skattemæssige forhold i relation til kompensationsbeløb, som er udbetalt eller udbetales vedrørende de fire hovedårsager og en række af de yderligere problemstillinger. En generel orientering om skattekompensation er udsendt til bankens kunder i forbindelse med bankens konklusionsbreve. I de tilfælde, hvor dette konkret finder sted, orienteres kunderne i øvrigt om udbetalingen af skattekompensation samt om kundens pligt til at indberette de udbetalte beløb til Skatteforvaltningen. Der henvises herom til afsnit 6.3.4 vedrørende bankens kommunikation til kunderne vedrørende skattemæssige spørgsmål.

5.2.1 Udestående brevudsendelser fra efteråret 2021

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken havde udsendt orienteringsbreve til bankens inkassokunder og dermed orienteret disse kunder om fejlene i inddrivelsessystemerne som følge af de fire hovedårsager.

På tidspunktet for udarbejdelse af rapporten af 31. oktober 2021 var banken derudover i færd med at udsende orienteringsbreve til kunder, der foreløbigt vurderedes at kunne være omfattet af en eller flere af de yderligere problemstillinger nr. 3, 6, 8, 13, 17, 18 og 19. Vi oplyste i den forbindelse i rapporten af 31. oktober 2021, at der af denne brevttype var udsendt ca. 60.000 af de i alt 90.000 planlagte breve. De resterende ca. 30.000 breve ville ifølge banken blive sendt til kunderne senest ultimo oktober 2021.

Banken har om ovenstående breve den 31. marts 2022 oplyst til Finanstilsynet, at banken har konstateret, at udsendelsen af de 30.000 udestående breve ved en fejl ikke har fundet sted som forudsat. Fejlen skyldes forkert filtrering i bankens IT-systemer og har ført til, at alene 188 af de berørte kunder på daværende tidspunkt havde modtaget det forudsatte brev om de yderligere problemstillinger nr. 3, 6, 8, 13, 17, 18 og 19. Banken har på et møde den 9. maj 2022 overfor os bekræftet, at de 28.166 manglende breve efterfølgende er blevet udsendt, såfremt banken har haft de hertil fornødne kontaktoplysninger for de berørte kunder eller tidligere kunder.

Efter det oplyste viser bankens foreløbige analyse, at ca. 25.000 af disse kunder ikke har foretaget betalinger på gælden siden indførelsen af den udvidede Pause-logik, jf. ovenfor, afsnit 4.2.1. Banken vurderer

derfor, at det er usandsynligt, at kunderne har lidt et finansielt tab som følge af den manglende kommunikation. Vi bemærker desuden, at samtlige af bankens inkassokunder nu har modtaget adskillige orienteringsbreve fra banken, herunder de udsendte "Pause-breve", og at samtlige af disse breve indeholdt en orientering om, at fortsat betaling på kundens gæld vil være forbundet med risiko for overbetaling.

5.2.2 Fejl i forbindelse med kommunikation om restgæld

Vi har ved gennemgang af bankens brevs-kabeloner noteret os, at banken overfor enkelte kunder omfattet af de fire hovedårsager har udsendt breve, hvori kunden oplyses om en fejl i bankens konklusionsbrev.

Det fremgår, at banken ved en fejl har oplyst til de pågældende kunder, at kundernes sager er afsluttet i bankens systemer, og at kunden ikke længere skylder banken penge i relation til gælden på de i et tidligere brev oplyste konti.

Banken har på vores forespørgsel oplyst, at misforståelsen skyldtes, at banken i oktober 2021 havde kommunikeret samlet om flere sager i forbindelse med bankens konklusionsbreve vedrørende de fire hovedårsager. Denne tilgang medførte også, at ca. 100 kunder ved en fejl modtog brev om, at deres sag ikke var berørt af fejl, idet sagen var lukket uden betalinger, uanset at dette ikke var retvisende for en eller flere af kundens sager. Vi har på banken forstået, at fejlen blev opdaget som følge af en kunde-henvendelse.

Banken har i løbet af november og december 2021 udsendt et opfølgende brev til de ca. 100 berørte kunder, hvori banken informerer om den fejlagtige kommunikation. I den forbindelse har banken til brevet vedlagt en foreløbig opgørelse af kundens restgæld i tabelformat, og med en ledsagende beskrivelse af, at registreringerne af restgælden kan vise sig at være fejlbehæftede. Vi har på banken forstået, at der ikke er modtaget efterfølgende klager eller henvendelser herom fra de berørte kunder.

6. KOMPENSATION AF BANKENS KUNDER

6.1 Generelt om bankens arbejde med at kompensere berørte kunder

På tidspunktet for vores udarbejdelse af rapport af 31. oktober 2021 havde banken beregnet og udbetalt kompensation til hovedparten af de kunder, som banken havde vurderet berettiget hertil som følge af de fire hovedårsager, idet de sidste udbetalinger efter bankens QA-proces dog udestod. Derudover udestod et antal sager, hvor udbetaling var hindret som følge af skiftesager og konkrete forhold.

Ifølge banken er det samlede antal kunder, der er fundet berettiget til udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager herefter opgjort til 7.796. Banken har dertil oplyst, at der på nuværende

tidspunkt er udbetalt kompensation til 5.477 af disse kunder. Udbetalingen til de resterende 2.319 kunder er efter det oplyste vanskeliggjort af konkrete forhold, idet 1.126 af disse kunder er omfattet af skiftesager, mens de resterende 1.193 kunder er omfattet af andre hindringer, herunder blandt andet Nem-Konto-blokeringer og problemstillinger i forhold til bankens hvidvaskkontrol. Banken har efter det oplyste nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder på at finde løsninger på udbetaling til kunder med hvidvaskblokeringer. Banken forventer på den baggrund at kunne foretage yderligere udbetalinger i september 2022, idet vi dog ikke har opnået nærmere indsigt i dette arbejde.

Vi bemærker i den forbindelse, at 202 kunder ikke, som forudsat af banken, modtog en udbetaling af kompensation i oktober 2021, som følge af fejl i forbindelse med udbetalingerne. Banken har hertil oplyst, at fejlen efterfølgende er rettet, og at udbetaling i stedet er sket ultimo april og primo maj 2022. Dog kan der også for disse kunder være konkrete forhold, der hindrer udbetaling, jf. ovenfor.

Endelig har banken oplyst, at der i forbindelse med en kontrol af de tidligere grønne sager via bankens datamodeller i foråret 2022 er konstateret yderligere 54 kunder, der skal have udbetalt kompensation som følge af de fire hovedårsager. Disse kunder er ikke inkluderet i de 7.796 kunder, der nævnes øverst i dette afsnit, og der er således i alt 7.850 kunder, der skal modtage udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager. Der henvises til afsnit 8.2.2 for nærmere omtale af bankens udbetalinger i relation til de fire hovedårsager.

Figur 7 – Status på bankens udbetaling af kompensation vedrørende de fire hovedårsager (illustreret på baggrund af information fra banken)

Samlet antal kompensationsberettigede kunder	7.850
Samlet antal kunder, hvor der er udbetalt	5.477
Udbetaling vanskeliggjort – Kunder med skiftesager	1.126
Udbetaling vanskeliggjort – Kunder med øvrige hindringer	1.193
Udbetaling afventer (forventes i løbet af juni 2022, ifølge banken)	54

For en andel af de yderligere problemstillinger, der beskrives i rapportens afsnit 9, har banken enten færdiggjort kompensationsudbetalingen eller er i gang med at kompensere kunderne. Bankens tilgang til kompensation for de respektive yderligere problemstillinger samt de dertil anvendte kompensationsmodeller er i den forbindelse nærmere beskrevet under afsnit 9.4.

Konkret har banken ultimo maj 2022 afsluttet udbetalingerne af kompensation til kunder, der er berørt af følgende yderligere problemstillinger (se også tabel i afsnit 9.3):

- **Yderligere problemstilling nr. 10 (Home)**, der omhandler bankens manglende forhandling af mæglerosalærer til den af banken ejede ejendomsmæglerkæde Home i forbindelse med kundernes frivillige underskudshandler. Der henvises til afsnit 9.4.10 for nærmere om yderligere problemstilling nr. 10.
- **Yderligere problemstilling nr. 14 (Eos)**, der vedrører Nordanias praksis for opkrævning af rykkergebyrer. Der henvises til afsnit 9.4.14 for nærmere om yderligere problemstilling nr. 14.
- **Yderligere delproblemstilling nr. 19a**, der omhandler fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, og hvor kundens sidste betaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har vist sig at overstige restgælden med op til kr. 50. Der henvises til afsnit 9.4.19 for nærmere om yderligere problemstilling nr. 19.
- **Yderligere delproblemstilling nr. 19b**, der handler om fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, og hvor kundens sidste betaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har vist sig at overstige restgælden med over kr. 50. Banken har den 25. maj 2022 oplyst, at udbetaling til bankens kunder er gennemført henholdsvis den 26. april og 3. maj 2022. Der henvises til afsnit 9.4.19 for nærmere om yderligere problemstilling nr. 19.

Herudover er banken i gang med at kompensere kunder berørt af følgende yderligere problemstillinger:

- **Yderligere problemstilling nr. 2 (Helios)**, der vedrører bankens udstedelse af rykkergebyrer og forrentning af disse. Banken forventer at afslutte udbetalingerne i maj 2022. Der henvises til afsnit 9.4.2 for nærmere om yderligere problemstilling nr. 2.
- **Yderligere delproblemstilling nr. 16a**, der handler om, at bankens pantebrevsystem ikke indeholder oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere eventuel forældelse af misligholdt gæld. Banken forventer at yde kompensation til alle de berettigede kunder senest den 31. maj 2022. Der henvises til afsnit 9.4.16 for nærmere om yderligere delproblemstilling nr. 16a.

Generelt bemærkes det, at bankens udbetaling til en andel af kunderne vil være hindret af de samme forhold, som er beskrevet i relation til de fire hovedårsager ovenfor, herunder navnlig at kundernes krav er omfattet af en skifteretlig sag, at der er konstateret NemKonto-blokeringer, eller at banken håndterer problemstillinger i forhold til dens hvidvaskkontrol. Banken har dog som nævnt ovenfor nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder på at finde løsninger på udbetaling til kunder med hvidvask-blokeringer.

Vi noterer os desuden, at banken som led i arbejdet med at kompensere bankens kunder, fortsat ses at følge de principper, som vi beskrev i afsnit 7.2 i vores rapport af 31. oktober 2021.

Vi bemærker i forbindelse med ovenstående, at banken ikke løbende har orienteret de potentielt berørte kunder om disse principper. For eksempel fremgår det ikke af brevs-kabelonerne for de breve, som banken har sendt til kunderne med orientering om, at de potentielt er berørt af en problemstilling, at banken ikke vil gøre formueretlig forældelse gældende overfor kunden. Dette kan give anledning til tvivl om, hvorvidt banken i nogle tilfælde vil fravige dette princip, f.eks. således at banken igen vil påberåbe sig forældelse som grundlag for ikke at kompensere en kunde.

Netop i forhold til dette princip bemærkes da også, at vi i enkelte tilfælde kan konstatere, at den formueretlige forældelse alligevel tillægges vægt i bankens overvejelser om compensation. Eksempelvis fremgår det af beregningsmodellerne for de yderligere problemstillinger 2 og 14, at banken har accepteret en risiko for, at visse kunder ikke vil blive identificeret via en automatiseret dataindsamlingsproces, fordi kundernes tilbagebetalingskrav alligevel med en vis sandsynlighed vil være formueretligt forældet.

Vi bemærker, at vi i forhold til bankens principper anser det for at være afgørende, at banken under alle omstændigheder afstår fra at påberåbe sig forældelse, som måtte indtræde for tilbagebetalingskrav, mens bankens oprydningsarbejde pågår. Sådanne tilbagebetalingskrav forældes således som udgangspunkt efter 3 år, og en række af de berørte kunder er foreløbigt blevet orienteret om problemstillingerne i 2021 eller tidligere. Det forhold, at banken aktuelt imødeser, at oprydningsarbejdet kan strække sig ind i 2024 eller 2025, må i den forbindelse ikke føre til, at de enkelte kunders tilbagebetalingskrav forældes.

Generelt er det dog vores vurdering, at banken søger at stille kunderne økonomisk, som om fejlene ikke var sket, hvilket overordnet ses at være afspejlet i bankens tilgang til compensation af kunder i relation til de respektive yderligere problemstillinger.

Vi bemærker dog, at bankens tilgang i relation til tidskompensation og modregning medfører en vis risiko for, at nogle kunder ikke kompenseres fuldt ud, eller at en fuld compensation først udbetales senere i bankens proces. Der henvises til afsnit 6.2 nedenfor vedrørende tidskompensation, samt afsnit 7.2, om bankens modregning.

Herudover har banken fastlagt en tilgang vedrørende compensation af kunderne for den forventede beskatning af de kompensationsbeløb, der udbetales til kunden. Bankens tilgang til de skattemæssige forhold i forbindelse med udbetalingen af compensation er beskrevet nedenfor i afsnit 6.3.

6.1.1 *Særligt om kompensation ved ompostering/modregning*

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi i afsnit 7.7, at bankens genberegning af sager og vurdering af kundens krav på tilbagebetaling og kompensation i anledning af de fire hovedårsager sker via datamodeller eller ved manuelle processer ved siden af bankens inddrivelsessystemer, og at der i beregningsmodellerne tages højde for en eventuel restgæld på kontoen. En fuldstændig kompensation af kunden kan dermed i en andel af sagerne forudsætte en senere udligning eller modregning af den registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen.

Banken har i den forbindelse oplyst, at rettelse af data i systemerne endnu afventer en samlet løsning (den såkaldte write-back, der forventes at indgå i Gate 3, jf. afsnit 3.3.2). Efter bankens genberegning og udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager, vil konti således fortsat fremstå med en for høj restsaldo i systemet. Der er således endnu ikke sket rettelse af data i systemerne.

Banken har dog oplyst, at den har udarbejdet et overblik over kunder, der har modtaget udbetaling af kompensation som følge af henholdsvis de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger. Efter det oplyste indeholder overblikket information om, hvor meget kunden har modtaget i kompensation for en given problemstilling fordelt på overbetaling, tidskompensation og skattekompensation, samt hvornår kompensationen er udbetalt. Af overblikket kan efter det oplyste udledes, hvilke kompensationsberegningsskemaer og hvilken version af modellen, som de givne kunder har modtaget kompensation på baggrund af. Dette overblik vil efter vores forståelse kunne bruges med henblik på senere lukning af konti.

Banken har i den forbindelse oplyst, at der fortsat er kunder registreret i bankens inddrivelsessystemer med en udestående gæld efter at have modtaget kompensation som følge af de fire hovedårsager. Banken har efter det oplyste til hensigt snarest muligt at få afsluttet disse sager og orientere kunderne herom, da den registrerede gæld for disse kunder ikke afspejler et reelt udestående med banken. Om de skattemæssige konsekvenser ved den fortsatte registrering af gælden i disse sager, hvor kunden har modtaget udbetaling af kompensation som følge af overopkrævning, henvises der til yderligere problemstilling nr. 11 (se afsnit 9.4.11).

Vi bemærker desuden, at der for kunder, der fortsætter med at afvikle deres gæld til banken, fortsat kan være en risiko for overbetaling, idet rettelse af data i systemerne fortsat udestår. Der kan således være behov for senere at kompensere disse kunder (igen). Banken overvejer i den forbindelse mulighederne for at implementere et yderligere værn for disse kunder; en såkaldt "Cap-løsning" (se afsnit 4.2.3 herom).

I fortsættelse heraf bemærker vi, at banken i relation til visse af de yderligere problemstillinger har valgt at gennemføre en modregning af kompensationsbeløb i den registrerede restgæld. Om bankens tilgang og vurdering af risikoen herved henvises der til afsnit 7.2 om modregning.

6.1.2 *Indirekte og yderligere tab (klager m.v.)*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken i 2020 oprettede en proces til at håndtere anmeldelser vedrørende både indirekte tab og yderligere tab. Banken havde herefter primo september 2021 modtaget ca. 43 anmeldte krav, hvoraf en andel dog ifølge banken havde karakter af spørgende henvendelser snarere end egentlige anmeldelser af krav. På tidspunktet for udarbejdelsen af rapporten af 31. oktober 2021 havde behandlingen af de anmeldte krav efter det oplyste ikke givet banken anledning til at udbetale yderligere beløb. Banken afventede dog for en andel af de registrerede krav yderligere informationer fra kunden.

I januar 2022 oplyste banken os, at der på dette tidspunkt var modtaget 11 henvendelser, der havde ført til betaling af en kompensation eller yderligere kompensation til kunden. Dette antal ses efterfølgende at være steget med yderligere fire tilfælde, idet vi af dokumenter fra banken kan udlede, at banken ultimo marts 2022 havde modtaget 133 henvendelser fra kunder relateret til bankens arbejde med at kompensere kunderne, hvoraf 15 sager nu havde resulteret i betaling af en (yderligere) kompensation eller en yderligere korrektion af kundes gæld. I 97 sager havde bankens behandling af sagen ikke resulteret i en kompensation, mens 21 sager fortsat var under behandling.

De 15 sager, hvor kundens henvendelse har givet anledning til kompensation eller yderligere kompensation, fordeler sig på i alt 10 klager, der ifølge dokumenter fra banken er relateret til tidligere manuelle fejl i bankens sagsbehandling og 5 klager, der er relateret til en nedjustering af gælden som følge af fejl i relation til renter og gebyrer.

Vi har den 25. februar 2022 bedt banken redegøre for de klagesager, som har resulteret i en efterfølgende (mer)kompensation til kunden, herunder årsagerne til, at den oprindelige kompensation blev opgjort med et for lavt beløb. Banken har i den forbindelse den 2. maj 2022 gengivet ovennævnte oplysninger og ikke nærmere redegjort for fejlenes karakter.

Det har således ikke været muligt i forbindelse med denne rapport at få en nærmere beskrivelse af ovenstående sager fra banken, og det fremstår således ikke klart for os, i hvilket omfang (mer)kompensationen af kunder beror på mangler i den oprindelige kompensationsberegning i relation til de fire hovedårsager, eller om der er tale om, at sagerne har været påvirket af andre fejl (yderligere problemstillinger). Vi forventer derfor at følge op på dette i forbindelse med vores videre undersøgelser af bankens arbejde med at kompensere kunderne.

I relation til indirekte tab, som kunderne tilsvarende kan anmelde til banken, ses banken fortsat løbende at modtage sådanne henvendelser, om end kun i et mindre omfang. Banken oplyser, at kundernes anmeldelser vedrørende indirekte tab behandles løbende.

Banken har endvidere fremsendt dokumenter til os, hvoraf det fremgår, at banken ultimo marts 2022 havde modtaget 64 henvendelser fra kunder vedrørende indirekte tab. Heraf havde henvendelsen i 53 tilfælde ikke resulteret i kompensation, mens der i én henvendelse var fundet tilstrækkeligt grundlag for betaling af en kompensation til kunden. De resterende 10 sager var ultimo marts fortsat under behandling. Af de fra banken modtagne dokumenter fremgår det, at den ene sag, hvori kunden var fundet berettiget til kompensation, havde resulteret i betaling af en kompensation på kr. 200 samt tidskompensation. Sagen vedrørte et gebyr, som kunden havde betalt til en anden bank, fordi en konto i Danske Bank, hvortil kunden havde forsøgt at betale, var blevet blokeret for indgående betalinger som en del af Pause-logikken. Da den planlagte betaling ikke lykkedes, var kunden af sin anden bank blevet opkrævet et gebyr.

Vi bemærker i øvrigt, at banken i sine breve til kunder fortsat ses at orientere om muligheden for at rette henvendelse til banken, såfremt kunden er uenig i bankens behandling eller vurdering af sagen. Herudover orienterer banken om muligheden for at anmelde yderligere tab som følge af kundens gældssag via bankens hjemmeside, når kunden modtager et kompensationsbrev fra banken. Der henvises herom også til afsnit 7.9 i vores rapport af 31. oktober 2021.

6.2 Tidskompensation

I forbindelse med beregning af kompensation til kunder berørt af hovedårsagerne til fejl såvel som de yderligere problemstillinger, modtager kunderne ud over selve kompensationen også en såkaldt tidskompensation, som banken i brevene til kunder oplyser, er beregnet efter reglen i rentelovens § 5.

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi bankens tilgang til tidskompensation i forbindelse med kompensation af kunder, herunder den af banken anvendte rentesats. Som beskrevet har vi generelt konstateret, at banken har valgt en tilgang til tidskompensation, som i langt de fleste tilfælde vil være til fordel for kunden.

Vi noterede dog også visse forhold omkring bankens tilgang til rentesatsen før og efter marts 2013, der potentielt kunne indebære en fravigelse af rentelovens § 5 til skade for kunden, og som vi derfor har fulgt op på i arbejdet med denne rapport. Derudover har vi noteret visse yderligere observationer i forbindelse med bankens fortsatte arbejde med at kompensere kunderne for de fire hovedårsager samt yderligere problemstillinger. I dette afsnit redegøres nærmere for vores observationer herom.

6.2.1 *Tidskompensation i relation til yderligere problemstillinger*

Banken har på nuværende tidspunkt gennemført eller påbegyndt udbetaling af kompensation vedrørende flere af de yderligere problemstillinger, jf. afsnit 6.1 ovenfor og afsnit 9.4. Vi noterer os i den forbindelse, at banken generelt har besluttet at yde kunderne tidskompensation i forbindelse med udbetalingerne.

Fælles for de yderligere problemstillinger er, at rentelovens § 5, anvendes som udgangspunkt for bankens beregning af tidskompensation. Banken har dog oplyst os, at det anvendte starttidspunkt for beregningen af tidskompensation vil være fastsat individuelt for de enkelte yderligere problemstillinger, idet karakteren af de enkelte yderligere problemstillinger varierer. Vi er i den forbindelse enige med banken i, at starttidspunktet må fastsættes på baggrund af de konkrete forhold, der måtte gøre sig gældende for den enkelte yderligere problemstilling. Der henvises herom til afsnit 9.

Vi noterer os, at banken i relation til yderligere problemstilling 2 (renter af rykkergebyrer), synes at have valgt en lidt anden tilgang i forbindelse med bankens beregning af tidskompensation, selvom beregningen også her er forudsat at ske ved anvendelse af renten efter rentelovens § 5. Banken har således i relation til yderligere problemstilling nr. 2, der behandles som en del af bankens Helios-projekt, valgt at tage højde for de løbende ændringer i Nationalbankens udlånsrente, hvorimod det af rentelovens § 5 fremgår, at referencesatsen i loven anses for værende den officielle udlånsrente pr. 1 januar og pr. 1. juli.

Banken oplyser herom, at den valgte tilgang på baggrund af bankens beregninger vurderes at være til fordel for kunden. Vi har ikke foretaget gennemgang af konkrete sager og har ikke mulighed for at efterprøve bankens beregninger. Vi er således ikke i stand til at vurdere, om bankens tilgang, som oplyst, faktisk er til fordel for kunderne i samtlige sager. Vi bemærker dog, at tilgangen ikke svarer til rentelovens § 5, og til vores forståelse afviger fra tilgangen i forhold til bankens kompensationsudbetaling i andre sammenhænge, uden at der ses at være en særlig baggrund herfor.

Det er vores forståelse at denne problemstilling for nuværende alene vedrører yderligere problemstilling nr. 2, men vi vil undersøge dette nærmere i vores videre arbejde.

6.2.2 *Bankens valg af rentesats for perioden før og efter marts 2013*

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at banken formentlig i mange sager beregner tidskompensation for en længere periode end det, der følger af rentelovens bestemmelser herom. Samtidig bemærkede vi, at banken som følge af den valgte tilgang også anvender den rentesats, som gjorde sig gældende på tidspunktet for første overbetaling, for hele den periode, for hvilken der beregnes tidskompensation. Vi bemærkede, at der herved, som følge af en ændring af renten fra 7 % til 8 % for krav forfaldne til betaling 1. marts 2013 eller senere, foreligger en risiko for, at tilbagebetalingsbeløbet er forrentet med

en lavere rentesats end den, der følger af rentelovens § 5, hvis kunden har betalt en del af den forældede gæld før den 1. marts 2013 og en anden del derefter.

Banken oplyste os på daværende tidspunkt, at forholdet alene kunne antages at have betydning i ganske få sager, men banken erkendte dog, at der i specielle situationer kunne være tilfælde, hvor en kunde ikke ville få en rente, som svarer til renten beregnet efter rentelovens § 5. Banken oplyste videre, at banken derfor havde iværksat et arbejde med at udsøge de kunder, der kunne være påvirket af bankens beslutning om at anvende den rentesats, der var aktuel på tidspunktet for første overbetaling, herunder med henblik på at sikre, at alle kunder ville modtage en rente svarende til renten efter rentelovens § 5.

Vi har i forbindelse med denne rapport anmodet banken om at oplyse os om status på arbejdet med at udsøge kunderne, som er berørt af problemstillingen, samt hvordan banken har håndteret en eventuel difference i de udsøgte sager. Banken har imidlertid på et møde den 14. marts 2022 oplyst, at banken ikke, som ellers oplyst, har udsøgt – og heller ikke har en plan for at udsøge – kunder, der kan være berørt af problemstillingen omkring den ændrede rentesats i 2013. Det er således vores forståelse, at banken ikke har fulgt op på bankens tilkendegivelse om at udsøge kunder og dermed sikre en tidskompensation, som mindst svarer til renten efter rentelovens § 5. Banken har dog den 24. maj 2022 i forbindelse med høring over rapporten oplyst, at de fortsat påtænker at undersøge forholdet. Vi har dog ikke opnået nærmere indsigt i, hvori denne undersøgelse vil bestå eller tidshorisonten herfor.

Vi bemærker således foreløbigt, at banken ikke ses at have fulgt op på den tilgang, der i oktober 2021 blev oplyst til os i forbindelse med vores drøftelser med banken om risikoen ved den nuværende tilgang. Vi har endelig ikke modtaget dokumentation fra banken, der begrundet bankens beslutning om for nuværende ikke at udsøge de kunder, der kan være berørt af ændringer i rentesatsen, ligesom vi ikke har fået indsigt i bankens overvejelser om, hvordan tidskompensationen vil blive beregnet i forbindelse med yderligere problemstillinger, hvor spørgsmålet tilsvarende måtte være relevant. Idet banken den 24. maj 2022 har oplyst, at den fortsat påtænker at undersøge forholdet, vil vi vende tilbage hertil.

6.3 Skattemæssige forhold og kompensation herfor

I vores rapport af 31. oktober 2021 skrev vi, at banken havde været i dialog med Skatteforvaltningen om, hvorvidt og hvordan kunder eventuelt måtte blive beskattet af de beløb, der udbetales som følge af konstateret eller estimeret overopkrævning. Vi skrev videre, at banken efter det oplyste havde lagt sig fast på et princip, hvorefter banken vil kompensere kunderne for eventuelle skattekrav, som kunderne måtte blive mødt med som følge af tilbagebetaling og kompensation fra bankens side. Banken havde desuden oplyst kunderne herom i de breve, der blev udsendt i forbindelse med udbetaling af kompensationsbeløb i relation til de fire hovedårsager.

Ved aflevering af vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken imidlertid, at banken fortsat var i dialog med Skatteforvaltningen i relation til de skattemæssige spørgsmål relateret til kompensationsudbetalingerne, og at banken afventede Skatteforvaltningens vejledning.

Banken har efterfølgende fastlagt en tilgang vedrørende beskatning af kompensationsbeløbene ved udbetalinger fra banken, der baserer sig på ekstern rådgivning samt bindende svar fra og dialog med Skatteforvaltningen (se afsnit 6.3.2 herunder). Herudover har banken truffet beslutning om, hvorvidt der skal ydes skattekompensation for flere af bankens problemstillinger, og hvordan skattekompensationen skal opgøres, jf. nedenfor, afsnit 6.3.3.

6.3.1 Ekstern rådgivning og bindende svar om skattepligten

Vi bemærker indledningsvist, at banken baserer sin tilgang vedrørende spørgsmål om kundernes skattepligt og kompensation herfor på ekstern juridisk rådgivning, løbende dialog med Skatteforvaltningen og bindende svar fra Skatteforvaltningen om visse forhold i den forbindelse.

Efter det oplyste er banken i løbende dialog med Skatteforvaltningen om skattemæssige forhold, herunder både relateret til spørgsmål om beskatning af kompensationsbeløbene og andre skattemæssige spørgsmål, der opstår som led i bankens analyser af de yderligere problemstillinger. Dette afsnit i rapporten omhandler i den sammenhæng alene spørgsmålet om de skattemæssige forhold i forbindelse med bankens kompensationsudbetalinger.

Banken har anmodet Skatteforvaltningen om bindende svar vedrørende spørgsmålet om beskatning af udbetalinger til kunderne. Banken har i den forbindelse modtaget et bindende svar fra Skatteforvaltningen i januar 2021 vedrørende de fire hovedårsager, samt et yderligere svar i november 2021 i forhold til yderligere problemstilling nr. 2 (Projekt Helios), der blandt andet handler om opkrævning af renter på rykkergebyrer, jf. nedenfor, afsnit 9.4.2. Skatteforvaltningens bindende svar af den 23. november 2021 er efter det oplyste benyttet af banken som en generel retningslinje i forbindelse med Athens Programmet. Det bindende svar er beskrevet nedenfor i afsnit 6.3.2.

Derudover har banken indhentet ekstern juridisk rådgivning i relation til skattemæssige forhold omkring kompensationsudbetalingerne. Banken har således bl.a. modtaget notater omhandlende de skattemæssige implikationer i forbindelse med udbetaling af kompensation i relation til de yderligere problemstillinger nr. 2, nr. 10 og nr. 14.

6.3.2 Spørgsmålet om skattepligt ved udbetalinger fra banken

Banken har, som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, besluttet at kompensere kunderne for de skattekrav, som de måtte blive pålagt som følge af udbetalingerne fra banken. Som anført var banken derfor i dialog med Skatteforvaltningen om, hvorvidt og hvordan kunder eventuelt måtte blive beskattet af de beløb, der udbetaltes som følge af konstateret eller estimeret overopkrævning.

Banken havde i den sammenhæng i januar 2021 modtaget et bindende svar i relation til hele oprydningsoptionen, hvori Skatteforvaltningen bekræftede, at der under givne forudsætninger ikke var skattepligt af kompensationsudbetalinger relateret til de fire hovedårsager. Det bindende svar var dog i henhold til begrundelsen givet ud fra en forudsætning om, at princippet om *condictio in debiti*¹ fandt anvendelse, og at der dermed bestod et retligt krav på tilbagebetaling, som ikke var forældet. Da bankens kompensationsmodeller imidlertid i mange tilfælde ikke fører til en præcis opgørelse af tilbagebetalingskravet, og da der som følge af bankens kompensationsprincipper generelt ses bort fra forældelse af tilbagebetalingskravet, vil forudsætningen for det bindende svar formentlig i mange sager ikke være opfyldt.

Som nævnt ovenfor har banken efterfølgende den 23. november 2021 modtaget et yderligere bindende svar fra Skatteforvaltningen, der vedrører beskatning af kompensationsudbetalinger i forhold til yderligere problemstilling nr. 2, der blandt andet handler om opkrævning af renter på rykkergebyrer. Om denne problemstilling har banken i sin forespørgsel til Skatteforvaltningen oplyst, at det ikke er muligt at foretage en fuldstændig og eksakt genberegning af det uretmæssigt opkrævede beløb for hver enkelt kunde, og hvor bankens genberegninger baseres på en række kundenlige antagelser.

I dette bindende svar konkluderer Skatteforvaltningen på baggrund af de oplysninger, som banken har givet om yderligere problemstilling nr. 2, at reglerne om *condictio in debiti* ikke finder anvendelse, når de påtænkte kompensationsbeløb i de fleste tilfælde vil overstige det beløb, som kunderne faktisk har betalt for meget. Skatteforvaltningen tilkendegiver samtidig, at hele beløbet i så fald er skattepligtigt som personlig indkomst.

I forhold til den tidskompensation, som banken udbetaler til kunden sammen med det opgjorte tilbagebetalingsbeløb, konkluderer Skatteforvaltningen, at dette beløb skal beskattes som personlig indkomst, jf. personskattelovens § 3. Skatteforvaltningen kommer videre frem til, at de udbetalte beløb er skattepligtige i det indkomstår, hvor beløbene tilbagebetales.

¹ Princippet om *condictio in debiti* indebærer overordnet, at den, der betaler i urigtig formening om skyld, har krav på tilbagebetaling, medmindre det som følge af konkrete omstændigheder vil være urimeligt eller særligt byrdefuldt for modtageren.

6.3.2.1 Bankens overordnede retningslinjer

På baggrund af Skatteforvaltningens bindende svar, jf. ovenfor, har banken efter det oplyste fastlagt følgende overordnede retningslinjer for vurdering af kundernes skattepligt i relation til kompensationsudbetalinger i forbindelse med oprydningen, jf. dog nedenfor om de særlige forhold vedrørende yderligere problemstilling nr. 10:

1. Den beregnede overopkrævning anses ved tilbagebetaling til kunden for skattepligtig indkomst, medmindre princippet om *condictio in debiti* konkret finder anvendelse. Banken anser *condictio in debiti*-princippet for at finde anvendelse, hvis kundens tilbagebetalingskrav kan opgøres præcist og er retskraftigt. Udbetalingen anses i så fald for at være uden skatteretlig virkning for kunden. I modsat fald anses hele kompensationsbeløbet for at være skattepligtigt.
2. Tidskompensationen anses i alle tilfælde for at være skattepligtig indkomst.

Efter det oplyste anser banken kun princippet om *condictio in debiti* for at være anvendeligt i tilfælde, hvor datagrundlaget har en kvalitet, der gør det muligt for banken at lave en præcis beregning af kundens tilbagebetalingskrav. Der er i disse tilfælde ikke anvendt antagelser eller skønnede forudsætninger i beregningen, men i stedet foretaget en præcis beregning af overopkrævningen baseret på et fyldestgørende datagrundlag. Banken har efter det oplyste alene anvendt princippet i én kundesag i relation til de fire hovedårsager, hvor banken har gennemgået sagen og konkret vurderet det præcise tilbagebetalingskrav.

Bankens overordnede retningslinjer er efter det oplyste ikke direkte afstemt med Skatteforvaltningen, men beror som beskrevet på de generelle betragtninger i Skatteforvaltningens bindende svar af 23. november 2021. Efter det oplyste vurderer banken dog fortsat fra problemstilling til problemstilling, hvorvidt den falder ind under tilgangen i det bindende svar. Såfremt banken i en konkret problemstilling måtte nå frem til en anden tilgang, vil banken efter det oplyste overveje at indhente et nyt svar fra Skatteforvaltningen.

Retningslinjerne ses på nuværende tidspunkt at være anvendt i relation til udbetalinger vedrørende de fire hovedårsager, jf. afsnit 8, yderligere problemstilling nr. 14, der handler om Nordania's praksis for opkrævning af rykkergebyrer, jf. afsnit 9.4.14, yderligere delproblemstilling nr. 16a, der handler om manglende forældelsesregistrering i bankens pantebrevssystem, jf. afsnit 9.4.16, samt yderligere problemstilling nr. 19, der handler om fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, jf. afsnit 9.4.19.

6.3.2.2 Særligt om skattepligten i relation til yderligere problemstilling 10 (Home)

Som nævnt under afsnit 6.3.1 har banken indhentet ekstern rådgivning i relation til de skattemæssige implikationer i forbindelse med udbetaling af kompensation vedrørende yderligere problemstilling nr. 10. I den forbindelse har banken modtaget rådgivning om, at tilbagebetalingen af beløb relateret til yderligere problemstilling nr. 10 ikke er omfattet af princippet om *condictio in debiti*, men at problemstillingen snarere angår kompensation i anledning af handlinger i strid mod god skik.

Herudover vurderer bankens rådgiver, at de danske domstole i en retssag sandsynligvis vil finde, at banken er erstatningsansvarlig overfor de kunder, der er berørt af yderligere problemstilling nr. 10, og at den del af det samlede kompensationsbeløb, som er udtryk for merudgiften til mæglersalæret, således skal anses for at udgøre en erstatning. Det vurderes i notatet videre, at der vil være tale om en erstatning, der dækker et ikke-fradragsberettiget formuetab, hvorfor erstatningen er skattefri. Den ydede rentekompensation, som er udtryk for tilbagebetalingen af uberettigede renter, samt tidskompensationen vurderes imidlertid at udgøre en skattepligtig indkomst, idet det vurderes, at der er tale om en gave, jf. afsnit 9.4.10.

På baggrund af den nævnte rådgivning har banken besluttet ikke at anse selve kompensationsbeløbet (erstatningen) vedrørende yderligere problemstilling nr. 10 for at udgøre skattepligtig indkomst, hvorimod rente- og tidskompensationen anses for at udgøre skattepligtig indkomst.

6.3.2.3 Om indberetningspligten

Skattepligtig indkomst skal indberettes til Skatteforvaltningen, og banken har i den forbindelse været i dialog med Skatteforvaltningen for afklaring om, hvem indberetningspligten påhviler i relation til de skattepligtige beløb ved udbetaling af kompensation til bankens kunder.

Ifølge banken har Skatteforvaltningen vurderet, at kunderne selv skal oplyse beløbet på årsopgørelsen, og at banken således hverken er forpligtet eller berettiget til at foretage disse indberetninger. Banken har derfor i stedet vejledt kunderne om indberetningspligten. Det fremgår således blandt andet af de breve, som banken har sendt til kunderne, hvordan og i hvilken rubrik de skal angive beløbet ved indberetning til Skatteforvaltningen, jf. nærmere i afsnit 6.3.4 om kommunikation til kunderne.

6.3.2.4 Yderligere bemærkninger

Vi bemærker, at banken i forbindelse med oprydningen under det såkaldte "Athens Program" også har indhentet ekstern rådgivning vedrørende spørgsmålet om kundens skattepligt i sager, hvor kompensation af kunden sker helt eller delvist ved modregning af en registreret restgæld.

Bankens rådgiver har i den forbindelse i januar 2022 vurderet, at skattepligten i den forbindelse vil være uafhængig af, hvordan banken vælger at kompensere kunden. Hvor kompensationen sker via modregning af kundens restgæld, er det derfor vurderingen fra bankens rådgiver, at det pågældende kompensationsbeløb fortsat vil være skattepligtigt, hvis dette ville være tilfældet ved udbetaling. Hvornår skattepligten i den forbindelse indtræder, hvis den endelige modregning afventer bankens rettelse af data, fremgår dog ikke af den indhentede rådgivning.

Banken har den 9. maj 2022 oplyst os, at banken har taget rådgivningen til efterretning i forhold til den skattemæssige behandling. Vi noterer i den forbindelse, at banken i et konklusionsbrev til kunder vedrørende yderligere problemstilling nr. 10 (Home) oplyser kunden om, at kundens kompensation er modregnet i kundens gæld, men at kunden får udbetalt et beløb til at dække beskatningen, og hvordan kunden skal indberette til Skatteforvaltningen. I brevet synes der herved at blive taget højde for beskatningen i tilfælde, hvor der sker modregning/nedskrivning af gælden. Vi har dog ikke modtaget yderligere oplysninger fra banken om, hvordan den nævnte rådgivning er implementeret i bankens tilgang til de forskellige problemstillinger. Vi vil derfor følge op på dette forhold i vores videre undersøgelser.

6.3.3 *Kompensation af kunderne for skattekrav*

Som beskrevet ovenfor i afsnit 6.3.2, har banken via dialog med Skatteforvaltningen og eksterne juridiske rådgivere fastlagt nogle retningslinjer for vurdering af kundens skattepligt ved udbetaling af kompensationsbeløb og dertilhørende tidskompensation. Hvor udbetalingen helt eller delvist vurderes at være skattepligtig, har banken desuden fastlagt en tilgang til beregning af kompensation for de pågældende skattekrav (en såkaldt ”skattekompensation”).

Banken har således, som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021, lagt sig fast på et princip, hvorefter banken vil kompensere kunderne for eventuelle skattekrav, som kunderne måtte blive mødt med som følge af tilbagebetaling og kompensation fra bankens side. Banken har også oplyst herom i de breve, der er udsendt til kunderne i forbindelse med udbetaling af kompensation siden maj 2021.

6.3.3.1 *Beslutning om opgørelsen af skattekompensation*

Banken traf den 9. december 2021 beslutning om, hvordan opgørelse af skattekompensation skal ske. Ifølge bankens beslutning beregner og udbetaler banken af egen drift en skattekompensation baseret på en dansk gennemsnitsindkomsts-skatteprocent, der for private kunder udgør 37,8 %. Såfremt kunden i udbetalingsåret måtte være topskattepligtig, kan kunderne derudover anmode banken om yderligere skattekompensation, hvilket kunderne vejledes om i breve fra banken, jf. herved afsnit 6.3.4. For erhvervs kunder har banken besluttet at beregne og udbetale skattekompensation baseret på

selskabsskatteprocenten. Banken har derimod endnu ikke truffet beslutning om eventuel skattekompensation til konkursboer, da dette til vores forståelse afventer håndteringen af yderligere problemstilling nr. 1.

Banken benytter den ovennævnte fremgangsmåde for opgørelse og udbetaling af skattekompensation både i forhold til de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger. Det bemærkes dog, at banken i relation til enkelte af de yderligere problemstillinger har besluttet ikke at kompensere kunderne for eventuelle skattekrav som følge af konkrete omstændigheder. Se herom afsnit 6.3.3.2 nedenfor.

Bankens beregning af skattekompensationen sker efter det oplyste på grundlag af de kompensationsbeløb, der af banken vurderes at være skattepligtig indkomst, herunder tidskompensationen. Der er tale om en simpel udregning, der sikrer, at kunden får udbetalt et samlet beløb (inkl. skattekompensationen), der sikrer, at kunden efter beskattningen står tilbage med det beregnede kompensationsbeløb og tidskompensation. Det er efter det oplyste intentionen, at beregningen anvendes på tværs af alle problemstillinger, hvor banken har besluttet at kompensere kunden for skatten af kompensationsbeløbene.

Banken har på nuværende tidspunkt truffet beslutning om udbetaling af skattekompensation for så vidt angår de fire hovedårsager, yderligere problemstilling nr. 10 (Home), yderligere delproblemstilling nr. 16a samt yderligere problemstilling nr. 19. Hvorvidt der ydes skattekompensation af hele beløbet, som kunden modtager, afhænger af den konkrete problemstilling, jf. nærmere herom i afsnit 6.3.2.

6.3.3.2 Særligt om bankens tilgang til de yderligere problemstillinger nr. 2 og nr. 14

Selvom banken har besluttet generelt at betale skattekompensation til bankens kunder, har banken valgt en anden tilgang for så vidt angår yderligere problemstilling nr. 2 (Helios) og yderligere problemstilling nr. 14 (Eos).

For yderligere problemstilling nr. 2 har banken besluttet ikke at kompensere kunder for skattekrav, der opstår som følge af kompensationsudbetalingen. Baggrund herfor er, at der er tale om meget små kompensationsbeløb, hvorfor det efter bankens vurdering ikke er meningsfyldt at udbetale skattekompensation.

For yderligere problemstilling nr. 14 (Eos) har banken ligeledes besluttet ikke at kompensere kunder for skattekrav, der opstår som følge af kompensationsudbetalingen. Argumenterne herfor ses i den forbindelse at være de samme, som er nævnt ovenfor i relation til yderligere problemstilling nr. 2. Det bemærkes i den forbindelse yderligere, at systemerne i Nordania efter det oplyste kan lave en præcis beregning af kundens tab, hvorfor denne del af tilbagebetalingen ikke anses for skattepligtige.

Banken har i forlængelse af ovenstående oplyst, at der ikke i Athens Programmet er fastsat en generel grænse for, hvornår et beløb vurderes at være for "småt" til, at der ydes skattekompensation. Det vil efter det oplyste bero på en konkret vurdering af den enkelte problemstilling, herunder blandt andet konkrete omstændigheder, og hvordan beregningen af kundens tab sker.

Vi bemærker hertil, at bankens eventuelle pligt til at yde kompensation for de skattekrav, der opstår som følge af kompensationsudbetalinger, formentlig vil afhænge af konkrete omstændigheder i den enkelte sag. Vi har i den forbindelse ikke foretaget en gennemgang af konkrete sager. Som beskrevet i afsnit 7.9 i vores rapport af 31. oktober 2021, ses banken dog generelt at vejlede kunderne om mulighederne for at anmelde yderligere og indirekte tab via bankens hjemmeside. Det er således vores opfattelse, at bankens kunder fortsat vil have mulighed for at kontakte banken vedrørende et eventuelt krav på skattekompensation, og at et sådant krav i givet fald vil blive behandlet konkret i banken.

6.3.3.3 Særligt om skattekompensation i relation til de fire hovedårsager

Kunder, som er berørt af de fire hovedårsager, og som i 2021 modtog udbetaling fra banken, har efter det oplyste pr. 24. marts 2022 modtaget et opfølgende brev fra banken. Ifølge banken er der ud af de 5.275 kunder, der er berettiget til udbetaling som følge af de fire hovedårsager, udsendt breve til 5.142 kunder i sager, hvor der ifølge banken kunne ske udbetaling af skattekompensation, som beregnet efter retningslinjerne beskrevet ovenfor i dette afsnit. Banken har ligeledes bekræftet, at der er sket udbetaling af skattekompensationen til de berettigede kunder. De resterende 133 kunder har hverken modtaget udbetaling eller et brev, hvilket skyldes samme forhold, som tidligere beskrevet i relation til de fire hovedårsager ovenfor, herunder navnlig at kunden er afgået ved døden, at banken ikke har været i stand til at finde en konto, hvortil pengene kan udbetales, at der er konstateret NemKonto-blokeringer eller at banken håndterer problemstillinger i forhold til dens hvidvaskkontrol.

Vi har modtaget kopi af de pågældende brevs-kabeloner og kan se, at banken i den forbindelse også har vejledt kunderne om fremgangsmåden for indberetning af skatten samt muligheden for at anmelde yderligere krav til banken, såfremt kunden måtte være topskattepligtig i indkomståret for udbetalingen (se afsnit 6.3.4 herunder).

6.3.4 Kommunikation til kunderne

Efter bankens afklaring om skattepligten og den følgende beslutning om tilgangen for skattekompensation i december 2021, har banken udarbejdet breve, hvori kunderne orienteres om skattepligten af kompensationsbeløbene, om udbetalingen af skattekompensation (i de tilfælde, hvor dette er besluttet), samt at kunden selv skal indberette de skattepligtige beløb til Skatteforvaltningen. Overordnet ses bankens

tilgang at sikre, at kunderne får de tilstrækkelige og korrekte oplysninger til at kunne indberette skattepligten.

Der er i den forbindelse udarbejdet og udsendt særskilte breve for de forskellige problemstillinger. Overordnet oplyser banken i de tilfælde, hvor det er besluttet at kompensere for skattekrav, kunderne om, at kunden modtager en kompensation til at dække beskatningen af kompensationen, og at skattekompensationen er beregnet ud fra en dansk gennemsnitsindkomst. Såfremt kunden betaler topskat, oplyses kunden om, at kunden er berettiget til yderligere kompensation og skal rette henvendelse til banken med oplysning om seneste lønseddel og skatteårsopgørelse. Kunden oplyses endvidere om det beløb, som kunden skal oplyse på sin årsopgørelse for det respektive år i rubrik 20 'Anden personlig indkomst'.

Banken ses at vejlede om indberetningspligten i alle konklusionsbreve, uanset om der ydes skattekompensation eller ej. Der tages i brevene højde herfor, såfremt en del af det samlede kompensationsbeløb ikke anses for skattepligtigt henset til den respektive kompensationstype, hvilket banken i så fald vejleder kunden om. Dette er f.eks. tilfældet med yderligere problemstilling nr. 10 (Home) og yderligere delproblemstilling nr. 16a. Kunden henvises endvidere til Skatteforvaltningens hjemmeside.

I relation til bankens kommunikation til kunder for så vidt angår yderligere problemstilling nr. 14 (Eos) og yderligere delproblemstilling nr. 16a henvises der i øvrigt til vores bemærkninger herom i henholdsvis afsnit 9.4.14 og afsnit 9.4.16.2.

6.3.4.1 Særligt om kommunikation i relation til de fire hovedårsager

Kunder berørt af de fire hovedårsager fik i 2021 udbetalt kompensation for den overopkrævning, der havde fundet sted, samt et tillæg for den periode, hvor pengene skulle have været til kundens rådighed (tidskompensation). Bankens lovede i den forbindelse at vende tilbage med besked om eventuel beskatning af beløbet, når afklaring med Skatteforvaltningen forelå. Efter afklaringen med Skatteforvaltningen har banken udarbejdet et brev til kunderne, hvori de orienteres om, at den kompensation, som kunden modtog i 2021, er skattepligtig. Brevet vedrørende udbetaling af skattekompensation er som nævnt ovenfor efter det oplyste sendt til 5.142 kunder ud af de 5.275 berettigede kunder den 24. marts 2022.

Udover det ovenfor nævnte om, hvad banken overordnet oplyser kunderne om i brevene, sonderer banken i disse breve mellem skattepligten af den kompensation, som kunden allerede har modtaget i 2021, og skattepligten af den skattekompensation, som kunden nu modtager i 2022. Kunden vejledes om, at kunden skal oplyse de respektive beløb på årsopgørelsen for det år, hvor beløbet er udbetalt til kunden.

Modsat andre kompensationsbreve bemærker vi, at det ikke af brevet vedrørende de fire hovedårsager fremgår, hvilke kompensationslementer, som der beregnes skattekompensation af. Kunden oplyses

alene om det samlede beløb, der er udbetalt i 2021. Såfremt kunden læser de to breve i sammenhæng – brevet om kompensationsudbetaling fra 2021 og brevet om skattekompensation – må det dog formentlig stå klart for kunden, hvordan det samlede beløb er beregnet.

7. TVÆRGÅENDE TEMAER

I vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 3.2.1, anførte vi, at banken, efter vores opfattelse, med fordel kunne anvende en mere helhedsorienteret analysemetode i sin tilgang til de konstaterede fejl i inddrivelsen, herunder med henblik på at sikre, at eventuelle yderligere fejl hurtigere blev opdaget og adresseret.

Vi anførte i den forbindelse blandt andet, at bankens arbejdsmetode, hvor flere forskellige analyseteams arbejder parallelt med afdækning og genopretning af forskellige af de yderligere problemstillinger, jf. nedenfor, afsnit 9, indebar en risiko for, at banken først sent har foretaget mere helhedsorienterede vurderinger af behovet for handling. Endvidere anførte vi, at den sekventielle håndtering af de yderligere problemstillinger i sig selv indebar en risiko for, at grundlaget for tidligere konklusioner ikke blev genovervejet, når senere analyseresultater kunne give anledning hertil. Endelig påpegede vi, at de parallelle arbejdsprocesser sammen med Athens-programmets omfattende organisation kunne føre til, at banken først sent reagerer på ny viden, som opstår i forbindelse med et af de mange analyseteams arbejde. Vi konkluderede således overordnet, at banken med fordel kunne styrke dens arbejdsprocesser for at tage højde for de ovenfor anførte risici, herunder ved som anført ovenfor at sikre en mere helhedsorienteret tilgang til de analyser, som gennemføres, når der på et område er opdaget fejl.

Et eksempel på et område, hvor en sådan helhedsorienteret tilgang navnlig har været hensigtsmæssig, er området for bankens beregning og håndtering af renter, som har (direkte eller indirekte) betydning for stort set alle øvrige processer i forbindelse med inddrivelsen. Derudover ses der også at være behov for en helhedsorienteret tilgang i relation til bankens modregning i forbindelse med kompensation af kunderne samt i forhold til skatteindberetninger vedrørende kundernes gæld.

Som anført i afsnit 9.2, har vi efter udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, konstateret, at banken har foretaget en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang, herunder navnlig på områder, hvor der er nærliggende risiko for, at fejl har indbyrdes sammenhæng. Dette ses særligt på de ovenfor nævnte områder for renteberegning og modregning, mens bankens arbejde med håndtering af skatteindberetninger fortsat synes at være mindre helhedsorienteret. Banken har dog den 24. maj 2022 i forbindelse med høring over denne rapport, jf. afsnit 1.2.1, oplyst, at den i starten af 2022 har igangsat et skatteprojekt (se herom afsnit 7.3).

Banken har derudover i forbindelse med høring over denne rapport, jf. afsnit 1.2.1 gjort os opmærksomme på, at banken i efteråret 2021 har gennemført en "top-down-analyse" af bankens gældsinddrivelse. Denne

analyse har efter det oplyste bestyrket banken i, at der ikke er oversete områder i bankens tilgang. Vi har dog ikke opnået yderligere indsigt i denne analyse, hvilket vi vil følge op på overfor banken.

7.1 Renterelaterede problemstillinger

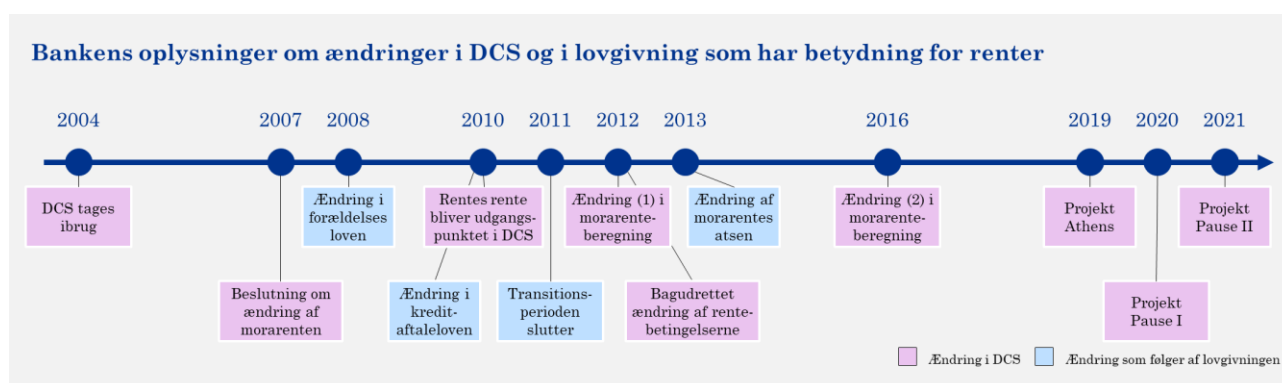
7.1.1 Renter som tema i hovedårsager og yderligere problemstillinger

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 angår flere af de yderligere problemstillinger, og til dels de fire hovedårsager, bankens beregning og tilskrivning af renter samt håndtering af disse i forbindelse med inddrivelsen, herunder håndtering af forældelsesfrister for de enkelte renteposter. Der ses desuden at være en sammenhæng mellem flere af de fejl, som banken indtil nu har konstateret, og den grundlæggende funktionalitet, som anvendes til renteberegning i DCS.

DCS er således oprindeligt udviklet til at beregne renter af den løbende rente, dvs. rentes rente, og systemet kunne således efter det af banken oplyste oprindeligt ikke beregne en simpel rente.

Bankens beregning af renter i DCS har dog gennem årene (2004 – i dag) været præget af en række ændringer, som dels er udsprunget af lovgivningen, dels af interne forhold i banken, f.eks. forretningsmæssige beslutninger om indførelse af nye rentebestemmelser i aftalerne med bankens kunder. Bankens har i den forbindelse redegjort for en række ændringer, som er foretaget i bankens renteberegning i den relevante periode. Disse ændringer er søgt illustreret ved nedenstående tidslinje:

Figur 8 – Bankens oplysninger om ændringer i DCS og i lovgivning som har betydning for renter (illustreret på baggrund af information fra banken)



De yderligere problemstillinger som banken har konstateret i relation til renter, ses for hovedpartens vedkommende at være opstået i forbindelse med de lovgivningsmæssige-, systemmæssige- eller forretningsmæssige ændringer.

Efter det oplyste besluttede banken eksempelvis i 2010 at ændre den rente i DCS, som banken betegner "procesrente", til en simpel rente, hvilket blev implementeret i 2012. Således har banken siden 2012 i DCS opereret med både rentes rente og simpel rente. Den valgte løsning har imidlertid medført visse problemstillinger/fejl. En særlig problemstilling knytter sig således til beregningen af den såkaldte "procesrente", idet denne ikke svarer til den i rentelovens § 5 anførte procesrente, der er en simpel rente. Bankens behandling bl.a. i yderligere problemstilling nr. 27 spørgsmålet om, hvorvidt aftalegrundlaget i forhold til de enkelte kunder i perioden frem til 2012 rent faktisk har understøttet en ret for banken til at beregne rentes rente, selvom udgangspunktet for den "almindelige procesrente" efter rentelovens § 5 er en simpel rente. Endvidere henvises til yderligere problemstilling nr. 39 nedenfor, som angår grundlaget for beregning af den simple rente efter ændringen i 2012, hvor banken også har beregnet rentes rente af såkaldte "anerkendte renter".

Derudover implementerede banken pr. 1. januar 2016 en forretningsmæssig ændring, som efter det af banken oplyste havde til formål at hjælpe kunder, som ikke var i stand til at betale deres gæld. Ændringen var navnlig møntet på inkassokunder, som betalte den såkaldte "procesrente" i DCS. Ændringen har dog haft en række utilsigtede konsekvenser, som bl.a. behandles i de yderligere problemstillinger nr. 17 og 24.

Som yderligere eksempler på renterelaterede problemstillinger kan nævnes:

- Yderligere problemstilling nr. 20 om uoverensstemmelse mellem aftalegrundlaget med kunden og renteberegningen i DCS, hvorved den i aftalen angivne rentebetaling kunne være lavere end de renter, som banken rent faktisk beregnede i DCS, og opkrævede fra kunden. Bankens behandling i den forbindelse identificeret følgende samvirkende årsager; 1) mangelfuld kvalitetskontrol ved oprettelse af aftaledokumenter, 2) mangelfuld it-governance samt 3) mangelfuld produkt-governance.
- Yderligere problemstilling nr. 22 om uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto, som vedrører en række tilfælde, hvor renten på hovedkonto og aftalekonto ikke afstemmes korrekt. Det er bankens vurdering, at løsningen bl.a. forudsætter produktmæssige ændringer med henblik på en forenkling af bankens tilgang til renter, herunder 1) ved at der fremadrettet kun anvendes simpel rente, 2) ved at begrænse adgangen til at indgå særlige kundeaftaler samt 3) ved at implementere en systemunderstøttelse, som sikrer overensstemmelse mellem de to konti.
- Yderligere problemstilling nr. 24 om manglende gennemsigtighed for kunden om konsekvenserne ved ændring af rentetype. Bankens peger i den forbindelse på fem samvirkende årsager; 1) høj systemkompleksitet, 2) mangelfuld produktmæssig og organisatorisk styring, 3) mangel på

kontroller, 4) mangelfulde arbejdsbeskrivelser og forretningsgange samt 5) mangelfuld oplæring af medarbejdere vedrørende tilgængelige rentesatser.

Supplerende hertil er der i inddrivelsessystemet DCS konstateret en række problemstillinger, der har betydning for den gæld, som renten i DCS er blevet beregnet af. Det drejer sig bl.a. om hovedårsag 1 og 2, hvorefter en andel af rentegrundlaget kan være forældet, samt yderligere problemstilling nr. 8, hvorefter rentegrundlaget kan være påvirket af for høje sagsomkostninger.

I vores arbejde har vi identificeret følgende overordnede ”årsager” til de fejl, som hovedsageligt angår bankens håndtering af renter:

- 1) En høj grad af kompleksitet i anvendelsen af rentesatser og renteberegningsprincipper, herunder utilstrækkelig produktmæssig styring.
- 2) Utilstrækkelig systemunderstøttelse.
- 3) Utilstrækkelig testning af systemændringer.
- 4) Utilstrækkelige kontroller med henblik på at forebygge og identificere fejl.
- 5) Utilstrækkelige arbejdsbeskrivelser og forretningsgange.
- 6) Utilstrækkelig oplæring af bankens medarbejdere.

Disse problemstillinger ses at være aktuelle på tværs af hele renteområdet, hvilket understøtter behovet for en tværgående tilgang til identifikation af problemer, og løsning af disse

7.1.2 Tværgående analyse af renteproblematikkerne

Som følge af omfanget af renterelaterede problemstillinger i DCS, de indbyrdes sammenhænge og konsekvenserne heraf, har banken efter det oplyste igangsat et analysearbejde, som ud fra en mere tværgående (”top-down”) tilgang skal kortlægge risici for kunderne.

Formålet med den nævnte analyse er at sikre, at banken ikke – i forbindelse med dens arbejde med rettelse af de løbende konstaterede fejl i systemet – fokuserer for smalt på de konstaterede problemstillinger, herunder med risiko for, at andre tilgrænsende problemstillinger ikke afdækkes og rettes.

Som et eksempel på denne mere tværgående analytiske og risikobaserede tilgang, har banken præsenteret os for eksempler, hvor problemstillingerne grupperes efter mere overordnede (risiko)temaer, som f.eks. Retssager, Skatteindberetning, Administration af konti og betalinger, Rentesatser, Opdatering og styring af aftaler samt Eksterne samarbejdspartnere m.v.

Banken har endvidere redegjort for den mere processuelle tilgang til denne tværgående analyse, idet banken har tilkendegivet, at der vil være et større fokus på, at dialogen styrkes internt, herunder imellem de teams, som arbejder med at løse de forskellige yderligere problemstillinger, der aktuelt er omfattet af Program Athens. Baseret på bankens præsentation af det igangsatte arbejde, er det vores opfattelse, at arbejdet vil medføre en højere grad af sandsynlighed for, at alle renterelaterede problemstillinger opdages og behandles. Vi vil i den forbindelse følge bankens fremdrift og videre arbejde hermed.

Vi bemærker for god ordens skyld, at banken efter det oplyste ikke siden oktober 2020 har tilskrevet renter på kundernes gæld i hverken DCS eller PF, og at de konstaterede problemstillinger således ikke aktuelt fører til en fortsat forkert rentetilskrivning i inddrivelsessystemerne. Der henvises til afsnit 4.2 om bankens Pause-logik. En samlet løsning på området for bankens beregning og håndtering af renter ses imidlertid at have væsentlig betydning for bankens mulighed for at genoptage inddrivelse og fremadrettet tilskrive en korrekt rente af kundens gæld.

7.2 Modregning

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi i afsnit 7.7, hvordan bankens modeller for beregning af kompensation vedrørende hovedårsagerne 1 og 2, både i DCS og PF, indeholder mekanismer, som tager højde for, om de indbetalinger, der har dækket en forældet gæld, i stedet kunne have været anvendt til dækning af en anden retskraftig gæld på kontoen. Først efter omplacering af betalinger afgøres det i modellerne, om kunden skal have tilbagebetalt et beløb som følge af overbetaling.

Det ses således i kompensationsmodellerne for begge inddrivelsessystemer forudsat, at der kun udbetales et beløb til kunden, hvis der ikke på kontoen er registreret en restgæld, som beløbet i stedet kunne dække. Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, vil en fuld kompensation af kunden i relation til de fire hovedårsager således forudsætte en senere udligning eller modregning af kundernes registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen. Som endvidere anført i vores rapport af 31. oktober 2021 er det en iboende svaghed i denne model, at den restgæld som fradrages i forbindelse med beregningen af en kontant kompensation, kan være påvirket af en eller flere af de yderligere problemstillinger.

Vi har i forbindelse med denne rapport løbende fulgt bankens arbejde med at kompensere kunderne, herunder bankens tilgang til modregning af eventuel restgæld til banken. I den forbindelse har vi i relation til de yderligere problemstillinger konstateret visse forudsætninger om modregning i restgæld, der i forbindelse med bankens kompensationsprocesser ses at indebære en potentiel risiko, herunder risiko for, at den samme gæld som følge af den manglende rettelse af data i bankens systemer (den såkaldte "write-back") anvendes til modregning flere gange, jf. umiddelbart nedenfor.

7.2.1 Modregning / omplacering af beløb og opgørelse af restgæld

I forhold til de fire hovedårsager, bemærkede vi i vores rapport af 31. oktober 2021, at en fuld kompensation af kunden som følge af hovedårsagerne 1 og 2 først vil være endeligt gennemført, når der er sket både udligning af restgæld på kontoen og udbetaling af relevante beløb til kunden.

Vi bemærker i den forbindelse, at den faktiske effektivering af modregning (rettelse af data i bankens systemer) fortsat afventer en samlet løsning for rettelse af data i bankens inddrivelsessystemer (den såkaldte "write-back"). En andel af kunderne kan således endnu ikke anses for at være kompenseret endeligt, idet kunderne fortsat er registreret i bankens systemer med en forkert opgjort restgæld, der må forventes at blive udlignet helt eller delvist ved bankens senere modregning eller omplacering af betalinger på kontoen.

Det er vores forståelse, at det ikke er muligt for banken i alle tilfælde at oplyse kunderne om det beløb, som i datamodellerne er reserveret til dækning af anden retskraftig restgæld på kontoen. Vi har i den forbindelse anmodet banken om at oplyse, hvorvidt banken påtænker senere at afgive en modregningserklæring til de enkelte kunder, som ikke har modtaget en kontant kompensation, og i givet fald hvornår dette forventes at ske.

Banken har til ovenstående oplyst, at banken er opmærksom på problemstillingen om den fejlagtige restgæld og de manglende modregningserklæringer, og at sådanne erklæringer bør afgives i tilfælde, hvor der skal gennemføres modregning. Efter det oplyste vil modregningserklæringer i sådanne tilfælde blive afgivet, når banken er klar til at gennemføre rettelse af data i sine systemer. Det ses i den forbindelse ikke endeligt afklaret i banken, i hvilke tilfælde en modregning vil blive gennemført ved modregningserklæring, henholdsvis hvornår banken blot vil orientere kunden om en nedjustering af saldoen.

Det er endnu uafklaret, hvornår datarettelse vil finde sted, idet banken dog som beskrevet i afsnit 6.1 arbejder på i første omgang at få afsluttet mellemværendet med de kunder, der har modtaget udbetaling af kompensation, og hvor kundens konto derfor skal lukkes fordi saldoen af banken anses for at være nul. Vi har ikke opnået indsigt i den nærmere tidshorisont herfor.

7.2.2 Modregning i forbindelse med de yderligere problemstillinger

Som beskrevet i afsnit 6.1, har banken på nuværende tidspunkt gennemført eller påbegyndt kompensation af kunder i relation til flere af de yderligere problemstillinger. I den forbindelse ses banken i relation til flere af de yderligere problemstillinger at foretage en modregning af kundernes restgæld, inden et eventuelt resterende kompensationsbeløb udbetales til kunden.

Vi har indtil videre konstateret, at banken enten har gennemført eller agter at gennemføre en modregning i forbindelse med kompensation af berørte kunder for følgende yderligere problemstillinger:

– **Yderligere problemstilling nr. 2 (Helios)**

I beregningsmodellen for sager i DCS tages der højde for en eventuel afsluttende afskrivning af gæld. Er der således inden for fem dage før lukning af kontoen i DCS sket en forretningsmæssig afskrivning af en restgæld, der overstiger kr. 500, modregnes det beregnede kompensationsbeløb i den afsluttende afskrivning. Kunden modtager dog efter det oplyste ikke en modregningserklæring, idet banken blot oplyser kunden, at denne ikke er berettiget til kompensation som følge af denne problemstilling. Der henvises til afsnit 9.4.2.

– **Yderligere problemstilling nr. 10 (Home)**

Inden udbetaling til kunden anvender banken det opgjorte kompensationsbeløb til modregning i en eventuel registreret restgæld i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, i det omfang restgælden stammer fra underskudshandlen. Denne modregning sker i flere sager som en såkaldt konneks modregning, hvorved også forældet eller slettet gæld kan dækkes. Bankens herom indhentet ekstern juridisk rådgivning. Der henvises til afsnit 9.4.10.

– **Yderligere problemstilling nr. 14 (Eos)**

Bankens modregning i relation til denne problemstilling vedrører gæld uden for inddrivelsessystemerne, idet yderligere problemstilling nr. 14 vedrører Nordanias system "Leasing Core". Kompensationstilgangen for denne problemstilling indebærer efter det oplyste ikke modregning i restgæld, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer. Der henvises til afsnit 9.4.14.

– **Yderligere delproblemstilling nr. 16a**

Banken sondrer mellem sager, hvor kunden fortsat har en retskraftig gæld i pantebrevssystemet MDS, og sager, hvor kundens restgæld er blevet overført til inddrivelse i DCS. I de førstnævnte sager modregner banken i en eventuel restance i MDS vedrørende pantebrevet, og der er således tale om modregning i restgæld uden for inddrivelsessystemerne DCS og PF. I de sager, hvor kundens restgæld er overført til inddrivelsessystemet DCS, ses banken at foretage modregning i en eventuel fortsat registreret restgæld i DCS. Der henvises til afsnit 9.4.16.

I forbindelse med de yderligere problemstillinger nr. 2, 10 og 16a, ses banken at gennemføre en modregning i gæld i inddrivelsessystemerne. Derved opstår der en risiko for, at beløbet anvendes til dækning af en ikke-gyldig restgæld. Den registrerede restgæld kan således være påvirket af både hovedårsagerne 1–4 og af de øvrige yderligere problemstillinger. Hvor bankens modregning ikke kan anses for konneks, vil banken ikke have ret til at modregne i tilfælde, hvor gælden er forældet. Derudover vil banken under alle omstændigheder ikke kunne modregne med en gæld, der ikke gyldigt kunne kræves betalt af kunden

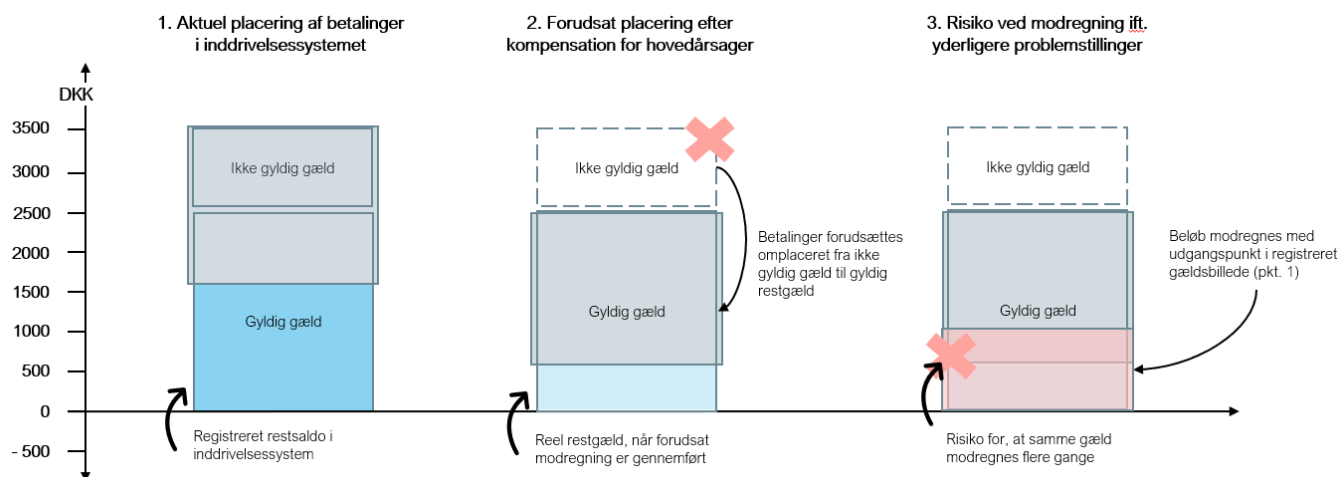
(eksempelvis yderligere problemstilling nr. 6 om uberettiget rente og yderligere problemstilling nr. 8 om nr. 8 om uberettigede sagsomkostninger).

Endvidere opstår der ved modregning i inddrivelsessystemerne en risiko for, at der modregnes i gæld, der allerede er forudsat dækket ved ompostering/modregning i andre modeller, som banken har anvendt til beregning af kompensation, herunder for de fire hovedårsager, eller en anden yderligere problemstilling.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.7, sker bankens kompensationsberegning for de fire hovedårsager via datamodeller eller ved manuelle processer ved siden af bankens inddrivelsessystemer. Der er således ikke foretaget en egentlig rettelse af data i systemerne, og en eventuel restgæld vil fortsat fremstå uændret i inddrivelsessystemerne, selvom den er reserveret til en senere udligning eller modregning i datamodellerne for de fire hovedårsager. Rettelse af data i systemerne afventer som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021 en række forhold, herunder udarbejdelse af særskilte modeller hertil samt IT-understøttelse til processen. Ved modregning må banken således sikre, at der ikke modregnes i en restgæld, der allerede er ”reserveret” eller beregningsmæssigt er anvendt til modregning i andre kompensationsbeløb, samt at restgælden ikke i øvrigt er ugyldig eller fejlbehæftet på en måde, som udelukker modregning.

Vi har søgt at illustrere modregningsproblemstillingen ved følgende figur:

Figur 9 – Illustration af modregningsproblemstilling (vores illustration)



Vi har i forbindelse med vores arbejde vedrørende yderligere problemstilling nr. 10 anmodet banken om at redegøre for, hvordan banken i forbindelse med den gennemførte modregning har sikret, at der ikke er modregnet i et beløb, som allerede er forudsat dækket ved modregning, eller som må anses for ugyldigt som følge af de konstaterede hovedårsager og de yderligere problemstillinger.

Som beskrevet i afsnit 9.4.10 har banken i relation til yderligere problemstilling nr. 10 foretaget en konkret vurdering af risikoen ved at gennemføre modregningen. Det er vores forståelse, at banken efter den gennemførte modregning har anvendt den statistiske model (se afsnit 7.3.2 i vores rapport af 31. oktober 2021) til at undersøge, om kunden herefter kunne være i risiko for overopkrævning som følge af hovedårsag 1 og 2. Banken har på baggrund af den udførte analyse vurderet, at der ikke er nogen væsentlig risiko for, at banken herved måtte komme til at modregne med mere end kundens faktiske restgæld under hensyn til bankens kompensation for de fire hovedårsager. Vi har ikke på nuværende tidspunkt opnået en sådan indsigt i den gennemførte kontrol, at vi kan vurdere bankens tilgang og risikoen herved endeligt (se også afsnit 9.4.10 for en nærmere beskrivelse).

I relation til de yderligere problemstillinger nr. 2 og nr. 16a, har vi modtaget information om bankens fremgangsmåde og modregning for sent til, at vi i denne rapport har kunnet følge op herpå. Vi har i den forbindelse ikke i relation til disse problemstillinger modtaget en beskrivelse af bankens analyser forud for eller i forbindelse med modregning af kunders restgæld, herunder modregning af en eventuel forretningsmæssigt afskrevet gæld. Vi kan derfor ikke udtale en endelig konklusion herom i denne rapport.

Vi har derudover noteret os, at banken i relation til yderligere problemstilling nr. 10 har modtaget eksternt rådgivning, der underbygger bankens mulighed for at modregne konnekt. Vi har i den sammenhæng ikke et fuldstændigt overblik over, hvordan sådanne konnektetsbetragtninger anvendes af banken i relation til bankens modregning, herunder om konneks modregning også gennemføres i relation til andre yderligere problemstillinger og med hvilken konsekvens for de løbende renter af gælden². Idet den konkrete fremgangsmåde kan have betydning for, hvorvidt kunderne kan anses for at være blevet fuldt kompenseret, vil vi også vende tilbage til dette i vores videre undersøgelse.

Vi bemærker, at der generelt ses at være en risiko forbundet med modregning af registreret restgæld i inddrivelsessystemerne henset til de aktuelt mange uløste yderligere problemstillinger og det forhold, at data endnu ikke er rettet efter kompensation for de fire hovedårsager. Banken har trods de ovenfor beskrevne planer ikke dokumenteret, at den har implementeret og anvender en tilstrækkelig metode til imødegåelse af denne risiko, hvilket vanskeliggør vurderingen af spørgsmålet om kompensation i forhold

² Forskellen på konneks og ikke-konneks modregning er hovedsageligt, at konneks modregning som udgangspunkt vil kunne gennemføres uanset om forældelse er indtrådt, eller om der er gennemført afskrivning af bankens krav.

til de yderligere problemstillinger, hvor banken som led i kompensationsberegningen eller udbetalingen gennemfører modregning.

Banken har i forlængelse af ovenstående oplyst, at der i banken arbejdes på at etablere en database, der skal sikre banken et bedre overblik over den mulige påvirkning, som de respektive yderligere problemstillinger kan have på den enkelte kundes konto. Formålet hermed er ifølge banken, at der herved kan foretages en løbende vurdering af bankens muligheder for eller risici ved gennemførelse af modregning som led i fremtidige udbetalinger af kompensation i relation til de yderligere problemstillinger. Vi forstår på banken, at der forventes at være tale om en database, hvori banken vil etablere et samlet overblik over kunder og konti, samt hvilke yderligere problemstillinger, de pågældende kunder kan være berørt af, og med hvilken konsekvens for den eventuelle registrerede restgæld.

Vi forventer i vores videre undersøgelser at vende tilbage til dette tema, idet bankens modregning af restgæld ses at indebære en potentiel risiko for fejl, såfremt der ikke i den forbindelse tages de nødvendige og relevante forbehold. Som anført ovenfor har banken lagt en konkret plan for håndteringen af dette problem, men denne plan er endnu ikke implementeret i programmet.

7.3 Problemstillinger vedrørende skatteindberetninger

Flere af de yderligere problemstillinger ses at omhandle fejl i bankens lovpligtige indberetninger til Skatteforvaltningen. Eksempler på sådanne skatterelaterede problemstillinger omfatter:

- Yderligere problemstilling nr. 11 om fejl i bankens skatteindberetninger som følge af usikkerhed om den registrerede restgæld i inddrivelsessystemerne
- Yderligere problemstilling nr. 23 om fejl i bankens anvendelse af indberetningskoder for gælds-eftergivelse i forbindelse med blandt andet kundernes skift af rentevilkår
- Yderligere problemstilling nr. 26 om forkert registrering af kautionister i bankens inddrivelsessystemer med heraf følgende fejl i skatteindberetninger
- Yderligere problemstilling nr. 38 om manglende proces for at lukke sager, hvor kundens gæld er indfriet, hvilket medfører fortsat skatteindberetning om kunden

Generelt påvirker en række af de konstaterede fejl – både hovedårsager og yderligere problemstillinger – bankens evne til at indberette om en korrekt restgæld. Samtlige de yderligere problemstillinger, som omfatter potentielle krav om kompensation eller korrektion af kundernes restgæld, medfører tvivl om

rigtigheden af de gældsoplysninger, som indberettes til Skatteforvaltningen. Finanstilsynet har i den forbindelse den 21. april 2022 blandt andet påbudt banken, at:

- *”Træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som har fået kompensation efter genberegning for fejl for de fire hovedårsager i deres gældsinddrivelsessag, får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen. Dette gælder også for kunder, som fremadrettet får udbetalt kompensation, og derfor ikke har restgæld til banken. Derudover skal banken kommunikere individuelt til disse kunder herom.*

- *Kommunikere til de øvrige kunder, som forventelig får en forkert indberettet gæld til Skatteforvaltningen i 2022 og fremadrettet.”*

Banken ses i forbindelse med indberetningerne til Skatteforvaltningen i januar 2022 at have vejledt potentielt berørte kunder om, at der som følge af fejlene i bankens inddrivelsessystemer fortsat kan være fejl i de årsopgørelser og årsbreve, som kunderne modtager for indkomståret 2021, som følge af fejl i indberetningerne til Skatteforvaltningen.

Efter det oplyste har banken endnu ikke etableret en endelig proces for at håndtere de kunder, som skal ”lukkes” efter en udbetaling til kunden af en kontant kompensation for overbetaling. Endvidere ses der endnu ikke at være taget stilling til, hvorledes banken skal håndtere korrektioner til skatteindberetningerne. Bankens har dog den 24. maj 2022 i forbindelse med den i afsnit 1.2.1 beskrevne høringsproces oplyst os, at den primo året har etableret et særskilt skatteprojekt. Bankens har til dokumentation herfor foreløbigt fremsendt os tre slides, hvoraf fremgår, at projektet behandler følgende temaer:

1. Spørgsmål om fradrag i samarbejde med Skatteforvaltningen
2. Korrektionsindberetninger
3. Kautionsister
4. To eller flere debitorer
5. Restancemarkering
6. Gældseftergivelseskoder
7. Årlige og periodiske skatteindberetninger

Det fremgår desuden af bankens slides, at der kan være yderligere relevante temaer. Vi har endnu ikke fået nærmere indsigt i dette projekt eller planen herfor.

Vi noterer os endvidere, at banken – på trods af det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.11 – til Finanstilsynet har oplyst, at den i januar 2022 på ny har foretaget indberetninger til Skatteforvaltningen af en restgæld for op mod 1.360 kunder, som efter bankens kompensation vedrørende

de fire hovedårsager ikke længere vurderes at skyldes penge til banken i de omhandlede sager (se herom afsnit 9.4.11.3 nedenfor). Efter vores opfattelse burde denne forkerte indberetning være undgået, og banken bør hurtigst muligt foretage en korrektionsindberetning, som afspejler, at banken ved årsskiftet ikke længere mente at have krav mod kunderne i de berørte sager. Vi forventer at følge op herpå som led i vores videre undersøgelse af bankens arbejde med yderligere problemstilling nr. 11.

Det er vores opfattelse, at banken bør sikre, at der på tværs af alle de udeståender, som kan have betydning for bankens skatteindberetninger, udfoldes bestræbelser på at undgå yderligere forkerte indberetninger, samt på hurtigst muligt at gennemføre korrektion af allerede foretagne indberetninger, som har været forkerte.

8. DE FIRE HOVEDÅRSAGER

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken identificeret fire problemstillinger, der af banken benævnes som hovedårsager. Vi bemærkede dengang, at betegnelsen 'hovedårsager' var valgt af banken og derfor fastholdt i vores rapportering. En række af de yderligere identificerede problemstillinger ligner dog i omfang og karakter de oprindelige hovedårsager og kan ligeledes have indvirkning på, om inddrivelsen overfor den enkelte kunde er lovlige og korrekt.

Hovedårsagerne omfatter følgende problemstillinger:

- | | |
|---------------|--|
| Hovedårsag 1: | Hovedstol, renter og gebyrer har været slået sammen i bankens inddrivelsessystemer, hvilket har ført til forkert håndtering af forældelse for renter m.v. |
| Hovedårsag 2: | Forældelsesdatoen har været registreret forkert i bankens inddrivelsessystemer, hvilket har ført til en forkert håndtering af forældelse af bankens krav. |
| Hovedårsag 3: | Kautionister har i en række sager fejlagtigt været registreret som meddebitorer i bankens inddrivelsessystemer, hvilket potentielt kan have ført til uberegtiget inddrivelse overfor de pågældende kautionister. |
| Hovedårsag 4: | Manglende 'link' mellem flere meddebitorer i bankens inddrivelsessystemer kan have ført til, at banken har opkrævet mere end den reelle samlede gæld. |

De fire hovedårsager er alle konstateret i bankens eget inddrivelsessystem DCS, hvorimod alene hovedårsag 1 er konstateret i PF-systemet, der anvendes til inddrivelse af gæld til Realkredit Danmark. Mens hovedårsag 1 og 2 er opstået både løbende ved oprettelse af sager i inddrivelsessystemerne og i forbindelse

med konverteringen fra de tidligere inddrivelsessystemer til DCS i 2004, er hovedårsag 3 og 4 alene opstået i forbindelse med konverteringen til DCS i 2004. Der henvises i øvrigt til afsnit 5 i vores rapport af 31. oktober 2021 for en nærmere beskrivelse af fejlene og konsekvenserne heraf.

På tidspunktet for vores rapport af 31. oktober 2021 havde banken allerede gennemført udbetaling af kompensation til hovedparten af de kunder, som banken havde vurderet berettiget hertil. Der var desuden implementeret en Pause-logik med suspension af betalingsordninger og renter, der havde til formål at forebygge risikoen for yderligere overopkrævning af kunderne. Bankens nærmeste sig dermed afslutningen på processen for udbetaling til kunder omfattet af de fire hovedårsager, idet de sidste udbetalinger efter bankens QA-proces dog udestod.

Vi bemærkede i den forbindelse i vores rapport af 31. oktober 2021 visse usikkerheder og potentielle fejlkilder forbundet med bankens tilgang, ligesom vi på flere områder ikke kunne udtale os med sikkerhed som følge af manglende eller mangelfuld dokumentation. De følgende afsnit indeholder i den forbindelse vores observationer og opfølgning i forhold til det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021, samt betragtninger om bankens videre arbejde med dette område af gældsinddrivelsen.

8.1 Forebyggende foranstaltninger

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi i afsnit 6.3 bankens Pause-logik, der på daværende tidspunkt indebar en suspension af betalingsordninger i sager, hvor kunden havde betalt mere end 60 % af den i inddrivelsessystemet registrerede gæld. Vi bemærkede i den forbindelse, at 60 %-grænsen for så vidt angår hovedårsag 3 og 4 ikke ville sikre kunden imod overbetaling, såfremt gælden allerede var betalt af en meddebitor, hvilket banken på forespørgsel havde erklæret sig enig i.

Som nævnt i afsnit 4.2 har banken ultimo 2021 indført en udvidet Pause-logik, der indebærer, at alle kunder nu har fået suspenderet deres betalingsaftaler, medmindre kunden selv har ønsket at fortsætte betalingerne. Med implementeringen af den udvidede Pause-logik er det vores vurdering, at risikoen for fremtidig overbetaling fra de berørte kunder må anses for at være ubetydelig, medmindre kunden selv vælger at fortsætte betalingen. Der henvises til afsnit 4.2 for en nærmere beskrivelse af den udvidede Pause-logik og bankens implementering heraf.

Da banken ikke endnu har taget stilling til samtlige problemstillinger og ikke endnu har gennemført rettelse af data, vil betalende kunder fortsat være i risiko for overopkrævning. Det kan således senere blive nødvendigt for banken at kompensere nogle af disse kunder, såfremt der som følge af fejlene i bankens inddrivelsessystemer viser sig at være sket (yderligere) overopkrævning. På nuværende tidspunkt er der dog ikke i banken implementeret en proces for stillingtagen hertil, og det er således ikke muligt for bankens inkassokunder at afvikle deres gæld til banken uden risiko for, at der herved betales et for

stort beløb. Banken overvejer derfor aktuelt muligheden for en supplerende foranstaltning for at imødegå risikoen for overopkrævning. Der henvises til afsnit 4.2.3, hvor bankens overvejelser herom er beskrevet.

8.2 Kompensation af berørte kunder

8.2.1 Bankens tilgang til kompensation og dokumentation herfor

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi de datamodeller, som af banken var anvendt til at genberegne sager i inddrivelsessystemerne med henblik på at undersøge spørgsmålet om overopkrævning og kundens eventuelle krav på tilbagebetaling og kompensation som følge af de fire hovedårsager.

Vi bemærkede hertil, at der var visse forhold, som gav anledning til usikkerhed om bankens tilgang, og som der derfor i denne rapport er fulgt op på, jf. straks herunder.

8.2.1.1 Dokumentation for bankens datamodeller

Vi bemærkede i afsnit 7.2 i vores rapport af 31. oktober 2021, at den fremsendte dokumentation for de modeller, der af banken anvendes til genberegning af sager og opgørelse af kompensation i relation til de fire hovedårsager, var udtryk for foreløbige versioner, der endnu kun forelå i udkast.

Modeldokumentationen gav os derfor generelt ikke et fyldestgørende billede af modellerne og de bagvedliggende antagelser, forudsætninger og valg heri. Dokumentationen for DCS-modellen var dog overordnet mere udførlig, hvorimod særligt dokumentation for PF-modellen på flere områder fremstod meget foreløbig og ikke beskæftigede sig med alle relevante forhold i modellen. Derudover savnedes der i dokumentationen for den statistiske model og modellerne for hovedårsagerne 3 og 4 en beskrivelse af væsentlige forhold vedrørende de kundegrupper, som modellerne er anvendt på.

Vi har til brug for denne rapport bedt banken om at fremsende os endelige og godkendte (dvs. faktisk anvendte) versioner af dokumentation for de anvendte datamodeller for hovedårsagerne 1-4. Vi bad i den forbindelse også banken om at fremhæve, såfremt der skulle være sket indholdsmæssige ændringer af væsentlig karakter i forhold til de versioner, som vi tidligere har modtaget. Vi har efterfølgende haft en løbende korrespondance og dialog med banken herom.

Vi har i den sammenhæng alene modtaget en opdateret version af modeldokumentationen vedrørende DCS-modellen (se afsnit 7.3.1. i vores rapport af 31. oktober 2021), idet banken ved fremsendelsen heraf har lagt vægt på, at mange detaljer i forhold til processer og tekniske aspekter er tilføjet, men at den overordnede beregning og metode er den samme som beskrevet tidligere. Ved en gennemgang af den godkendte version kan vi i overensstemmelse hermed konkludere, at der alene er tale om tilføjelser og

ikke ændringer i den tidligere beskrevne model. Banken har bl.a. tilføjet et kapitel om den tekniske dokumentation, således at f.eks. udviklere kan anvende dette, hvis der senere skal ændres i modellen, eller hvis specifikke sager senere igen skal behandles via modellen. Der er ligeledes tilføjet et kapitel omkring administration og kontroller, hvori banken blandt andet beskriver de forskellige testrunder, som er gennemført, og den udførte kontrol af resultaterne. Kapitlet beskriver desuden processen fra beregningen af kompensationen frem til overleveringen af beregningen til den afdeling, som skal varetage udbetaling og orientering af kunderne.

Vi har derimod fortsat ikke modtaget endelige versioner af modeldokumentation for de resterende kompensationsmodeller. Banken har i den forbindelse oplyst, at der på nuværende tidspunkt ikke er sket ændringer i dokumentationen for de anvendte datamodeller for hovedårsag 1-4. De versioner, som vi tidligere har fået tilsendt i forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021, er således ikke efterfølgende blevet justeret. I relation til dokumentationen for PF-modellen, den statistiske model samt modellerne for hovedårsag 3 og 4, henviser vi derfor til vores bemærkning herom i rapport af 31. oktober 2021, idet bankens dokumentation fortsat ikke ses at give et fuldstændigt billede af den anvendte tilgang til beregning af kompensation. Banken har dog oplyst, at vi vil modtage de opdaterede versioner, når disse har været gennem review hos bankens Model Risk Management.

8.2.1.2 *Antagelse i DCS-modellen vedrørende betalinger fra inkassobureauer*

I afsnit 7.3.1 i vores sidste rapport konstaterede vi en antagelse i DCS-modellen, som kan have ført til et forkert resultat ved beregning af kompensation i modellen i nogle sager. Antagelsen indebærer således, at enhver indbetaling modtaget via inkassobureauerne er blevet anset for at indebære en forældelsesafbrydelse. Banken har bekræftet, at dette muligvis ikke i alle sager vil være en korrekt antagelse.

Banken har i februar 2022 oplyst os, at spørgsmålet om denne antagelse i DCS-modellen nu bliver behandlet under yderligere problemstilling nr. 13. Vi vil derfor vende tilbage hertil som en del af denne problemstilling, når banken er længere i analyserne deraf (se herom afsnit 9.4.13).

8.2.1.3 *Forældelsesdato i sager med underskudshandler i PF*

I afsnit 7.4 i vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at vi havde konstateret en vis uoverensstemmelse i det af banken anførte om, hvilke datoer, der tages udgangspunkt i for beregning af forældelse i sager med frivilligt salg af ejendomme med underskud (såkaldte I-02-sager i bankens gældsinddrivelsessystem). Vi noterede, at banken ville vende tilbage med en nærmere beskrivelse heraf, men at det ikke var modtaget ved rapportens aflevering.

I fortsættelse heraf bad vi i december 2021 banken om en skriftlig opfølgning og svar på, hvilken dato, der tages udgangspunkt i ved registrering af forældelsesdatoen i sager med frivilligt salg (underskuds-handler) i henholdsvis PF-systemet og PF-modellen, hvorfor denne dato er valgt, samt hvordan en sags-behandler identificerer denne dato. Formålet hermed var at få afklaret usikkerheden omkring bankens registrering af forældelsesdatoer i PF, som i PF-modellen er lagt til grund for vurdering af, om kunden kan have betalt efter udløbet af forældelsesfristen for gælden.

På trods af en længere dialog med banken herom, har vi fortsat ikke opnået en tilstrækkelig indsigt heri til at konkludere på bankens tilgang i den forbindelse. Bankens oplysninger har således ikke været konsistente, og vi har undervejs modtaget oplysninger, der medfører usikkerhed om bankens tilgang. Senest har vi den 24. maj 2022 modtaget nye oplysninger fra banken, der ikke ses at være identiske med tidligere informationer. Vi vil således fortsat følge op på dette forhold vedrørende forældelsehåndtering i PF-modellen (og PF generelt), idet dette har afgørende betydning for bankens inddrivelse og kompensation af kunder.

Den manglende konsistens i bankens svar understreger efter vores opfattelse behovet for en samlet og fyldestgørende dokumentation for den model, som banken har anvendt til at genberegne kundernes sager i PF-modellen, hvilket som nævnt fortsat ikke foreligger.

8.2.1.4 Håndtering af kautionister i forbindelse med hovedårsag 4

Blandt kunderne berørt af hovedårsag 4, findes der ifølge bankens modeldokumentation også kautionister. I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi hertil, at der ikke så ud til at være taget højde for de særlige forhold, der kan gøre sig gældende for kautionister, herunder f.eks. kautionstypen, om kautionisten hæfter for hele gælden, og hvad der har været kommunikeret til kautionisten i årsbreve m.v.

Med henblik på afklaring heraf bad vi i december 2021 banken om en skriftlig opfølgning vedrørende bankens håndtering af kautionister i forhold til hovedårsag 4, herunder hvorfor der ikke særskilt er taget stilling hertil i modeldokumentation for denne hovedårsag.

Banken svarede os i den forbindelse den 28. februar 2022, at kautionister som følge af definitionen af problemstillingen i hovedårsag 4, ikke er behandlet på anden vis end debitorer i modellen for denne hovedårsag. Banken oplyste dog, at spørgsmålet var blevet bragt op i forbindelse med validering af modellen, og at ændringer til modeldokumentationen ville blive delt med os, når validering var afsluttet.

Som anført ovenfor i afsnit 8.2.1.1, har vi endnu ikke modtaget den af banken omtalte version af modeldokumentationen. Da bankens svar vedrørende kautionister omfattet af hovedårsag 4 imidlertid giver anledning til usikkerhed om, hvorvidt bankens model i alle tilfælde har sikret en tilstrækkelig vurdering

af kundens eventuelle krav mod banken, bad vi den 24. marts 2022 banken om forretningsmæssigt og juridisk at forholde sig til det forhold, at der ikke i forbindelse med kompensation for hovedårsag 4 er taget særskilt stilling til, om den ene debitor reelt er kautionist.

Hertil har banken gentaget, at der ikke i forbindelse med kompensationen for hovedårsag 4 er taget særskilt stilling til, om den ene debitor reelt er kautionist. Bankens svar har således ikke ført til en afklaring af, om der på anden vis i banken er eller vil blive taget stilling til, om hovedårsagen kan have medført andre afledte konsekvenser for kautionisten, som modellen ikke har taget højde for, herunder f.eks. kautionstypen, afskrivninger overfor hoveddebitor, om kautionisten hæfter for hele gælden, og hvad der har været kommunikeret til kautionisten i årsbreve m.v. Det har ikke været muligt på efterfølgende møder med banken at opnå en afklaring heraf, idet banken foreløbigt blot har henvist til, at forholdet "muligvis" vil være omfattet af yderligere problemstilling nr. 26.

Vi har noteret os, at der i banken ses at være oprettet en yderligere problemstilling nr. 26 omhandlende kautionister (se afsnit 9.4.26). Det fremgår dog ikke af det foreliggende materiale fra banken herom, om ovenstående vil blive adresseret i den forbindelse. Vi vil i forbindelse med vores videre arbejde følge op på dette, herunder hvordan forholdet vil blive håndteret i forbindelse med rettelse af data.

8.2.1.5 *Bankens tilgang i QA-sagerne*

I afsnit 3.4 i vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at komplekse sager, eller sager med utilstrækkelige data i systemet, var udtaget til manuel behandling i bankens QA-team. Hertil bemærkede vi, at vi for sager i PF-systemet, og for hovedårsag 3 og 4 havde meget begrænset indsigt i QA-teamets håndtering heraf. Vi har på baggrund heraf spurgt banken om, hvordan sagerne er vurderet af QA-teamet.

Banken har hertil oplyst, at alle QA-sagerne er blevet behandlet manuelt ved en konkret og individuel vurdering, hvor alle relevante dokumenter på sagen er blevet gennemgået. Som følge heraf har det ikke været muligt for banken at udarbejde en generel vejledning, der indeholder alle detaljer i den manuelle sagsbehandling, da det i vidt omfang har været en konkret gennemgang og vurdering af den enkelte sag.

For PF-systemet har banken efter det oplyste i QA-processen undersøgt, hvad den til PF overførte hovedstol består af, idet der som følge af hovedårsag 1 er risiko for, at hovedstol, renter og gebyrer er lagt sammen. Det er herefter, på baggrund af det samlede sagsforløb, undersøgt og vurderet, om kunden har betalt for meget. Banken har først gennemgået det resultat, som datamodellen har beregnet, hvorefter resultatet og sagen er vurderet af en sagsbehandler. Banken oplyser, at sagerne i PF kan være helt tilbage fra 1982, og der har således i nogle sager været tale om en betydelig mængde materiale.

For hovedårsag 3 har banken efter det oplyste undersøgt det oprindelige dokument for at afklare, hvem der er henholdsvis debitor og kautionist. Dette er blevet sammenholdt med, hvad der er registreret i bankens system for at identificere de kunder, der fejlagtigt måtte være registreret som debitorer. For de identificerede kautionister har banken desuden gennemgået hoveddebitors sagsforløb for at sikre, at der ved vurderingen af kautionisten er taget højde for eventuel forældelse, akkord eller andet, der måtte påvirke kravet mod kautionisten. Såfremt en kunde efter vurderingen havde krav på kompensation, er dette blevet noteret og videreformidlet til det team, der håndterer kompensationsudbetalingerne.

For hovedårsag 4 har banken, ligesom for PF og hovedårsag 3, gennemgået alle relevante dokumenter på sagen. Banken har således også her været tilbage i gamle arkiver for at gennemgå dokumenter og tage højde for de betalinger, der er foretaget undervejs i sagsforløbet.

I afsnit 7.5 i rapport af 31. oktober 2021 notede vi, at QA-teamet manuelt havde gennemgået 1.040 sager for PF-systemet, 1.215 sager for hovedårsag 3 og 234 sager for hovedårsag 4. Banken har på et møde bekræftet, at dette antal af sager fortsat fremstår korrekt.

Den af banken beskrevne tilgang giver os ikke anledning til bemærkninger herom. Vi bemærker dog, at vi ikke i forbindelse med denne rapport har foretaget en gennemgang af konkrete sager.

8.2.2 Bankens udbetaling af kompensation

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken havde identificeret 7.967 kunder, der var berettiget til kompensation som følge af de fire hovedårsager. På daværende tidspunkt var alle QA-sagerne dog ikke færdigbehandlet i bankens QA-team, herunder som følge af manglende renteberegning, hvorfor antallet af kunder i den sammenhæng måtte anses for foreløbige.

Banken har efterfølgende færdiggjort QA-arbejdet vedrørende de pågældende sager, og det samlede antal kunder, der er fundet berettiget til udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager, er ifølge banken herefter blevet opgjort til 7.796 kunder.

Ifølge banken var der på nuværende tidspunkt udbetalt kompensation til 5.477 af de ovennævnte 7.796 kunder. Udbetalingen til de resterende 2.319 kunder er efter det oplyste vanskeliggjort af konkrete forhold, idet 1.126 af disse kunder er omfattet af skiftesager. Disse kunder vil blive kompenseret, når dette er blevet koordineret med Domstolsstyrelsen. Udbetalingen til de resterende 1.193 kunder er hindret af forskellige udfordringer, herunder NemKonto-blokeringer og hvidvask-blokering. Banken har dog som nævnt i afsnit 6.1 nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder på at finde løsninger på udbetaling til kunder med hvidvask-blokeringer.

Vi bemærker, at det af mødematerialer fra bankens interne møder i marts 2022 fremgår, at 202 kunder ikke som forudsat har modtaget udbetaling af kompensation relateret til de fire hovedårsager, hvilket skyldes en fejl i bankens proces for udbetalinger i 2021. Fejlen er blevet opdaget i forbindelse med en manuel QA-gennemgang, og banken har herefter rettet fejlen, således at senere udbetalinger ifølge banken ikke vil være berørt heraf. Bankens på forespørgsel hertil oplyst os, at de 202 kunder nu har modtaget kompensation, idet udbetaling til kunder med en NemKonto er sket den 26. april 2022, mens udbetalingen til øvrige kunder er sket den 3. maj 2022. Der kan dog være enkelte af de 202 kunder, der ikke har modtaget deres kompensation som følge af udbetalingshindringer, jf. ovenfor.

8.2.2.1 Test og validering

Som beskrevet i afsnit 7.6 i rapport af 31. oktober 2021, har banken oplyst, at der i forbindelse med udvikling af datamodellerne til genberegning og opgørelse af kundernes tilbagebetalingskrav, er sikret løbende test og validering af modellernes resultater.

Resultaterne af de løbende tests og valideringer (Gap-analyser) blev i relation til kompensationsmodeller relateret til de fire hovedårsager først stillet til rådighed for os i oktober 2021, hvorfor vi ikke havde haft mulighed for at gennemgå og vurdere disse til brug for vores rapport af 31. oktober 2021. Vi anførte i den forbindelse, at vi ville vende tilbage hertil, såfremt resultaterne i øvrige udbetalingsrunder måtte give anledning til opfølgning på modellerne eller spørgsmål til bankens konklusioner.

Vi har nu gennemgået det tilsendte testmateriale fra banken og har afholdt møder med banken med henblik på at opnå forståelse for materialets indhold og konklusioner. Vi må i den forbindelse konstatere, at dokumentationen har intern karakter og derfor er vanskelig at tilgå for udenforstående. På baggrund af vores gennemgang og afklarende møder med banken, synes materialet dog at bekræfte det af banken anførte om tilgangen til tests og resultaterne heraf forud for hver udbetalingsrunde. Bankens tilgang og materialer giver os i den forbindelse ikke anledning til bemærkninger.

I forbindelse med vores gennemgang af bankens dokumentation bemærkede vi dog, at der i en korrespondance i banken i forbindelse med godkendelse af en udbetalingsrunde for PF blev henvist til en ”problematik med forældede indfrielsesomkostninger”. Det fremgik af korrespondancen, at dette blev betragtet som en yderligere problemstilling og ikke en del af hovedårsag 1 i PF. På den baggrund bad vi banken om at oplyse, om den nævnte problematik omkring forældede indfrielsesomkostninger var omfattet af en yderligere problemstilling, og i givet fald hvilken.

Banken har hertil oplyst os, at problemstillingen er blevet beskrevet i en ORIS-indberetning dateret den 19. april 2022, som banken har medsendt i forbindelse med besvarelsen. Ifølge banken er denne ORIS-indberetning efterfølgende blevet præsenteret for Athens Council, der har truffet beslutning

om at oprette en yderligere problemstilling nr. 40 herom (se afsnit 9.4.40). Vi kan ikke baseret på oplysningerne i bankens ORIS-indberetning vurdere det nærmere indhold eller risikoen ved den pågældende problemstilling, men vi vil vende tilbage hertil i forbindelse med vores videre undersøgelser.

8.2.2.2 Tidligere grønne sager

Som beskrevet i afsnit 4.3, bemærkede vi i vores rapport af 31. oktober 2021, at bankens tilretninger af sager i inddrivelsessystemerne siden 2019 i henhold til bankens egne stikprøvevise kontroller sås at have været genstand for en ikke uvæsentlig fejlprocent. Banken havde i den forbindelse den 10. maj 2021 truffet beslutning om, at de tidligere grønne sager skulle kontrolleres via de datamodeller, der af banken er anvendt til at beregne kompensation som følge af de fire hovedårsager. Banken forventede dengang, at processen ville blive igangsat i 4. kvartal 2021.

Vi har til brug for denne rapport fulgt op på dette udestående, og banken har hertil oplyst, at der i perioden december 2021 til marts 2022 er gennemført den beskrevne kontrol af de tidligere grønne sager via datamodellerne (se herom afsnit 4.3). I forbindelse med denne gennemgang er 9.307 kunder ifølge banken blevet kontrolleret via modellerne, og for 54 af kunderne er der konstateret behov for kompensation. Banken forventede at udbetale kompensation til disse kunder den 20. april 2022, men banken har den 4. maj 2022 oplyst, at betalingen endnu ikke har fundet sted. Banken har den 24. maj 2022 oplyst, at den forventer at udbetale kompensation til de 54 anførte kunder i løbet af juni 2022.

Banken forventes dermed i løbet af juni at have afsluttet beregning og udbetaling af kompensation til kunder som følge af de fire hovedårsager, idet der dog må tages forbehold for senere kompensationsbehov overfor kunder, der har valgt fortsat at betale af på deres registrerede gæld til banken.

Som nævnt i afsnit 7.7 i vores rapport af 31. oktober 2021 indeholder bankens kompensationsmodeller i relation til hovedårsag 1 og 2 således mekanismer, som inden en eventuel udbetaling til kunden tager højde for, om de indbetalinger, der har dækket en forældet gæld, i stedet kunne have været anvendt til dækning af en anden retskraftig gæld på kontoen. Den forudsatte ompostering eller modregning er dog endnu ikke afspejlet i data i systemet. For de kunder, der ikke har modtaget en udbetaling af kompensation, men hvor der dog i datamodellerne er forudsat at skulle ske en ompostering af betalinger i forbindelse med rettelsen af data, kan den fortsatte betaling således medføre risiko for overbetaling som følge af hovedårsagernes påvirkning af kontoen. Banken har oplyst, at disse kunder vil blive kompenseret, men der ses endnu ikke at foreligge en proces for, hvornår og hvordan spørgsmålet om overbetaling undersøges og håndteres (se også afsnit 4.2.3 om bankens overvejelser herom).

8.2.2.3 *Tidskompensation*

I afsnit 7.8 i vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi bankens tilgang til tidskompensation ved tilbagebetaling af beløb til kunderne som følge af de fire hovedårsager. Som anført tog banken ved beregning af tidskompensation udgangspunkt i rentelovens § 5, og renten er således beregnet med udgangspunkt i Nationalbankens officielle udlånsrente med et tillæg på 7-8 %.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 blev der i henhold til lovgivningen frem til marts 2013 anvendt et tillæg på 7 %, hvorefter der siden har været anvendt et tillæg på 8 %. Vi bemærker hertil, at banken, samtidig med at den tager udgangspunkt i den tidligst mulige startdato for renteberegningen af det samlede udbetalingsbeløb, også har oplyst, at den for hele perioden anvender den rentesats, der var gældende på datoen for første overbetaling. Hvis kunden har betalt en del af den forældede gæld før den 1. marts 2013 og en anden del derefter, vil bankens tilgang således indebære, at en andel af tilbagebetalingsbeløbet forrentes med en lavere rentesats end den, der følger af rentelovens § 5.

Banken meddelte os i den forbindelse den 15. oktober 2021, at banken arbejdede med at udsøge de kunder, som kunne være berørt af dette problem, og at banken i de pågældende sager ville påse, at kunden modtog en rente, som svarer til renten efter rentelovens § 5.

På møde med banken den 14. marts 2022 forstod vi imidlertid, at banken alligevel ikke har udsøgt – og ikke har planer om at udsøge – de kunder, hvor den ændrede rentesats i marts 2013 kan have haft betydning for kundens tidskompensation. Vi har på den baggrund anmodet banken om en beskrivelse af bankens forretningsmæssige og juridiske overvejelser herom. Banken har dog oplyst, at forholdet endnu overvejes, og at eksempler fra analyserne skal gennemgås for at vurdere risikoen for, at enkelte kunder, henset til deres betalingsmønster, kan have modtaget mindre end den rente, som følger af renteloven, og som der var henvist til i kompensationsbrevene til bankens kunder. Der henvises til afsnit 6.2, om bankens tilgang til tidskompensation generelt.

8.2.2.4 *Skattemæssige forhold*

Banken har siden vores rapport af 31. oktober 2021 taget stilling til fremgangsmåden for at kompensere kunderne for den skat, som kunderne vil skulle betale af beløb, der udbetales fra banken som følge af de konstaterede hovedårsager samt yderligere problemstillinger. Der henvises i den forbindelse til afsnit 6.3 for en nærmere beskrivelse af bankens tilgang til skattekompensation.

Banken har oplyst, at udbetalingen af skattekompensationen i relation til de fire hovedårsager er gennemført. Banken oplyser i den forbindelse, at skattekompensation er blevet udbetalt til 5.142 af de i alt 5.275 kunder, der som beskrevet i afsnit 8.2.2 har modtaget udbetaling af kompensation i relation til de

fire hovedårsager. De pågældende kunder har samtidigt modtaget et brev herom. For de resterende 133 kunder, skyldes den manglende udbetaling af kompensation og skattekompensation forskellige udbetalingshindringer (se afsnit 8.2.2 herom).

Som nævnt ovenfor, har banken sendt brev til kunderne, der informerer om, at de får udbetalt et beløb til at dække beskatningen af deres kompensation. Brevene er efter det oplyste sendt til kunderne den 24. marts 2022 i forbindelse med udbetalingen af skattekompensationsbeløbet. Vi har ikke konstateret forhold vedrørende disse breve, der giver os anledning til bemærkninger. Vi henviser i øvrigt til afsnit 6.3 i denne rapport, hvor bankens tilgang til og kommunikation om skattemæssige forhold er behandlet.

9. DE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER

9.1 Generelt om de yderligere problemstillinger

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken løbende siden 2019 konstateret en række yderligere problemstillinger, som har givet anledning til fejl i bankens gældsinddrivelse.

Antallet af sådanne yderligere problemstillinger, som banken arbejder med, er løbende forøget. I september 2020 havde banken identificeret 14 yderligere problemstillinger. I oktober 2021, da vi afgav vores rapport af 31. oktober 2021, havde banken identificeret i alt 28 yderligere problemstillinger. På nuværende tidspunkt har banken identificeret i alt 40 yderligere problemstillinger. Det bemærkes, at der den 25. maj 2022 på bankens Athens Council er behandlet en potentiel yderligere problemstilling, der aktuelt afventer stillingtagen i bankens Debt Management Committee.

Det bemærkes, at flere af de af banken oprettede yderligere problemstillinger som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 er underopdelt i flere problemstillinger, som ofte udgør selvstændige fejl, og som derfor også giver anledning til en separat vurdering af behovet for foranstaltninger til standsning af problemstillingen, samt til behovet for kompensation af bankens kunder m.v. Med disse delproblemstillinger har banken på tidspunktet for udarbejdelsen af denne rapport oprettet i alt 74 problemstillinger, som har eller som kan have givet anledning til fejl i gældsinddrivelsen. Arbejdet med en række af disse problemstillinger er dog på nuværende tidspunkt afsluttet, fordi banken har konkluderet, at den ikke har begået fejl, eller fordi de konstaterede fejl er rettede overfor bankens kunder og i bankens fremadrettede forretningsgange.

Siden udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 har banken påbegyndt udbetaling af kompensation til bankens kunder i forbindelse med fem af de yderligere problemstillinger. Dette omfatter de yderligere problemstillinger nr. 2 og 14, som vedrører forrentning af rykkergebyrer, yderligere problemstilling nr. 10, som vedrører ejendomsmæglersalærer til ejendomsmæglerkæden Home, yderligere

problemstilling nr. 16a, som vedrører fejl i forældelsehåndteringen i bankens pantebrevssystem samt yderligere problemstilling nr. 19, som vedrører indtægtsføring af beløb i kundens favør i forbindelse med bankens lukning af sager.

Bankens tilgang til arbejdet med de yderligere problemstillinger er overordnet beskrevet i afsnit 9.2 i vores rapport af 31. oktober 2021. Afsnit 9.2 nedenfor indeholder en supplerende beskrivelse af bankens tilgang til arbejdet med de yderligere problemstillinger samt organiseringen heraf.

Et samlet overblik over de konstaterede yderligere problemstillinger fremgår nedenfor, afsnit 9.3, som endvidere indeholder en nærmere beskrivelse af den Gate-struktur, som vi anvender i forbindelse med beskrivelsen af bankens arbejde med de enkelte yderligere problemstillinger og status herfor.

Endelig findes der nedenfor i afsnit 9.4 en beskrivelse af de enkelte yderligere problemstillinger og status for bankens arbejde med disse, herunder for de problemstillinger, der var beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 en beskrivelse af, om banken har foretaget yderligere arbejdshandlinger i perioden efter 31. oktober 2021, samt i givet fald hvilke.

9.2 Bankens tilgang til de yderligere problemstillinger

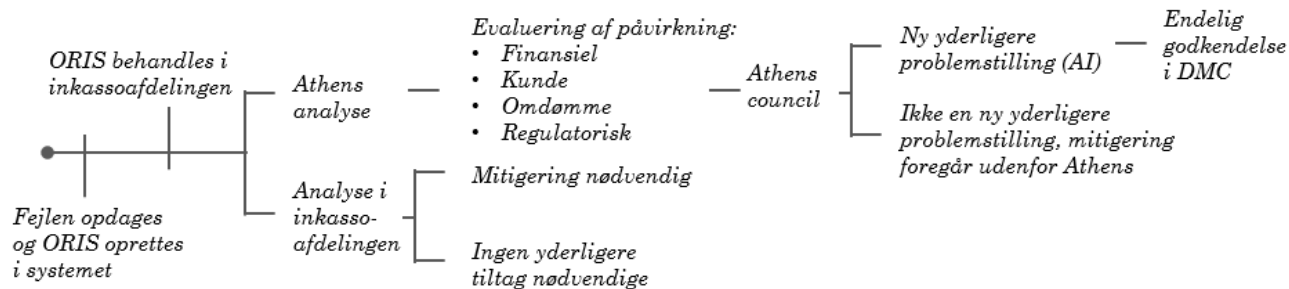
Vi beskrev i vores rapport af 31. oktober 2021 bankens proces for arbejdet med de yderligere problemstillinger, herunder bankens organisering af arbejdet, samt den proces, som fører til, at banken træffer beslutning om at påbegynde en analyse af en yderligere problemstilling.

Særligt om processen for håndtering af fejl eller brud på bankens retningslinjer vedrørende gældsinddrivelsen bemærkes, at bankens åbning af en yderligere problemstilling oftest foregår via såkaldte ORIS-indberetninger, jf. herved vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 2.

En ORIS-indberetning kan være baseret på enkeltstående operationelle fejl, f.eks. en manuel fejl begået af en sagsbehandler i forbindelse med udsendelsen af et brev, eller om fejl af systemisk karakter, hvor der på forhånd kan opstilles en formodning for, at fejlen har påvirket inddrivelsen overfor et større antal kunder.

Nedenstående figur illustrerer processen med oprettelse af en indberetning via ORIS til beslutning om at oprette en ny yderligere problemstilling i Project Athens:

Figur 10 – Processen fra ORIS-indberetning til en yderligere problemstilling (illustreret på baggrund af information fra banken)



Når en ORIS-indberetning er oprettet, behandles den i inkassoafdelingen. Her foretages der en kvalitets-sikring af ORIS-indberetningen for at sikre, at indberetningen indeholder en tilstrækkelig beskrivelse af det pågældende problem, herunder af problemets karakter og omfang, fejlens formodede årsag samt fejlens mulige konsekvenser for inddrivelsen.

En ORIS-indberetning, der vurderes at være relevant for gældsinddrivelsesprojektet (dvs. en ORIS som angår gældsinddrivelse) bliver sendt videre til relevante personer tilknyttet Athens-programmet. Hvis en ORIS-indberetning vurderes ikke at være relevant for gældsinddrivelsesprojektet, f.eks. enkeltstående fejl, der ikke vurderes at være af systemisk karakter, foretages den videre analyse i inkassoafdelingen.

Alle ORIS-rapporter i Athens-programmet gennemgår en evaluering i forhold graden af påvirkning af bankens kunder m.v. På baggrund af denne vurdering placeres ORIS'en på en skala fra 1-5, hvor 5 er et udtryk for den højeste påvirkning. Afhængigt af denne vurdering følger en eskalationsproces, der betyder, at indberetninger klassificeret med 4 eller derover sendes til orientering hos det ledelsesteam, som styrer Athens-programmet. Derudover informeres bankens CEO og Finanstilsynet også om problemstillingen.

Bankens beslutning om at oprette en ny yderligere problemstilling, som skal behandles i Athens-programmet, tages i det såkaldte Athens Council. Beslutningen i Athens Council bekræftes/godkendes efterfølgende i Debt Management Committee (DMC), jf. herved beskrivelsen i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 4.1.

En yderligere problemstilling tilknyttedes et analyseteam, som får ansvaret for at udføre den indledende analyse af problemstillingens karakter, omfang samt forbyggende foranstaltninger til at standse fejlen (i banken internt kaldet "stop-the-tap" foranstaltninger). Denne analyse sammenfattes i en såkaldt Fact Pack, der sammen med underliggende dokumentation danner grundlaget for vores review af bankens indledende arbejde med problemstillingen.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 er bankens indledende analyser (Fact Packs) ikke udtømmende, og analyserne indeholder f.eks. ikke modeller for beregning af kompensation eller endelige anvisninger for permanente løsninger på de omfattede fejl. De indledende analyser afslutter således kun bankens arbejde med en yderligere problemstilling i de tilfælde, hvor det ansvarlige analyseteam har konkluderet, at banken ikke har begået fejl.

Fremdriften i bankens arbejde med de yderligere problemstillinger er afhængig af den mængde ressourcer, der er til rådighed for arbejdet, sammenholdt med problemstillingernes prioritering og kompleksitet. Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 udføres arbejdet med de enkelte yderligere problemstillinger parallelt af en række analyseteams.

Antallet af analyseteams er udvidet siden udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, men som beskrevet i rapporten er det vores vurdering, at det vil være vanskeligt for banken at foretage yderligere udvidelse af antallet af teams, herunder da de enkelte teams fortsat er meget afhængige af nøglepersoner i bankens IT-afdeling, afklaringer fra juridisk afdeling, og specialister fra driften, som har indgående kendskab til bankens forretningsprocesser og den historiske udvikling heri.

Som påpeget i vores rapport af 31. oktober 2021 indebærer processen med parallelle analyser i flere teams en risiko for, at bankens arbejde bliver for silopræget, herunder at banken som følge heraf ikke identificerer problemer og fejl, som ligger i grænseområdet mellem det arbejde, som udføres af forskellige teams. Desuden medfører den sekventielle tilgang til analysearbejdet en risiko for, at banken i forbindelse med behandling af en yderligere problemstilling overser, at den nu konstaterede fejl skaber begrundet tvivl om den konklusion, som banken er nået til i tidligere afsluttede analyser. Banken har siden 31. oktober 2021 redegjort for, at den forsøger at imødegå disse risici, herunder ved at sikre en højere grad af tværgående forankring af de enkelte problemstillinger hos programmets ledelseslag, og ved at sikre bedre og mere frekvent kommunikation mellem de respektive analyseteams, jf. endvidere straks nedenfor.

Efter udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, herunder i forbindelse med vores undersøgelser af det af banken efterfølgende udførte arbejde, har vi konstateret, at banken har foretaget en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang, herunder navnlig på områder, hvor der er reel risiko for, at fejl har indbyrdes sammenhæng.

Som et eksempel på ovenstående mere helhedsorienterede tilgang kan nævnes renteområdet, hvor en række af de af banken konstaterede og behandlede yderligere problemstillinger har direkte sammenhæng med bankens evne til at beregne, tilskrive, opkræve og forældelseshåndtere renter i den enkelte inkasosag, jf. herved f.eks. de yderligere problemstillinger nr. 17, 20, 22, 24 og 27. Banken har på baggrund af de erfaringer, som er opnået i forbindelse med "opdagelsen" af disse yderligere problemstillinger

besluttet sig for at gennemføre en samlet analyse af renteområdet, som omfatter bankens IT-systemer og deres funktionalitet til beregning og tilskrivning af renter, aftalegrundlaget med de enkelte kunder, forældeshåndtering og dækning af renter, og hvor banken endvidere forholder sig til forretningsmæssige og lovgivningsmæssige ændringer, som historisk har ført til forandringer i bankens forrentning af inkasokundernes krav. Der henvises om hele renteområdet til afsnit 7.1, som også beskriver vores overordnede observationer om årsagerne til de fejl, som er opstået i forhold til håndteringen af renter.

9.3 Status og tilgang til analyse af de yderligere problemstillinger

Som beskrevet i afsnit 1.2, har vi i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport besluttet at arbejde med en såkaldt Gate-struktur, som beskriver status for de enkelte yderligere problemstillinger. Gate-modellen beskæftiger sig med de tre sidste faser i den såkaldte Stage-Gate-Model, som bankens arbejde med de yderligere problemstillinger er organiseret omkring, og som er beskrevet i afsnit 3.1.1.

Strukturen i vores Gate-model beskriver et antal delmål – altså ”Gates” – som en problemstilling skal passere fra det tidspunkt, hvor den identificeres af banken, og indtil problemstillingen kan afsluttes endeligt, herunder således, at der er begrundet formodning for, at bankens forrentningsprocesser og IT-system understøtter en fremadrettet drift, hvor problemstillingen ikke vil føre til fejl i inddrivelsen.

Strukturen består af 3 gates, der kan beskrives som følger:

Gate 1 (analyse, orientering og foranstaltninger til standsning):

Gate 1 omfatter bankens udarbejdelse af en indledende analyse (såkaldt Fact Pack), samt indførelse af foreløbige foranstaltninger til at standse problemet og udsendelse af orientering til de potentielt berørte kunder, jf. Finanstilsynets påbud af 21. september 2020.³

Problemstillinger, som afsluttes af banken efter udarbejdelsen af den indledende analyse, fordi banken konkluderer, at den ikke har begået fejl (såkaldte ”non issues”) lukkes dog efter Gate 1, i det omfang der ikke udestår rettelser af data, forretningsprocesser eller IT-systemer, jf. nedenfor om Gate 3.

³ Af Finanstilsynets afgørelse af 3. december 2021 om forlængelse af den uvildige undersøgelse fremgår herom, at vi løbende skal undersøge og vurdere ”de foranstaltninger, som banken har truffet og træffer i relation til de fire definerede hovedårsager til fejlene i bankens gældsinddrivelse, og bankens analyser og konkrete gennemførelse af foranstaltninger i forhold til de yderligere 28 kendte problemstillinger og eventuelle yderligere generelle problemstillinger i bankens gældsinddrivelse, som måtte blive afdækket efter meddelelsen af dette påbud” samt ”bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager og alle yderligere identificerede problemstillinger”.

Gate 2 (kompensation)

Gate 2 omfatter beregning og udbetaling af kompensation og erstatning til bankens kunder i det omfang dette er relevant i forhold til den omfattede problemstilling. Endvidere omfatter Gate 2 orientering af kunderne om den udbetalte kompensation.

En problemstilling beskrives som havende passeret Gate 2, hvis banken har leveret dokumentation for sin beregning af kompensation, og hvis der er foretaget udbetaling eller modregning på baggrund af den beskrevne beregningsmodel. Banken skal i den forbindelse også have kommunikeret til alle berørte kunder om, hvorvidt kunden er berettiget til kompensation og i så fald hvor meget m.v.

Gate 3 (genstart)

Gate 3 omfatter rettelse af data og indlæsning heraf i bankens IT-system (den såkaldte "write-back"). Endvidere omfatter Gate 3 opdatering af bankens forretningsgange, kontroller og IT-systemer, således at der er begrundet formodning for, at bankens forretningsprocesser og IT-system understøtter en fremadrettet drift, hvor problemstillingen ikke vil føre til fejl i inddrivelsen.⁴

Før en problemstilling har passeret en af de pågældende gates skal arbejdet være fuldført i det omfang det kan lade sig gøre, dog således at det f.eks. ikke er til hinder for passering af Gate 2, at der udestår udbetaling af kompensation til kunder, som banken f.eks. ikke kan lokalisere eller udbetale til pga. blokeringer i NemKonto.

En problemstilling kan først passere Gate 3, når banken er klar til at genstarte inddrivelsen, uden at den pågældende problemstilling vil føre til yderligere fejl, jf. dog ovenfor, om problemstillinger, som lukkes efter Gate 1 fordi banken ikke har begået en fejl (såkaldte "non issues").

Som nævnt i afsnit 9.2, er Gate-modellen et rapporteringsværktøj til løbende rapportering om den aktuelle status på og fremdrift i bankens arbejde. Gate-modellen beskæftiger sig med de tre sidste faser i den såkaldte Stage-Gate-Model, jf. afsnit 3.1.1, men må i øvrigt ikke forveksles hermed.

⁴ Af Finanstilsynets afgørelse af 3. december 2021 om forlængelse af den uvildige undersøgelse fremgår herom, at "Når banken har rensset alle data og indlagt disse i bankens IT-systemer, alle kontroller er gennemført og bankens IT-systemer til gældsinddrivelse er i almindelig drift, gennemgår den uvildige undersøger de endelige systemimplementeringer og/eller systemændringer."

Nogle af de yderligere problemstillinger har ikke passeret en gate siden udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, enten fordi banken slet ikke har arbejdet med disse problemstillinger i den relevante periode, eller fordi arbejdet ikke er tilendebragt. For disse yderligere problemstillinger anfører vi nedenfor, afsnit 9.4, alene en kortfattet redegørelse for en eventuel udvikling, som har fundet sted siden 31. oktober 2021, herunder f.eks. hvis banken er kommet frem til mere præcise estimater for antallet af berørte kunder eller for behovet for kompensation.

I den forbindelse bemærker vi også, at der kan opstå behov for banken, for at justere på tidligere tilendebragte processer. Bankens progression kan således "gå baglæns" i Gate-strukturen, hvis f.eks. en indledende analyse, som oprindeligt var lukket som et non issue, nu genåbnes. Vi henviser i den forbindelse til vores behandling af de yderligere problemstillinger nr. 6a og 16b, jf. afsnit 9.4.6 og 9.4.16, hvoraf det fremgår, at banken har fundet det nødvendigt at genåbne dens tidligere indledende analyser af problemstillingerne.

De første 19 yderligere problemstillinger var beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 baseret på de af banken leverede analysedokumenter samt ledsagende dokumentation. Som det fremgår af figuren nedenfor, har banken siden vores rapport af 31. oktober 2021 udarbejdet indledende analyser af yderligere 9 problemstillinger (nr. 20 til 28).

Et samlet overblik over de af genopretningsarbejdet omfattede yderligere problemstillinger kan illustreres således:

Figur 11 – Oversigt over de yderligere problemstillinger og status herpå

Fortløbende observationsnummer	Bankens ID ("Additional Issue")	Beskrivelse	Gate 1	Gate 2	Gate 3	Antal ⁵ potentielt berørte kunder (sager)	Antal kunder (sager), der potentielt har krav på kompensation og/eller saldoberigtigelse	Kan kompensation eller saldorettelse potentielt være påkrævet?
			"Afsluttet"/"I gang" betyder, at problemstillingen har passeret/befinder sig i den pågældende gate. "N/A" betyder, at problemstillingen ikke vil komme i den pågældende gate, fx fordi banken har vurderet, at den kan lukkes					
1	1a	Fejl i afsluttede skiftesager	Afsluttet	I gang	Afventer	16.000 (sager)	Under afklaring	Ja
2	1b	Håndtering af tilbagekaldte anmeldelser i uafsluttede skiftesager	Afsluttet	N/A	N/A	180 (sager)	0	Nej
3	1c	Risiko for fejl i anmeldte krav	Afsluttet	N/A	N/A	20 (sager)	0	Nej
4	1d	Forkerte anmeldelser i dødsboer	I gang	Afventer	Afventer	840 (sager)	Under afklaring	Ja
5	1e	Forkerte retsafgifter og sagsomkostninger i civile retssager	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
6	1f	Forkerte gebyrer og forældede renter i dødsboer	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
7	2a	Forrentning af rykkergebyrer	Afsluttet	Afsluttet	Afventer	551.900	512.000	Ja
8	2b	Opkrævning af for mange rykkergebyrer (Realkredit Danmark og MDS)	I gang	I gang	Afventer	42.000	42.000	Ja
9	3a	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	Afsluttet	Afventer	Afventer	4.500	Under afklaring	Ja
10	3b	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	Afsluttet	Afventer	Afventer	Som ovenfor	Under afklaring	Ja

⁵ Bemærk at der er foretaget afrunding af antal, da der i mange tilfælde er tale om skøn.

Fortløbende observationsnummer	Bankens ID ("Additional Issue")	Beskrivelse	Gate 1	Gate 2	Gate 3	Antal ⁵ potentielt berørte kunder (sager)	Antal kunder (sager), der potentielt har krav på kompensation og/eller saldoberegning	Kan kompensation eller saldoberegning potentielt være påkrævet?
			"Afsluttet"/"I gang" betyder, at problemstillingen har passeret/befinder sig i den pågældende gate. "N/A" betyder, at problemstillingen ikke vil komme i den pågældende gate, fx fordi banken har vurderet, at den kan lukkes					
11	4a	Fejl i bankens interne kreditvurdering	Afsluttet	N/A	N/A	7.600	0	Nej
12	4b	Fejl i indberetning til RKI	Afsluttet	N/A	N/A		0	Nej
13	5	Håndtering af sårbare kunder	Afsluttet	N/A	N/A	0	0	Nej
14	6a	Lave eller negative morarenter i PF	I gang	Afventer	Afventer	12.000 (sager)	750 (sager)	Ja
15	6b	Højere morarenter i DCS end i PF	Afsluttet	Afventer	Afventer	8.500 (sager)	Under afklaring	Ja
16	6c	Høje morarenter i DCS	Afsluttet	Afventer	Afventer	43.000 (sager)	0	Nej
17	7	Risikomarkeringer i bankens systemer	Afsluttet	N/A	N/A	0	0	Nej
18	8a	Opkrævning af for høje sagsomkostninger før 2008	Afsluttet	I gang	Afventer	27.000	4-8.000	Ja
19	8b	Opkrævning af for høje sagsomkostninger efter 2008	Afsluttet	N/A	N/A	0	Under afklaring	Nej
20	9a	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	Afsluttet	N/A	N/A	0	0	Nej
21	9b	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	Afsluttet	N/A	N/A	0	0	Nej
22	10	Manglende forhandling af mægglersalærer (Home)	Afsluttet	Afsluttet	N/A	1.540 (sager)	1.231 (915 sager)	Ja
23	11a	Fejl ifm. indberetning af gældsoplysninger til SKAT	I gang	N/A	N/A	Under afklaring	0	Nej
24	11b	Fejl ifm. indberetning af gældsoplysninger til SKAT	I gang	N/A	N/A	Under afklaring	0	Nej
25	12	Bankens håndtering af personoplysninger, GDPR	Afsluttet	N/A	N/A	250.000	0	Nej
26	13	Fejl i sager outsourcet til inkassobureauer	I gang	I gang	Afventer	85.500	70.450	Ja
27	14	Nordania - forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange rykkergebyrer	Afsluttet	Afsluttet	Afventer	13.411	13.411	Ja

Fortløbende observationsnummer	Bankens ID ("Additional Issue")	Beskrivelse	Gate 1	Gate 2	Gate 3	Antal ⁵ potentielt berørte kunder (sager)	Antal kunder (sager), der potentielt har krav på kompensation og/eller saldoberegning	Kan kompensation eller saldoberegning potentielt være påkrævet?
			"Afsluttet"/"I gang" betyder, at problemstillingen har passeret/befinder sig i den pågældende gate. "N/A" betyder, at problemstillingen ikke vil komme i den pågældende gate, fx fordi banken har vurderet, at den kan lukkes					
28	15	Fejlagtig bogføring	Afsluttet	N/A	N/A	0	0	Nej
29	16a	Manglende forældelsesdato i MDS (egenbeholdning)	Afsluttet	I gang	Afventer	168	Under afklaring	Ja
30	16b	Sammenlægning af gældsposter i MDS	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
31	16c	Manglende forældelsesdato i MDS (kundebeholdning)	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
32	16d	Fejl i renteberegning i MDS	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
33	16e	Fejl i forbindelse med opgørelsen af restpant	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
34	17a	Fejl i renteberegning i DCS	Afsluttet	I gang	Afventer	480	Under afklaring	Ja
35	17b	Fejl i forældelsehåndteringen i DCS	Afsluttet	I gang	Afventer	600	Under afklaring	Ja
36	18a	Manglende opfølgning på betalingsaftaler	Afsluttet	N/A	N/A		0	Nej
37	18b	Manglende opfølgning på betalingsaftaler	I gang	I gang	Afventer	Under afklaring	250-500	Ja
38	18c	Manglende opfølgning på betalingsaftaler	Afsluttet	N/A	N/A		0	Nej
39	18d	Manglende opfølgning på betalingsaftaler	Afsluttet	N/A	N/A		0	Nej
40	19a	Bagatelgrænse for overbetalinger (under kr. 50)	Afsluttet	Afsluttet	Afventer	12.804	12.804	Ja
41	19b	Bagatelgrænse for overbetalinger (over kr. 50)	Afsluttet	Afsluttet	Afventer	900	669	Ja
42	20a	Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og renteberegning i DCS	I gang	Afventer	Afventer	35.000	Under afklaring	Ja
43	20b	Uoverensstemmelse mellem ÅOP i aftalegrundlag og faktisk ÅOP	I gang	Afventer	Afventer	24.000	Under afklaring	Ja

Fortløbende observationsnummer	Bankens ID ("Additional Issue")	Beskrivelse	Gate 1	Gate 2	Gate 3	Antal ⁵ potentielt berørte kunder (sager)	Antal kunder (sager), der potentielt har krav på kompensation og/eller saldoberegning	Kan kompensation eller saldoberegning potentielt være påkrævet?
			"Afsluttet"/"I gang" betyder, at problemstillingen har passeret/befinder sig i den pågældende gate. "N/A" betyder, at problemstillingen ikke vil komme i den pågældende gate, fx fordi banken har vurderet, at den kan lukkes					
44	20c	Uoverensstemmelse mellem amortiseringsplaner i aftalegrundlag og opkrævning i DCS	I gang	Afventer	Afventer	400	Under afklaring	Ja
45	21	Slettede kunder	Afsluttet	N/A	N/A	4.000	0	Nej
46	22a.I	Rentefejl i DCS (højere rente for aftalekontoen end hovedkontoen)	I gang	Afventer	Afventer	4.500	Under afklaring	Ja
47	22.a.II	Rentefejl i DCS (lavere rente for aftalekontoen end hovedkontoen)	I gang	Afventer	Afventer	8.000	Under afklaring	Ja
48	22b	Forkert registrering af rentebetalinger	I gang	Afventer	Afventer	4.000	Under afklaring	Ja
49	22c	Forkert virkningsdato for renteændringer	I gang	Afventer	Afventer	11.000	Under afklaring	Ja
50	22d	Forkert rente på aftalekontoen	I gang	Afventer	Afventer		Under afklaring	Nej
51	23	Fejlagtig indberetning af gældsreturneringskode	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Nej
52	24a	Højere rente ved rentetyperkifte	I gang	Afventer	Afventer	12.000	Under afklaring	Ja
53	24b	Manglende transparens i rådgivning ifm. rentetyperkifte	I gang	Afventer	Afventer			Ja
54	25	Omkostninger lagt sammen med hovedstolen	Afsluttet	N/A	Afventer	5.200 sager	0	Nej
55	26a	Kautionister - forkert omregistrering i DCS	I gang	Afventer	Afventer	5.400	0	Nej
56	26b	Kautionister - Håndtering af sager vedr. Vækstfonden	I gang	Afventer	Afventer	280	0	Nej
57	26c	Kautionister - Forkert registrering af begrænsede kautioner	I gang	Afventer	Afventer	11.600	Under afklaring	Ja
58	26d	PF - Indberetning til Skattemyndighederne	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja

Fortløbende observationsnummer	Bankens ID ("Additional Issue")	Beskrivelse	Gate 1	Gate 2	Gate 3	Antal ⁵ potentielt berørte kunder (sager)	Antal kunder (sager), der potentielt har krav på kompensation og/eller saldoberegning	Kan kompensation eller saldoberegning potentielt være påkrævet?
			"Afsluttet"/"I gang" betyder, at problemstillingen har passeret/befinder sig i den pågældende gate. "N/A" betyder, at problemstillingen ikke vil komme i den pågældende gate, fx fordi banken har vurderet, at den kan lukkes					
59	26e	Kautions - fejl ved indfriet akkordaf tale	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
60	26f	Kautionsister - manglende nedskrivning af kautionsbeløb	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
61	27	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	I gang	Afventer	Afventer	16.000	Under afklaring	Ja
62	28	Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS	Afsluttet	N/A	Afventer	0	0	Nej
63	29	Fejl i Danske Prioritet Plus sager	I gang	Afventer	Afventer	<2.000 (sager)	<100	Ja
64	30	Fejl vedr. sager vedr. Aktiv Kapital	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	<100	Ja
65	31	Ufordelagtige frivillige forlig	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	<100	Ja
66	32	Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	<500	Ja
67	33	Manglende reduktion af meddebitors gæld	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	<200	Ja
68	34	Bogføringsfejl i skiftesager	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	<20	Ja
69	35	Fejl i forældelse med manglende underskrift af betalingsaftalen	Afventer	Afventer	Afventer	Under afklaring	<10	Ja
70	36	Fejl i suspension af renteberegning i bankens filialer	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	<500	Ja
71	37	Fejl ved overførsel fra "RD 20 % garanti" til DCS	I gang	Afventer	Afventer	8.000 - 9.000	100 - 1.000	Ja
72	38	Manglende håndtering af betalinger fra kunderne	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
73	39	Manglende kommunikation ved ændring af rentetype	I gang	Afventer	Afventer	Under afklaring	Under afklaring	Ja
74	40	Yderligere fejl i PF-systemet	Afventer	Afventer	Afventer	~1.000	<100	Ja

I forhold til angivelserne i skemaet ovenfor bemærkes, at tallet i 2. kolonne indikerer det nummer, som banken anvender for den pågældende yderligere problemstilling. I den forbindelse har vi desuden medtaget særskilte rækker for delproblemstillinger, i det omfang de er udtryk for selvstændige problemstillinger, som reelt behandles separat af banken. Som det fremgår af figuren ovenfor, er det relevant for en række af de yderligere problemstillinger, hvor delproblemstillinger inden for samme hovedproblemstilling ikke er lige langt i forhold til den i denne rapport anvendte Gate-struktur, jf. herved f.eks. yderligere problemstilling nr. 16 om pantebrevssystemet MDS.

De tre kolonner vedrørende rapportens Gate-struktur illustrerer bankens fremdrift, idet angivelsen af ”**i gang**” illustrerer, at banken aktuelt arbejder med en problemstilling indenfor en gate, mens ”**Afsluttet**” angiver, at en gate er passeret, jf. ovenfor, afsnit 9.3. I den forbindelse er det som anført ovenfor væsentligt at understrege, at angivelsen af, hvorvidt en gate er afsluttet/passeret, er udtryk for en vurdering vi har foretaget, og hvor vi forholder os til, om banken i al væsentlighed har afsluttet de aktiviteter, som er nødvendige for at passere gaten. Heri ligger også, at banken kan have større eller mindre udeståender indenfor gaten, selvom vi har angivet, at en gate er afsluttet. Der henvises til beskrivelsen heraf i de enkelte underafsnit i afsnit 9.4.

Angivelsen af ”**Afventer**” anvendes i forhold til problemstillinger, som har passeret en gate, men hvor banken ikke aktuelt har allokeret et analyseteam til i indeværende 6 måneders planlægningsperiode at færdiggøre den næste gate. Afventer behøver derimod ikke at betyde, at der slet ikke arbejdes med problemstillingen i banken. Angivelsen af ”N/A” anvendes f.eks. i Gate 2 og 3 i forhold til problemstillinger, som banken har lukket efter afslutning af Gate 1 med en konklusion om, at der ikke er begået fejl i banken.

Angivelse i kolonnen antal potentielt berørte kunder angiver, hvor mange kunder, der samlet set kan være berørt af en given problemstilling, uden at der nødvendigvis heri ligger, at de pågældende har et økonomisk krav mod banken eller krav på rettelse af saldoen på deres gæld. Angivelsen i kolonnen vedrørende antallet af kunder, der potentielt er berettiget til kompensation og/eller rettelse af saldoen indikerer som udgangspunkt det antal kunder, som efter bankens oplysninger kan have krav på kompensation eller nedskrivning af gælden. Hvis der bag tallet er anført ”sager” i parentes, indikerer tallet dog ikke kunder men sager, hvortil bemærkes, at hver kunde kan være debitor på flere sager i banken, og at hver sag kan have flere hæftende debitorer.

Angivelsen af enten ”**Ja**” eller ”**Nej**” i kolonnen kompensation eller saldoberigtigelse påkrævet, angiver, om en kompensation eller saldoberigtigelse potentielt kan være påkrævet for en eller flere af bankens kunder. For de problemstillinger, hvor det endnu er uklart, om dette er tilfældet, har vi anført ”**Ja**”, også selvom banken f.eks. vurderer, at det er usandsynligt, at problemstillingen kan påvirke saldoen for gælden.

9.4 Beskrivelse af de enkelte yderligere problemstillinger

De følgende afsnit indeholder en gennemgang af alle yderligere problemstillinger fra nr. 1 til 40. Problemstillingerne kan overordnet inddeles i tre grupper:

- Yderligere problemstilling nr. 1-19: Beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 på baggrund af bankens indledende analyser (Fact Pack), jf. Gate 1, afsnit 9.3. Denne rapport indeholder en status på bankens fremdrift på alle problemstillingerne. Som nævnt, afsnit 9.1, ovenfor har banken påbegyndt eller færdiggjort udbetaling af kompensation på yderligere problemstilling nr. 2, 10, 14, 16a og 19, jf. Gate 2, afsnit 9.3.
- Yderligere problemstilling nr. 20-28: Beskrevet i denne rapport på baggrund af bankens indledende analyser (Fact Pack), jf. Gate 1, afsnit 9.3.
- Yderligere problemstilling nr. 29-40: Banken har ikke færdiggjort indledende analyser, og denne rapport inkluderer således udelukkende en kort beskrivelse af problemernes karakter og forventede omfang.

9.4.1 Yderligere problemstilling nr. 1 – Fejl i forbindelse med retssager og skiftesager

Yderligere problemstilling nr. 1 vedrører bankens anmeldelse af potentielt fejlbehæftede krav i skiftesager (konkursboer, rekonstruktioner, gældssaneringer og dødsboer), som følge af de fire hovedårsager samt de yderligere problemstillinger, som potentielt påvirker opgørelsen og retskraften af kundens samlede saldo.

På tidspunktet for vores rapport af 31. oktober 2021 var banken i dialog med Domstolsstyrelsen. Denne dialog er endnu igangværende, og banken har dermed endnu ikke iværksat kompensationsudbetalinger (Gate 2, jf. afsnit 9.3 ovenfor). De følgende afsnit indeholder dog visse observationer og opfølgning i forhold til det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021.

Vi bemærker i den forbindelse indledningsvist, at omfanget af delproblemstillinger under denne yderligere problemstilling nr. 1 er udvidet betydeligt siden vores rapport af 31. oktober 2021, og at problemstillingerne dermed ikke længere begrænser sig til anmeldelser i skiftesager. Banken behandler således også i forbindelse med yderligere problemstilling nr. 1 delproblemstillinger vedrørende sagsomkostninger ifm. almindelige civile retssager, jf. umiddelbart nedenfor.

9.4.1.1 Nye delproblemstillinger

På tidspunktet for vores rapport af 31. oktober 2021 havde banken inddelt yderligere problemstilling nr. 1 i tre delproblemstillinger:

1. Delproblemstilling 1a, der omhandler afsluttede skiftesager, hvor banken, som følge af fejl i det anmeldte krav, potentielt har modtaget et højere dividendebeløb end det, som banken var berettiget til, hvilket kan have ført til tab for de øvrige kreditorer.
2. Delproblemstilling 1b, der omhandler bankens håndtering af tilbagekaldte anmeldelser i 178 uafsluttede skiftesager, hvor tilbagekaldelsen har medført præklusion af bankens krav overfor kunden i skifteretssagen, og hvor problemstillingen vedrører bankens ret til at inddrive den fulde restfordring overfor eventuelle meddebitorer eller kautionister.
3. Delproblemstilling 1c, der omhandler risiko for fejl i tilretningsprocessen som følge af bankens fejlbehæftede korrektionsproces (problemstilling nr. 3) for genanmeldelser i 16 skiftesager, og hvor der ikke er taget højde for de yderligere problemstillinger.

Vi kan hertil oplyse, at banken efterfølgende har udvidet dens behandling af yderligere problemstilling nr. 1 med tre yderligere delproblemstillinger. Disse nye problemstillinger omfatter følgende, der beskrives nærmere nedenfor:

4. Delproblemstilling 1d, der omhandler forkerte anmeldelser i 840 dødsboer vedrørende krav, som inddrives via PF-systemet,
5. Delproblemstilling 1e, der omhandler forkerte retsafgifter og sagsomkostninger i almindelige civile retssager, og
6. Delproblemstilling 1f, der omhandler forkerte gebyrer og forældede renter i dødsbosager

Vi kan af bankens materiale udlede, at banken først forventer at opstarte sine indledende analyser (Gate 1, jf. afsnit 9.3) af disse nye delproblemstillinger i perioden april til juni 2022, og at banken endnu ikke har kunnet fastsætte det endelige antal af berørte kunder. De følgende beskrivelser er således af meget foreløbig karakter.

9.4.1.1.1 Delproblemstilling 1d om forkerte anmeldelser i 840 dødsboer fra PF-systemet

Denne problemstilling blev allerede delvist adresseret i vores rapport af 31. oktober 2021, idet vi kunne beskrive, at banken i omkring 840 dødsbosager havde anvendt en forkert brevskabelon i forbindelse med anmeldelsen af krav i dødsboer, hvorfor krav fra ikke-korrigerede sager er blevet betragtet som endeligt anmeldte krav i stedet for foreløbigt anmeldte via en såkaldt ”proformaopgørelse”. De indledende analyser viste, at de forkerte anmeldelser har medført, at banken i yderligere 144 sager har modtaget for meget i dividende.

Vi har noteret os, at banken i januar 2022 skriftligt har oplyst Finanstilsynet om andre tal vedrørende berørte sager i relation til denne delproblemstilling. Forskellen skyldes, at der for så vidt angår antallene i det nævnte brev er valgt en afgrænset periode, nemlig perioden fra Finanstilsynets påbud af 21. september 2020 om at standse gældsinddrivelsen for sager med en ikke-ubetydelig risiko for overopkrævning og indtil den 26. august 2021, hvor banken endeligt standsede dens praksis med anvendelse af såkaldte ”proformaopgørelser” vedrørende krav i PF-systemet i forbindelse med skiftesager.

Banken har til os oplyst, at den i denne periode alene har identificeret en for høj udbetalt dividende i tre sager, hvoraf to er udbetalt på baggrund af krav, som banken ikke selv har anmeldt, men som f.eks. er registeret på baggrund af oplysninger fra tinglysningen. Banken mener på denne baggrund, at risikoen for overbetaling har været begrænset i perioden siden udstedelsen af påbuddene.

Banken oplyser om denne delproblemstilling, at den er i dialog med Domstolsstyrelsen om den fremadrettede behandling af de berørte sager. Det må endvidere forventes, at denne delproblemstilling i relation til udbetaling af kompensation vil skulle løses på samme vis som delproblemstilling 1a. Banken har i den forbindelse den samme udfordring, som vedrørende delproblemstilling 1a, idet banken i begge delproblemstillinger kan have modtaget for meget dividende, hvorfor der nu skal træffes beslutning om eventuelle genåbninger af skiftesagerne og genberegning af dividende samt udbetaling til en endnu ikke kendt masse af øvrige kreditorer og/eller arvinger, jf. nedenfor, afsnit 9.4.1.2.

9.4.1.1.2 Delproblemstilling 1e om forkerte retsafgifter og tildelte sagsomkostninger i ”almindelige retssager”

Denne problemstilling blev også delvist adresseret i vores rapport af 31. oktober 2021, idet banken ultimo september 2021 havde registreret en intern hændelse (ORIS-indberetning) omkring et potentielt problem relateret til størrelsen af retsafgifter og sagsomkostninger i sager, hvor gælden som følge af de øvrige fejl, herunder de fire hovedårsager, havde været opgjort forkert.

Vi har siden da fået tilsendt bankens ORIS-indberetning herom, og det er desuden blevet bekræftet, at problemstillingen som en del af Athens-programmet behandles som Delproblemstilling 1e.

Problemstillingen skyldes, at retsafgifter og sagsomkostninger historisk er blevet beregnet og tildelt som en andel af det inddrevne krav, hvorfor et for højt krav kan have medført et for højt beregningsgrundlag og dermed en forkeret opgørelse af afgifterne og sagsomkostningerne. Som konsekvens heraf, kan kunderne have et yderligere krav på kompensation for de for høje afgifter og sagsomkostninger. Banken anfører, at problemstillingen afdækkes nærmere af banken, og at alle berørte kunder vil skulle kompenseres, når analysearbejdet er afsluttet.

Som beskrevet i afsnit 4.4 om bankens forebyggende foranstaltninger i særlige sager, herunder skiftesager og retssager, har banken implementeret et fuldt stop for anmeldelsen af krav i skiftesager og for anlæggelse af almindelige civile retssager. I de ganske få undtagelsestilfælde, hvor der internt i banken alligevel gives en særlig tilladelse til at anmelde et krav, vil sagen først blive underkastet en manuel korrektionsproces. Banken har derudover, som beskrevet i afsnit 4.2, implementeret en udvidet Pauselogik, der suspenderer betalingsordninger. Banken ses således at have gennemført foranstaltninger, der imødegår risikoen for, at delproblemstilling 1e vil medføre yderligere overopkrævning af kunder.

9.4.1.1.3 Delproblemstilling 1f om forkerte gebyrer og renter i dødsbosager

Problemstillingen indebærer, at banken kan have opkrævet uberettigede renter/gebyrer i insolvente dødsbosager, som er anmeldt direkte fra bankens almindelige systemer, og hvor kravene således aldrig har været overført til inkassosystemerne (DCS og PF).

Vi kan af bankens materiale, herunder den tilsendte ORIS-indberetning herom, udlede, at banken blev bekendt med delproblemstilling 1f i august 2021. Vi har dog først modtaget bankens ORIS-indberetning i kopi i februar 2022, hvorfor problemstillingen ikke var nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021.

Banken har beskrevet, at fejlen er blevet identificeret som led i det generelle analysearbejde i gældsinddrivelsessagen (dvs. Athens-programmet). Herigennem er banken blevet opmærksom på, at bestemte regler vedrørende renter og gebyrer ikke har været beskrevet i bankens procedurer, og heller ikke har været inkluderet i oplæring af medarbejdere.

På vores forespørgsel har banken den 2. maj 2022 supplerende oplyst, at problemstillingen vedrører de insolvente dødsbosager, hvor banken muligvis ikke har sikret, at der er sket en rentenulstilling og sletning af gebyrer, når kunden er død. Banken vil efter det oplyste undersøge, om dette bør sikres inden den endelige anmeldelse af retskravet. Konsekvensen kan ifølge banken være, at banken har modtaget for meget i dividende pga. de uberettigede renter og gebyrer. Der er derfor behov for at analysere den

nuværende proces for at afklare, om den lever op til gældende lovgivning. Ifølge banken bør denne problemstilling kun have en negativ påvirkning på de kunder, hvor banken har modtaget dividende, og hvor der således kan være modtaget for meget.

Analysearbejdet for så vidt angår denne delproblemstilling er efter vores forståelse ikke så fremskredent, at banken er nået til nogen konklusioner endnu. I bankens ORIS-indberetning angives det, at omfanget af problemet ikke er kendt, men at nødvendige tiltag til standsning af problemstillingen er implementeret, og at der således ikke foreligger en risiko for problemstillingens fortsættelse, jf. umiddelbart ovenfor, og afsnit 4.2.

9.4.1.2 *Status på bankens dialog med Domstolsstyrelsen*

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken på daværende tidspunkt var i dialog med Domstolsstyrelsen om, hvordan den nærmere oprydning og eventuelle kompensation skal håndteres i relation til delproblemstilling 1a og de ca. 14.000-16.000 sager, hvor banken har fået udbetalt for meget i dividende.

Den foreløbige arbejdstese var, at en eventuel genoptagelse og efterudlodning i skiftesagerne efter bankens opfattelse måtte afvente, at banken havde fået overblik over alle de yderligere problemstillinger, herunder således, at afsluttede skiftesager ikke skal genoptages mere end én gang. Vi bemærkede i rapporten, at det dog var usikkert, hvorvidt de anførte sager kan og skal genoptages, og herunder i givet fald om genoptagelse vil være begrænset til dividende, som er udbetalt i en given periode.

Siden rapporten af 31. oktober 2021 har vi fra banken modtaget beskrivelser af bankens dialog med Domstolsstyrelsen. Banken har oplyst, at der er nedsat en arbejdsgruppe i et samarbejde mellem banken og Domstolsstyrelsen med henblik på at arbejde mod en løsning for så vidt angår problemerne vedrørende de lukkede skiftesager. Banken har i den forbindelse oplyst, at dialogen med Domstolsstyrelsen ikke er begrænset til de ovennævnte 14.000 – 16.000 sager, der omfattes af delproblemstilling 1a, men at dialogen også omhandler lukkede skiftesager i relation til andre yderligere problemstillinger.

Arbejdsgruppen består ifølge banken af seks medarbejdere fra banken og fire medarbejdere fra Domstolsstyrelsen. Der afholdes løbende møder mellem de to grupper, hvor banken giver en opdatering på hele projektet og påvirkningen på de lukkede skiftesager, hvortil Domstolsstyrelsen har mulighed for at stille konkrete spørgsmål, som gennemgås og diskuteres. Bankens målsætning for arbejdet er, at der sikres en ensartet praksis for behandlingen af de lukkede skiftesager ved landets forskellige domstole samt at sikre, at den praktiske gennemførelse af kompensation i disse sager sker bedst muligt, således at kompensation så vidt muligt kan udbetales til den eller de personer (kreditorer, arvinger m.v.), som har lidt et tab.

Det bemærkes, at arbejdsgruppen kan præsentere anbefalinger, men at Domstolsstyrelsen ikke kan træffe endelige beslutninger på vegne af de respektive domstole. I sidste ende vil f.eks. beslutningen om at genoptage en konkret konkurssag skulle træffes af den skifteret, hvor sagen i sin tid er blevet behandlet.

Det er bankens forventning, at udbetaling i skiftesagerne, som følge af arbejdets kompleksitet og omfang, ikke kan igangsættes før i 2023. Vi vil følge op herpå i den videre undersøgelse.

9.4.2 Yderligere problemstilling nr. 2 – Renter af rykkergebyrer og for mange rykkergebyrer

9.4.2.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 2a vedrører bankens forrentning af rykkergebyrer, som er opkrævet i medfør af rentelovens § 9b i perioden fra den 1. juli 2005 og indtil den 3. september 2020. Endvidere angår yderligere problemstilling nr. 2b bankens beregning af for mange rykkergebyrer i forhold til bankens kunder.

Vedrørende delproblemstilling nr. 2a har banken på baggrund af ekstern juridisk rådgivning vurderet, at banken ikke har været berettiget til at beregne renter af et rykkergebyr, som er opkrævet i medfør af rentelovens § 9b, medmindre rykkergebyret udgør en del af domsbeløbet i en dom, jf. rentelovens § 8a. Historisk har banken imidlertid som følge af fejl i data i bankens systemer beregnet renter af sådanne rykkergebyrer, også i tilfælde hvor gebyrerne ikke har kunnet forrentes i medfør af rentelovens § 8a.

Bankens periodeafgrænsning skyldes, at rentelovens § 8a, blev indsat i renteloven ved lov nr. 554 af 24. juni 2005, som trådte i kraft den 1. juli 2005, og at banken den 3. september 2020 ophørte med at pålægge nye rykkergebyrer.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 forekommer problemstillingen både i Danmark og i Norge. Efter aftale med Finanstilsynet behandler vi i denne rapport kun problemstillingen for så vidt angår kunder i Danmark.

Banken har oplyst, at den pr. 2. maj 2022 har udbetalt kompensation til ca. 422.000 af de ca. 512.000 kunder, som har været berørt af delproblemstilling nr. 2a. Banken har således efter det oplyste udbetalt kompensation til langt størstedelen af de kunder, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 2. Banken har efter det oplyste udbetalt kompensation til yderligere 2.000 kunder den 5. maj 2022, hvorefter banken mener at have udbetalt kompensation til alle de kunder, som banken er i stand til at udbetale til på nuværende tidspunkt, hvilket også er beskrevet nærmere nedenfor i afsnit 9.4.2.6.2.

For delproblemstilling nr. 2a, som omhandler forrentning af gebyrer, har banken således passeret Gate 2 i den gate-struktur, som er beskrevet ovenfor i afsnit 9.3.

For delproblemstilling nr. 2b har banken endnu ikke udbetalt kompensation til samtlige de berørte kunder, jf. nedenfor afsnit 9.4.2.1.1.

I forhold til omfanget af yderligere problemstilling nr. 2 som helhed bemærkes, at problemstillingen har berørt et stort antal kunder, men at der i forhold til den enkelte kunde alene har været tale om en beløbsmæssig mindre påvirkning og deraf følgende mindre risiko for overopkrævning. Banken har således oplyst, at ca. 271.000 af de ca. 422.000 kunder, som banken har udtalt kompensation til pr. 2. maj 2022, har fået udbetalt et beløb på under kr. 10. De resterende ca. 151.000 kunder har i gennemsnit fået udbetalt kr. 62, inkl. tidskompensation.

9.4.2.1.1 Vedrørende yderligere problemstilling 2b om opkrævning af for mange rykkergebyrer

Banken har i forbindelse med sin håndtering af problemstillingen vedrørende forrentning af rykkergebyrer identificeret en ny problemstilling, som vedrører det forhold, at banken i nogle tilfælde har opkrævet flere rykkergebyrer, end banken var berettiget til.

Det er vores forståelse, at banken fortsat er ved at undersøge omfanget af delproblemstillingen, hvilket inkluderer identifikation af berørte kunder, samt kommunikation og udbetaling af kompensation til disse. Det er endvidere oplyst af banken, at problemstillingen som beskrevet ovenfor behandles under yderligere problemstilling nr. 2. som delproblemstilling nr. 2b

Banken har estimeret, at omkring 42.129 kunder er berørt af denne delproblemstilling. I den forbindelse er ca. 40.000 Realkredit Danmark-kunder, mens de resterende 2.129 er kunder, som er registreret i pantebrevssystemet, MDS. Tallene er behæftet med usikkerhed, idet banken ikke har færdiggjort dens analyser heraf. Banken har dog oplyst, at der den 5. maj 2022 er sket udbetaling af kompensation til de MDS-kunder, som banken er i stand til at udbetale til på nuværende tidspunkt.

Banken har oplyst, at banken har indført manuelle foranstaltninger i Realkredit Danmarks systemer, der skal sikre, at sager fra Realkredit Danmark ikke oversendes til ekstern inkassovirksomhed eller til retten med for mange pålagte rykkergebyrer. Det er endvidere oplyst, at kontrollen sikrer, at rykkergebyrer og inkasogebyrer ikke er "lagt sammen" inden overførsel af kravene til PF-systemet, og at rykkergebyrer midlertidigt er sat til nul i Realkredit Danmarks inddrivelsessystem.

Vi har ikke pr. den 2. maj 2022 modtaget nærmere information om bankens behandling af delproblemstilling 2b. Delproblemstillingen vil derfor ikke blive behandlet nærmere i denne rapport.

9.4.2.2 Forebyggende foranstaltninger vedrørende delproblemstilling 2a

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken indført to tiltag for at standse beregningen af renter på rykkergebyrer.

Det første tiltag går ud på, at banken siden den 3. september 2020 er stoppet med at opkræve rykkergebyrer, indtil det er muligt at sikre, at bankens systemer ikke beregner renter af rykkergebyrer.

Det andet tiltag er bankens generelle Pause-logik, hvorefter banken ikke længere beregner og tilskrives rente for den gæld, som er registreret i bankens inddrivelsessystemer, og hvorefter banken i øvrigt i vidt omfang har suspenderet kundernes betalingsordninger. For en nærmere beskrivelse af bankens Pause-logik henvises i øvrigt til afsnit 4.2.

Vi finder overordnet, at bankens tiltag medfører, at risikoen for yderligere overopkrævning som følge af, at banken har beregnet renter af gebyrer, må betegnes som ubetydelig.

9.4.2.3 Kunder berørt af delproblemstilling 2a

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 havde banken oprindeligt anslået, at ca. 346.400 kunder var berørt af yderligere problemstilling nr. 2. Kunderne er identificeret ved, at banken har gennemgået transaktionshistorikken fra 2010 og frem for samtlige kunders konti med henblik på at konstatere, hvilke kunder, der er blevet pålagt et rykkergebyr efter den 1. juli 2005. For så vidt angår perioden før 2010 har banken anvendt en anden metode, som er beskrevet nærmere nedenfor, afsnit 9.4.2.5.1.1.1.

Efter ovennævnte estimering af antal berørte kunder har banken imidlertid identificeret to nye typer af rykkergebyrer, som ikke var inkluderet i den oprindelige udsøgning af berørte kunder.

Banken har i den forbindelse oplyst, at banken har konstateret, at ca. 512.000 kunder rent faktisk er berørt af problemstillingen og dermed er berettiget til kompensation. Som det fremgår af nedenstående figur, er størstedelen af de berørte kunder blevet pålagt et eller flere rykkergebyrer i banksystemet FEBOS.

Figur 12 – Antal berørte kunder fordelt på it-systemer

	Antal berørte kunder
FEBOS-kunder, som ikke er overført til DCS	434.100
FEBOS-kunder, som er overført til DCS	73.800
MDS-kunder (pantebrevssystemet), som er overført til DCS	2.200
PF-kunder (Realkredit Danmark)	1.900
Samlet	512.000

Bemærk i forbindelse med ovenstående figur, at der efter det oplyste ikke beregnes rente af rykkergebyrer i pantebrevssystemet, MDS, hvorfor kunderne alene er berørt af problemstillingen i dette system, såfremt de efterfølgende er blevet overført til inddrivelsessystemet, DCS, hvor der beregnes rente af gebyrerne.

Bemærk endvidere, at der efter det oplyste ikke tilskrives yderligere rykkergebyrer i inddrivelsessystemet, DCS, hvorfor kunder, som er registreret i DCS, alene er relevante, såfremt de har fået tilskrevet et rykkergebyr i et andet system, inden overførslen til DCS.

I forhold til bankens udsøgning af kunder har vi forstået, at banken har relevante data tilgængelige i elektronisk form for perioden 2010 – 2021. I den udstrækning data har været tilgængelige i elektronisk form, har banken kunnet fastslå direkte gennem udsøgning i de pågældende data, hvilke kunder, der er blevet pålagt et eller flere rykkergebyr.

For perioden 2005 - 2010 har data imidlertid ikke været tilgængelige i elektronisk form, og banken har derfor måttet udtrække data fra PDF-kopier af kundernes kontoudtog. I den forbindelse har banken anvendt en såkaldt *scraping metode*, som har til formål at konvertere data i PDF-filerne til et struktureret databaseformat. Metoden har ikke kunnet anvendes på alle kunder, og der er derfor en risiko for, at banken ikke har identificeret alle kunder, som har været berørt af problemstillingen i perioden 2005 til 2010. Banken har oplyst, at det drejer sig om ca. 7.500 kunder (svarende til 0,98 %), hvor det på grund af dataproblemer ikke er lykkedes at fastslå, om de er blevet pålagt et rykkergebyr. Banken har således været nødsaget til at se bort fra disse kunder, selvom de kan have modtaget et rykkergebyr. For en nærmere beskrivelse af bankens udsøgning af potentielt berørte kunder henvises til afsnit 9.4.2.5.1.1 nedenfor om beregningsmodellen for banksystemet FEBOS.

9.4.2.4 Orientering af kunder vedrørende delproblemstilling 2a

I vores rapport af 31. oktober 2021 er det anført, at banken havde fremsendt informationsbreve til ca. 346.000 kunder. Brevene indeholdt en orientering om, at kunderne tidligere var blevet pålagt et rykkergebyr, og at banken var i gang med at undersøge, hvorvidt kunden havde betalt renter af rykkergebyret.

Af brevet fremgik det endvidere, at kunden ikke behøvede at foretage sig noget, og at banken ville vende tilbage med yderligere oplysninger. I brevet blev der også henvist til bankens hjemmeside, hvor kunden kunne læse mere om problemstillingen.

Banken har således indledningsvist haft en tilgang til kommunikation, hvor banken informerede de potentielt berørte kunder forholdsvist tidligt i processen med henblik på at orientere kunderne igen i forbindelse med afslutningen af bankens undersøgelse og eventuel udbetaling af kompensation.

Som beskrevet i afsnit 9.4.2.3 vedrørende berørte kunder, har banken efter udsendelse af de oprindelige informationsbreve identificeret yderligere rykkergebyrtyper, som banken har forrentet. Dette har medført et fornyet behov for at orientere kunder, herunder både kunder, som allerede havde modtaget kompensation for de oprindeligt identificerede gebyrtyper, og kunder, som ikke tidligere havde været identificeret som berørt af problemstillingen.

I disse scenarier har banken valgt en anden tilgang til kommunikation, idet banken i disse situationer har valgt, at de berørte kunder først skal orienteres i forbindelse med udbetaling af kompensationen. Det samme gælder for en gruppe af kunder, som tidligere har modtaget kompensation, men hvor banken efterfølgende har konstateret, at kunderne havde modtaget en for lav kompensation som følge af en fejl i bankens beregningsmodel, hvilket er nærmere beskrevet i afsnit 9.4.2.5.1.1.6.

Banken har oplyst, at den pr. den 2. maj 2022 har forsøgt at afsende et brev til alle potentielt berørte kunder. Det være sig enten et brev med oplysning om, at kunden potentielt er berørt af problemstillingen, og at banken vil vende tilbage med yderligere oplysninger, eller et brev med oplysningen om, at banken har udbetalt kompensation til kunden som følge af problemstillingen.

Banken har endvidere oplyst, at en række kunder imidlertid ikke har modtaget noget informationsbrev fra banken, selvom banken var af den opfattelse, at brevene var afsendt. Dette skyldes, at kunderne i bankens it-system har været registreret med en markering, som angiver, at kundens adresseoplysninger er forbundet med usikkerhed, hvilket har medført, at systemet har blokeret for afsendelse af fysiske breve til disse kunder. Banken har imidlertid ikke været opmærksom på dette, fordi systemet ikke har givet en fejlmelding om, at brevene ikke kunne afsendes. Banken har i den forbindelse oplyst, at den på et senere tidspunkt på ny vil forsøge at sende en orientering til disse kunder, men banken har ikke oplyst en specifik tidshorisont herfor.

9.4.2.5 Beregning af kompensation for delproblemstilling 2a

Banken har for de berørte kunder undersøgt, i hvilket omfang kunderne er berettiget til kompensation. I den forbindelse har banken udarbejdet eller er i færd med at udarbejde udkast til dokumentation for

beregningsmodeller for alle fire it-systemer, som er berørt af denne problemstilling – dvs. det generelle banksystem (FEBOS), pantebrevssystemet (MDS), bankens primære inddrivelsessystem (DCS), og bankens inddrivelsessystem for krav, der hidrører fra Realkredit Danmark (PF).

Vi bemærker i den forbindelse, at banken alene har fremsendt udkast til bankens dokumentation af beregningsmodellerne. Vi har således den 2. maj 2022 modtaget bankens seneste udkast til dokumentation af beregningsmodellerne for it-systemerne FEBOS, DCS og MDS, hvortil banken tager forbehold for yderligere rettelser. Vi har ikke modtaget en beregningsmodel for PF.

For så vidt angår MDS beregnes der, som anført ovenfor, efter det oplyste ikke rente af rykkergebyrer i dette system. Beregningsmodellen for MDS vedrører således alene spørgsmålet om, hvordan banken identificerer, at en kunde er blevet overført fra MDS til DCS med en gæld, som potentielt indeholder et gebyr. Selve kompensationen for uberettiget tilskrevet rente skal således beregnes gennem beregningsmodellen for DCS. Beregningsmodellen for DCS indeholder imidlertid ikke på nuværende tidspunkt oplysninger om, hvordan kompensationen beregnes for netop disse kunder.

I det følgende vil vi derfor alene behandle bankens udkast til beregningsmodel for FEBOS samt bankens udkast til beregningsmodel for de kunder, som er eller har været registreret i DCS med et gebyr, der er tilskrevet i banksystemet FEBOS.

I den forbindelse bemærker vi, at disse to grupper af kunder efter det oplyste udgør klart størstedelen af de kunder, som er berettiget til kompensation i relation til yderligere problemstilling nr. 2a. Banken har således oplyst, at der pr. den 2. maj 2022 er foretaget udbetaling til ca. 377.100 FEBOS-kunder og ca. 44.900 kunder, som er eller har været registreret i DCS med et rykkergebyr, som er tilskrevet i FEBOS.

Til sammenligning udgør kunder, som er berettiget til kompensation vedrørende systemerne MDS og PF i alt henholdsvis ca. 2.200 kunder og ca. 1.900 kunder, jf. figur 12 ovenfor. Disse kunder har ifølge banken også modtaget kompensation den 5. maj 2022 i det omfang det har været muligt for banken at foretage udbetaling til disse kunder.

9.4.2.5.1 Bankens beregningsmodeller for delproblemstilling nr. 2a

9.4.2.5.1.1 Beregningsmodellen for FEBOS-kunder

Som tidligere nævnt har størstedelen af de berørte kunder alene været registreret med et rykkergebyr i banksystemet FEBOS.

Beregningsmodellen for FEBOS beregner kundens kompensation i fire trin, som alle er beskrevet nærmere i det nedenstående:

1. Først gennemgås kundernes transaktionshistorik med henblik på at identificere tilskrevne rykkergebyrer.
2. Dernæst beregnes på baggrund af en række antagelser en kompensation for de renter, som banken har beregnet af rykkergebyret i perioden fra tilskrivning af rykkergebyret til kundens eventuelle betaling af rykkergebyret.
3. Herefter beregnes – ligeledes på baggrund af en række antagelser – en kompensation for det beløb, som kunden efter betalingen potentielt har været i (yderligere) overtræk med som følge af, at kunden har betalt nogle renter, som banken har tilskrevet uberettiget.
4. Endelig beregnes en tidskompensation, som er en kompensation for den tid, hvor kunden kunne have haft sine penge til rådighed, dvs. fra perioden hvor kunden betalte de uberettiget opkrævede renter og indtil bankens udbetaling af kompensation.

9.4.2.5.1.1.1 *Trin 1 – Identifikation af pålagte rykkergebyrer*

Som nævnt ovenfor har det første trin i processen til formål at identificere alle kunder, som er blevet pålagt et rykkergebyr i banksystemet FEBOS.

Dette er ifølge banken ikke et problem for så vidt angår de rykkergebyrer, som er blevet tilskrevet efter november 2010, idet banken fra dette tidspunkt har al transaktionsdata tilgængelig i en struktureret database. Bankens kan således forholdsvist simpelt konstatere, hvilke konti der er blevet tilskrevet et rykkergebyr i perioden efter november 2010.

For perioden før 2010 er kundernes transaktionsdata ikke tilgængeligt i en struktureret database. Bankens kan via sit rykkersystem se, hvilke kunder, der har fået tilsendt en rykker, men da det ikke er alle rykkere, der er gebyrpålagt, har banken valgt, at der ikke skal beregnes kompensation for alle kunder, som har modtaget en rykker. I stedet har banken valgt en metode, hvorefter man for disse kunder har forsøgt at genskabe transaktionshistorikken ved en såkaldt scraping-teknik, hvor kundernes gamle kontoudtog, som banken har tilgængelig i PDF-format, indlæses maskinelt og omdannes til et struktureret databaseformat. Herigennem kan banken udsøge, hvilke kunder, der reelt er blevet pålagt et rykkergebyr.

Denne metode har imidlertid været forbundet med visse udfordringer. For det første er indlæsningen af ca. 7.500 kunders kontoudtog fejlet, hvilket efter det oplyste svarer til 1,4 % af de konti, som der er sendt

en rykker for i perioden 2005 – 2010. Banken har derfor ikke kunnet konstatere, om disse kunder er blevet pålagt et rykkergebyr. Banken har efter det oplyste således været nødsaget til at se bort fra disse kunder i sin kompensationsberegning, da det efter bankens vurdering ikke har kunne lade sig gøre at genskabe denne data på anden vis.

For det andet findes der efter det oplyste en mindre gruppe af produkter, hvor rykkergebyret tilskrives på en anden konto end den konto, som der rykkes for. Disse rykkergebyrer vil ligeledes ikke blive identificeret ved bankens metode, idet data ikke er tilgængeligt, hvilket medfører, at disse kunder ikke vil blive kompenseret for de renter, som banken har opkrævet af gebyret. Banken har oplyst, at den ikke anser det for muligt at identificere de pågældende kunder via en anden metode.

Vi kan således konstatere, at der er visse kunder, der potentielt er blevet pålagt et rykkergebyr, som banken har beregnet rente af, som ikke vil blive identificeret ved bankens beregningsmodel, idet data ikke har været tilgængeligt for banken. Vi har imidlertid ikke mulighed for at vurdere, hvor mange kunder det drejer sig om. Vi har heller ikke grundlag for at konkludere, at kunderne kunne have været identificeret på anden vis end ved en fuldstændig og manuel gennemgang af deres kontoudtog.

Når banken har omdannet kundernes kontoudtog til et struktureret dataformat, har banken udsøgt alle posteringer, som er posteret med teksten ”rykkergebyr”, ”ekspeditionsgebyr” eller ”gebyr” eller relevante oversættelser heraf. Såfremt et rykkergebyr er blevet posteret med en anden tekst, vil gebyret således ikke blive identificeret. Banken har imidlertid oplyst, at samtlige rykkergebyrer i banksystemet FEBOS er blevet posteret med en af de tre ovenfor nævnte betegnelser eller de identificerede oversættelser heraf.

9.4.2.5.1.1.2 *Trin 2 – Beregning af kompensation for de renter, som er tilskrevet rykkergebyret*

Når det i beregningsmodellens trin 1 er konstateret, at en konto er tilskrevet et gebyr, beregnes en kompensation for de renter, som er blevet tilskrevet gebyret i perioden fra oprettelse af gebyret til betaling af gebyret.

Banken kan af de tilgængelige data se, hvornår et gebyr er blevet oprettet. Det har imidlertid ikke i alle tilfælde været muligt at udlede af de tilgængelige data, hvilken rentesats eller rentetilskrivningsfrekvens der har været anvendt for de enkelte konti, ligesom det ikke har været muligt at udlede præcist, hvornår det enkelte gebyr, inkl. påløbne renter heraf, er blevet betalt. Beregningsmodellen bygger derfor på en række antagelser, som beskrives nærmere nedenfor.

For så vidt angår den rentesats, som gebyret er blevet forrentet med, har banken efter det oplyste data tilgængeligt for dette for perioden efter den 1. januar 2017. Banken kan således konstatere præcist, hvilken rentesats et gebyr er blevet forrentet med i perioden efter 2017.

For perioden før 2017 kan banken ikke fastslå ud fra de tilgængelige data, hvilken rentesats der har været gældende for den enkelte konto. Banken har derfor anvendt en rentesats på 20,5 % for perioden før den 9. juli 2009, og en rentesats på 18,5 % for perioden mellem den 9. juli 2009 og den 1. januar 2017. Disse rentesatser er ifølge banken udtryk for de højeste overtræksrenter, som har været observeret i bankens systemer i perioden, og anvendelsen af disse rentesatser vil således ikke føre til en underkompensation af kunden. Tværtimod må det antages, at hovedparten af de berørte kunder har betalt en væsentligt lavere rente i hele eller dele af den relevante periode.

For så vidt angår rentetilskrivningsfrekvensen har banken antaget, at alle berørte konti har haft en kvartalsvis rentetilskrivning. Dette er efter det oplyste baseret på, at 99,6 % af alle konti i banken har en kvartalsvis rentetilskrivning. Banken oplyser i den forbindelse, at ca. 0,4 % af alle konti har en årlig rentetilskrivning, mens under 0,1 % af alle konti har en månedlig rentetilskrivning.

Såfremt en eller flere af de berørte konti måtte have haft en årlig rentetilskrivning, vil antagelsen om kvartalsvis tilskrivning i beregningsmodellen føre til en overkompensation af kunden. Tilsvarende vil det alt andet lige føre til en underkompensation, hvis den berørte kunde rent faktisk har haft en månedlig rentetilskrivning, hvilket dog må vurderes som usandsynligt, jf. ovenstående.

For så vidt angår fastsættelsen af den dato, hvor gebyret er blevet betalt, har banken også foretaget en række antagelser.

For det første antages det i beregningsmodellen, at gebyret altid er det første, der dækkes på kontoen. I beregningsmodellen fastsættes betalingsdatoen således som den dato, hvor summen af positive posteringer, som har fundet sted efter postering af gebyret, overstiger gebyrbeløbet.

Hvis gebyret kun betales delvist, betragtes gebyret ikke som værende betalt. Det er således først, når summen af de efterfølgende positive posteringer overstiger gebyrets størrelse, at gebyret anses for betalt. Dette kan efter vores vurdering ikke føre til underkompensering af kunden.

I beregningsmodellen antages det endvidere, således som vi forstår modeldokumentationen, at den rente, som indtil betalingen er beregnet af gebyret, er betalt, når gebyret er betalt. Vi har ikke haft mulighed for at efterprøve grundlaget for denne antagelse, og antagelsen giver anledning til tvivl, når der henses til den forudgående antagelse, som går ud på, at gebyret altid er det første som dækkes, når der posteres betalinger på kontoen. Der kan og vil således forekomme tilfælde, hvor gebyret er betalt, men hvor renten ikke er det, og modellen vil i dette tilfælde formentlig føre til en underkompensation af kunden. Vi har intet grundlag for at vurdere, hvor ofte denne situation vil forekomme, men banken har anført, at den efter bankens opfattelse vil forekomme sjældent. Vi har ikke set dokumentation for denne antagelse. Vi

vil følge op på, om vi har forstået antagelsen korrekt, og om banken i givet fald har fortaget en relevant vurdering af antagelsens betydning.

I nogle tilfælde kan en betaling efterfølgende vise sig at være dækningsløs, hvilket medfører, at en registreret betaling efterfølgende bliver tilbageført eller annulleret. Banken oplyser, at beregningsmodellen tager højde for sådanne situationer, men at det ikke fremgår direkte af data, hvorvidt en postering er udtryk for en sådan tilbageførsel. Banken har derfor defineret dækningsløse betalinger ved, at der skal være en tilsvarende modpostering enten op til 14 dage før eller op til 14 dage efter posteringen. Hvis en betaling først er blevet tilbageført 15 dage efter den oprindelige postering, eller hvis betalingen alene er blevet delvist tilbageført, vil tilbageførslen således ikke blive identificeret i beregningsmodellen. I sådanne tilfælde kan beregningsmodellen føre til underkompensation af kunden, idet der ved fastlæggelse af gebyrets betalingsdato medregnes betalinger, som efterfølgende er blevet helt eller delvist tilbageført. Gebyret kan derfor i disse specielle tilfælde være blevet forrentet, efter at banken har registeret, at det er betalt. Vi har ikke mulighed for at vurdere, om denne situation er forekommet og i givet fald i hvor mange tilfælde, men vi er grundlæggende enige med banken i, at den anvendte metode med høj grad af sandsynlighed må antages at have fanget de relevante tilbageførte betalinger.

Samlet set er det vores vurdering, at beregningsmodellen i forhold til denne del af beregningen i stort set alle tilfælde vil føre til overkompensering af kunden, om end vi ikke fuldstændig kan udelukke, at denne del af beregningsmodellen i nogle tilfælde kan føre til en mindre underkompensation af kunden, herunder hvis de ovenfor anførte antagelser ikke er korrekte.

9.4.2.5.1.1.3 Trin 3 – Beregning af kompensation for det beløb, som kunden kan have været (yderligere) i overtræk med, som følge af kundens betaling af uberettigede renter af rykkergebyret

I beregningsmodellens tredje trin beregnes rente af det beløb, som kunden har betalt for meget, jf. beregningsmodellens trin 2.

Banken har efter det oplyste ikke data til rådighed, som kan anvendes til at fastslå, om kundens konto var i overtræk, efter at kunden havde betalt rykkergebyret og de uberettigede tilskrevne renter heraf. I beregningsmodellens trin 3 antages det derfor, at kunden fortsat var i overtræk efter betalingen af de uberettigede renter.

I beregningsmodellens trin 3 beregnes derfor renter af det beløb, som kunden var ”for meget” i overtræk med, som følge af at kundens betalinger er blevet anvendt til dækning af nogle renter, som kunden ikke skulle have betalt.

Denne rente beregnes efter de samme rentesatser og rentetilskrivningsfrekvenser, som er beskrevet ovenfor vedrørende trin 2, og renten beregnes fra det estimerede betalingstidspunkt og frem til det tidspunkt, hvor kontoen er lukket eller overført til DCS, eller hvor kompensationen udbetales til kunden. Det antages således i beregningsmodellen, at kundens konto i DCS har været i overtræk i hele perioden, siden rykkergebyret blev pålagt. Denne antagelse kan efter vores vurdering ikke føre til underkompensation af kunden, og vil ofte føre til overkompensation.

9.4.2.5.1.1.4 Trin 4 – Tidskompensation

I trin 4 af beregningsmodellen beregnes en tidskompensation, som er en kompensation for den tid, hvor kunden kunne have haft sine penge til rådighed. Banken beregner i den forbindelse rente af det beløb, som det i beregningsmodellens trin 2 blev estimeret, at kunden har betalt for meget.

Tidskompensationen beregnes fra det tidspunkt, som banken har estimeret, at kunden betalte de uberettiget opkrævede renter, og indtil bankens udbetaling af kompensation.

Banken oplyser i den forbindelse, at rentesatsen for tidskompensationsberegningen er fastsat efter rentelovens § 5, hvorefter rentesatsen fastsættes ud fra Nationalbankens officielle udlånsrente pr. den 1. januar og 1. juli med et lovbestemt tillæg.

Vi bemærker hertil, at banken ikke synes at have fastsat rentesatsen efter rentelovens § 5 på korrekt vis. Banken har således oplyst, at den har beregnet tidskompensationen baseret på Nationalbankens udlånsrente, og ikke på Nationalbankens udlånsrente pr. den 1. januar og 1. juli hvert år. Banken har således taget højde for samtlige ændringer af Nationalbankens udlånsrente og ikke blot anvendt den sats, der var gældende pr. den 1. januar og 1. juli hvert år.

Vi bemærker i den forbindelse, at det ikke er muligt for os at vurdere, hvorvidt bankens fastsatte rentesatser samlet set har ført til en højere eller lavere kompensation af kunden sammenholdt med, hvis rentesatsen var fastsat i overensstemmelse med rentelovens § 5. Dette vil afhænge af, hvilken periode tidskompensationen er beregnet for. Banken har oplyst, at den i forlængelse af vores bemærkninger har foretaget en analyse, der viser, at ingen kunder er blevet underkompenseret af denne fejl, hvilket efter det oplyste primært skyldes, at banken i sin beregningsmodel har antaget, at der er 360 dage på et år og ikke 365 eller 366 dage. Banken har ikke forelagt den pågældende analyse for os, og vi kan derfor ikke i forbindelse med denne rapport nå til en endelig konklusion herom.

I forlængelse af ovenstående bemærker vi endvidere, at banken i sin kommunikation til kunderne om den beregnede kompensation har oplyst, at tidskompensationen er beregnet på baggrund af rentelovens § 5, og at tidskompensationen er beregnet fra opkrævningstidspunktet, hvilket ligeledes ikke er korrekt,

jf. ovenstående om bankens antagelser i modellens trin 2, hvoraf det fremgår, at renten er beregnet fra det tidspunkt, hvor gebyret anses for at være betalt, og hvor renten derfor også antages at være betalt. Kommunikationen til kunder i forbindelse med udbetaling er nærmere beskrevet nedenfor i afsnit 9.4.2.6.3.

9.4.2.5.1.1.5 *Sammenfattende om beregningsmodellen for FEBOS*

Sammenfattende bemærker vi om beregningsmodellen for FEBOS, at bankens metode til identifikation af de konti, som har fået tilskrevet et rykkergebyr, indeholder en risiko for, at kunder underkompenseres eller slet ikke kompenseres for renter af rykkergebyrer, hvis rykkergebyret er tilskrevet før november 2010. Efter det oplyste har det således ikke været muligt for banken at fremskaffe relevant data for så vidt angår 1,4 % af de konti, der er sendt en rykker for i perioden 2005 – 2010. Banken har i dokumentationen for beregningsmodellen også identificeret denne problemstilling som en af modellens hovedrisici. Banken har i den forbindelse bemærket, at risikoen er accepteret, fordi de data, som er gendannet fra kundernes kontoudtog, ligger uden for forældelsesfristen.

Hertil bemærker vi, at forældelsesfristen for kundens eventuelle tilbagebetalingskrav ikke beregnes fra det tidspunkt, hvor de pågældende rykkergebyrer er blevet opkrævet kunden. Forældelsesfristen skal efter vores vurdering i stedet beregnes fra det tidspunkt, hvor kunden har betalt de uberettiget tilskrevne renter af rykkergebyret. Det kan således ikke konstateres med sikkerhed, at kundens tilbagebetalingskrav er forældet, blot fordi de pågældende rykkergebyrer er tilskrevet kundens konto før november 2010. Der henvises i den forbindelse til afsnit 6.1, hvoraf det fremgår, at banken generelt har et princip om, at den vil betale kompensation uden hensyntagen til den formueretlige forældelse for tilbagebetalingskrav.

Banken har dog også i forbindelse med ovenstående oplyst, at den ikke anser det for muligt at genskabe data for de resterende 1,4 % af de konti, hvor kunderne har modtaget en rykker i perioden 2005 - 2010, bortset fra ved en fuldstændig og manuel gennemgang af disse kunders kontoudtog.

Endelig bemærkes til beregningsmodellen for FEBOS, at tidskompensationen ikke er beregnet i overensstemmelse med rentelovens § 5, ligesom tidskompensationen i øvrigt ikke er beregnet i overensstemmelse med det, som er oplyst til kunden i forbindelse med udbetaling af kompensationen.

Med disse forbehold, og med det forbehold som følger af, at modellen alene er dokumenteret i udkast, kan vi tiltræde, at modellen formentlig for hovedparten af bankens kunder vil føre til betaling af fuld erstatning eller mere, i anledning af den konstaterede fejl.

9.4.2.5.1.1.6 *Særligt vedrørende ændringer i beregningsmodellen undervejs i processen*

I november 2021 konstaterede banken en fejl i den metode, som banken anvendte til at beregne renter i beregningsmodellens trin 2 og 3. På det tidspunkt havde banken allerede udbetalt kompensation til ca. 131.000 kunder. Efter at banken havde rettet renteberegningsfejlen i beregningsmodellen, viste det sig, at ca. 121.000 af disse kunder ifølge beregningsmodellen var berettiget til yderligere kompensation.

Banken ændrede på dette antal ved at ændre på den antagelse, som er beskrevet ovenfor, om at kunden antages at have været i overtræk i hele perioden efter tilskrivning af gebyret. Beregningsmodellen blev således tilpasset, således at det for disse kunder blev antaget, at deres konti kun havde været i overtræk i 80 % af den tid, hvor kontoen havde været registreret i FEBOS efter betaling af gebyret. Herved opnåede banken, at det alene var ca. 30.600 kunder, som var berettiget til yderligere kompensation som følge af renteberegningsfejlen. Disse ca. 30.600 kunder har banken efterfølgende udbetalt en yderligere kompensation til.

Banken bemærker i forhold til antagelsen om, at kundernes konti alene har været i overtræk i 80 % af den tid, som kunden har været registreret i FEBOS efter tilskrivning af gebyret, at banken har foretaget en analyse af de sager, hvor data om kontobalance var tilgængeligt, som viste at kunderne i gennemsnit havde haft overtræk på sine konti i 23,18 % af den tid, hvor kunden havde været registreret i FEBOS. Bankens vurdering på den baggrund er, at den tilpassede antagelse ikke har ført til underkompensering af kunder, men at modellen fortsat for hovedparten af kunderne vil have ført til overkompensation.

Det kan ikke udelukkes, at enkelte kunder er blevet underkompenseret med et mindre beløb som følge af denne antagelse, om end det efter bankens opfattelse er særdeles usandsynligt. Under alle omstændigheder må det konstateres, at de 121.000 kunder, som fik beregnet deres kompensation efter den første version af beregningsmodellen er blevet kompenseret med et forholdsvist mindre beløb end de kunder, som er blevet kompenseret efter den seneste version af beregningsmodellen, hvor fejlen er rettet.

9.4.2.5.1.2 *Beregningsmodel for DCS for kunder, som kommer fra FEBOS*

Som vi tidligere har beskrevet, håndterer bankens inddrivelsessystem, DCS, kunders misligholdte bankengagementer. Bankens tilskriver ikke yderligere rykkergebyrer til kundens gæld, mens kunden er registreret i DCS, men systemet har beregnet renter af rykkergebyrer og renter fra FEBOS, hvorfor kunder, som har været registreret i DCS, kan være berettiget til yderligere kompensation.

Beregningsmodellen for DCS starter således, hvor beregningsmodellen for FEBOS slutter, og resultatet fra beregningsmodellen for FEBOS udgør således startbalancen for beregningsmodellen for DCS.

Beregningsmodellen for DCS beregner kundens kompensation i to trin, som er beskrevet nærmere i det nedenstående:

1. Beregning af kompensation for uberettiget tilskrivning af renter i DCS på baggrund af rykkergebyrer, som er overført fra FEBOS, samt de uberettigede renter, som er tilskrevet, mens kunden var registreret i FEBOS, jf. ovenfor.
2. Beregning af tidskompensation.

9.4.2.5.1.2.1 Trin 1 – Beregning af kompensation for de renter og rentes renter, som uberettiget er tilskrevet af gebyrer fra FEBOS, mens kontoen har været registreret i DCS

Som beskrevet ovenfor modtager beregningsmodellen for DCS indledningsvist et input fra beregningsmodellen for FEBOS. Inputtet består af oplysning om kundeID, oplysning om i hvilket omfang gælden fra FEBOS indeholder gebyrer, samt oplysning om den kompensation for uberettigede renter, der allerede er beregnet via FEBOS-beregningsmodellen.

Det første trin i DCS-beregningsmodellen er herefter at beregne en kompensation for de renter og rentes renter, der er beregnet uberettiget af gebyret, mens kunden har været registreret i DCS.

Banken er ikke i stand til at identificere nøjagtigt, hvor meget rente der er beregnet uberettiget i DCS. Banken har derfor foretaget en lang række antagelser i dens beregning af kompensationen. Disse antagelser vil i et vist omfang blive beskrevet nedenfor.

Selve beregningsmodellen og antagelserne bag denne er kun meget overfladisk beskrevet i den dokumentation, vi har modtaget fra banken. Desuden bemærker vi, at dokumentationen for beregningsmodellen fortsat alene foreligger i udkast, og at der derfor fortsat kan ske ændringer i dokumentationen. Vores bemærkninger skal derfor, ligesom for modellen for FEBOS, ses med forbehold herfor.

Beregningsmodellen er grundlæggende udformet på den måde, at der for hver dag, hvor kontoen har været åben i DCS, beregnes en rente af selve rykkergebyret samt af de renter, der er beregnet frem til den givne dag. Det vil sige:

Renter dag 1 = (restgæld på rykkergebyret + uberettigede renter i FEBOS) * rentesats

Renter dag 2 = (restgæld på rykkergebyret + uberettigede renter i FEBOS + renter af dag 1) * rentesats

Renter dag 3 = (restgæld på rykkergebyret + uberettigede renter i FEBOS + renter af dag 1-2) * rentesats

Osv.

Kompensationen i DCS beregnes således som en rentes rente, der tilskrives dagligt. Som rentesats anvendes den rentesats, som har været gældende for kundens konto i DCS. Hvis hovedkontoen i DCS har været tilknyttet en aftalekonto, anvendes rentesatsen fra aftalekontoen, hvis denne er højere end rentesatsen på hovedkontoen. Den anvendte rentesats og rentetilskrivningsfrekvensen synes således ikke at kunne føre til underkompensation af kunden.

I beregningsmodellen tilskrives rente for hver dag, hvor kontoen er åben i DCS, dvs. indtil den lukkes, og for hver dag, der tilskrives rente, undersøges i beregningsmodellen, om der er sket betaling på kontoen. Hvis der er sket betaling den pågældende dag fratrækkes betalingen i restgælden for rykkergebyret, indtil rykkergebyret anses for betalt. Herefter beregnes alene rentes rente.

I forbindelse med sådanne betalinger er det i beregningsmodellen antaget, at betalinger dækker selve rykkergebyret før renterne heraf og før gældens hovedstol og andre omkostninger. Det fremgår af bankens dokumentation for beregningsmodellen, at der kan være tilfælde, hvor dette er i strid med, hvad der faktisk er aftalt med kunden. I disse tilfælde vil antagelsen alt andet lige føre til en underkompensation af kunden. Vi har ikke på nuværende tidspunkt opnået indsigt i, hvor mange kunder – hvis nogen - der rent faktisk er blevet underkompenseret som følge af denne antagelse, men vi antager, at aftaler som de omhandlede ikke vil være ofte forekommende.

Beregningsmodellen tager ifølge dokumentationen højde for forældelse. Det vil sige, at beregningsmodellen fratrækker forældede renter i kundens kompensation, idet det antages, at kunden ikke har betalt renter, som var forældede. Det fremgår ikke klart af dokumentationen, hvordan det i beregningsmodellen fastslås, om beregnede renter er forældet. Vi kan således ikke se, om der i beregningsmodellen er taget tilstrækkelig højde for, at renterne kan være løbende forældelsesafbrudt, ligesom renterne kan være betalt af kunden, inden de forældede. Dette vil vi følge op på overfor banken.

Sammenfattende er det altså vores vurdering, at bankens beregningsmodel er sparsomt dokumenteret. Der er således væsentlige dele af beregningsmodellen, som ikke kan læses direkte ud af dokumentationen, ligesom der er flere af de antagelser, som ligger til grund for beregningsmodellen, der er mangelfuldt forklaret i dokumentationen.

9.4.2.5.1.2.2 Trin 2 – Tidskompensation

I beregningsmodellens andet procestrin beregnes en tidskompensation. Denne tidskompensation er ligeledes kun meget kortfattet beskrevet i den dokumentation, vi har modtaget fra banken. Det fremgår af dokumentationen, at tidskompensationen beregnes i overensstemmelse med rentelovens § 5, og at

kompensationen beregnes for antallet af dage mellem godtgørelsesdatoen og sagsafslutningsdatoen, uden at disse datoer er nærmere defineret.

Vi kan således ikke vurdere, om tidskompensationen rent faktisk er i overensstemmelse med rentelovens § 5, eller om beregningsmodellen for DCS har samme afvigelser som dem, der er beskrevet ovenfor vedrørende beregningsmodellen for FEBOS. Banken har ved et møde den 24. maj 2022 oplyst, at tidskompensationen hverken er beregnet efter rentelovens § 5 eller på samme måde som i beregningsmodellen for FEBOS. Banken har imidlertid oplyst, at den har anvendt en rentesats, som medfører en højere kompensation for de berørte kunder, end hvis renten var beregnet efter rentelovens § 5. Vi har ikke set dokumentation for denne oplysning, og vi kan derfor ikke i forbindelse med denne rapport nå til en endelig konklusion herom.

Under alle omstændigheder kan vi konstatere, at tidskompensationen ikke er beregnet fra opkrævnings-tidspunktet, som det fremgår af de breve, som banken sender til kunderne i forbindelse med udbetaling af kompensationen, jf. nærmere herom i afsnit 9.4.2.6.3.

9.4.2.6 *Udbetaling af kompensation vedrørende delproblemstilling 2a og kommunikation herom til kunder*

9.4.2.6.1 Bankens tilgang til udbetaling af kompensation

Banken har valgt en tilgang, hvorefter banken som udgangspunkt udbetaler den beregnede kompensation til kundens NemKonto, uanset om kunden aktuelt måtte være registreret med restgæld i banken.

Banken har dog vedtaget en undtagelse hertil. Denne gælder i sager, hvor banken har foretaget en såkaldt slutkorrektur på kundens konto i forbindelse med lukning af kontoen i DCS.

Det fremgår således af dokumentationen for beregningsmodellen for DCS, at banken ikke udbetaler kompensation til kunden, hvis kundens konto er blevet manuelt justeret med over kr. 500 (i kundens favør) i løbet af de sidste 5 dage inden lukning af kontoen i DCS, og hvis den manuelle slutkorrektur af kunden i øvrigt overstiger kundens krav på kompensation.

Banken har oplyst, at der i disse tilfælde ikke vil blive sendt en modregningserklæring til kunden. I de tilfælde, hvor kunden tidligere er blevet orienteret om, at vedkommende potentielt kunne være påvirket af problemstillingen, har banken efter det oplyste sendt et nyt brev til kunden, hvoraf det fremgår, at kunden alligevel ikke var omfattet af problemstillingen. Såfremt kunden ikke tidligere har modtaget en orientering, vil kunden ikke modtage noget fra banken om problemstillingen.

I forbindelse med ovenstående bemærker vi, at det efter det oplyste ikke fremgår af data, hvorfor den enkelte konto er blevet slutkorrigeret i forbindelse med lukning af kontoen i DCS. Vi har spurgt banken på et møde, om slutkorrektionen kan være udtryk for, at gælden var forældet, eller at kunden havde vundet en klagesag, hvilken banken imidlertid ikke kunne redegøre for på daværende tidspunkt. Baseret på det materiale, som vi har modtaget, kan vi således ikke bekræfte, at de pågældende kunder, ikke skulle være berettiget til kompensation i samme omfang som de øvrige berørte kunder.

Såfremt banken mener, at den gyldigt kan foretage modregning i den tidligere nedskrevne gæld, vurderer vi på det foreliggende grundlag, at banken bør sende en orientering herom til kunden. I den forbindelse er det vores vurdering, at det ikke er tilstrækkeligt blot at oplyse kunden om, at kunden ikke var berørt af problemstillingen.

Banken har endvidere valgt foreløbigt ikke at udbetale kompensation til kunder, hvis deres NemKonto er en udenlandsk konto, og hvis kunden er berettiget til mindre end € 1. Efter det oplyste overvejer banken på nuværende tidspunkt, om der skal gælde en bagatelgrænse for disse kunder, hvilket banken endnu ikke har endeligt besluttet. Det fremgår ikke af det tilgængelige materiale, hvilken kommunikation disse kunder vil modtage fra banken, hvis nogen.

For så vidt angår kunder, som ikke har en NemKonto, eller hvor udbetalingen til kundens NemKonto er fejlet, vil banken forsøge at kontakte kunden med henblik på, at kunden kan fremsende oplysninger om, hvortil kunden ønsker kompensationen udbetalt.

Da banken ikke ud fra de tilgængelige data er i stand til at konstatere, hvem der har betalt de uberettigede opkrævede renter, har banken opstillet en række regler for, hvem kompensationen skal udbetales til.

For så vidt angår kompensation, som er beregnet efter beregningsmodellen for FEBOS, udbetales kompensationen til den fysiske person, som "ejede" kontoen på tidspunktet for tilskrivning af gebyret. Hvis der var flere fysiske personer, som ejede kontoen på dette tidspunkt, fordeler banken kompensationen til de forskellige ejere baseret på deres respektive ejerandel (for privatkunder er der formentlig ofte tale om ægtefæller, som har ejet en konto i lige sameje).

For så vidt angår erhvervs kunder i FEBOS udbetales kompensation til den seneste ejer af kontoen.

For så vidt angår konti i DCS sker der efter det oplyste ikke på samme vis ændring i ejerforholdet på kontoen, da der er tale om sager, hvor gælden er under inddrivelse. Kompensationen udbetales således til den kunde, som er tilknyttet kontoen.

Hvis der er flere kunder tilknyttet kontoen i DCS fordeles kompensationen baseret på, hvor stor en andel af *alle* betalinger på kontoen, der kommer fra den enkelte kunde.

Vi bemærker hertil, at metoden generelt synes at medføre en vis risiko for, at banken udbetaler kompensationen til den forkerte kunde, idet banken ikke kan konstatere, hvem der rent faktisk har betalt de uberettiget beregnede renter. Vi bemærker imidlertid, at banken efter vores vurdering har foretaget tilstrækkelige undersøgelser med henblik på at fastslå med rimelig grad af sikkerhed, at banken har udbetalt kompensationen til de rigtige kunder.

9.4.2.6.2 Status for udbetaling af kompensation vedrørende delproblemstilling 2a

Banken har oplyst, at den pr. den 2. maj 2022 har udbetalt kompensation til ca. 422.000 af de ca. 512.000 berørte kunder.

Banken har i den forbindelse oplyst, at der pr. den 5. maj 2022 er sket udbetaling til yderligere ca. 2.000 kunder, således at banken pr. den 5. maj 2022 mangler at udbetale kompensation til ca. 88.000 berørte kunder.

Banken har oplyst, at de kunder, som mangler at modtage kompensation efter den 5. maj 2022, består af følgende kundetyper:

- udenlandske kunder, (ca. 1.500 kunder)
- kunder hvor det ikke har været muligt at udbetale til NemKonto, (ca. 29.500 kunder)
- "slettede kunder", hvor man har data på kundens transaktionshistorik, men ikke kender kundens identitet (ca. 2.500 kunder)
- dødsboer, konkursboer og gældseftergivelsessager (ca. 37.900 kunder)
- kunder, hvis konto i banken er blokeret for udbetalinger som følge af hvidvaskregler eller andre interne regler (ca. 6.000 kunder),
- kunder, som er registreret som åbne i DCS eller PF, men som aldrig har foretaget en betaling (ca. 9.300 kunder), og
- kunder, som skal behandles manuelt i PF (ca. 700 kunder)

Banken har oplyst, at disse kunder vil blive håndteret i et særskilt spor. Banken har i den forbindelse ikke kunnet oplyse, hvornår banken forventer at have foretaget udbetaling til de resterende kunder.

9.4.2.6.3 Bankens kommunikation til kunderne i forbindelse med udbetaling vedr. delproblemstilling 2a

Banken har overordnet orienteret kunderne om udbetalingen af kompensation på to forskellige måder. Hvis kunden har fået udbetalt en kompensation på kr. 10 eller derover, har banken valgt at orientere kunden ved fremsendelse af et eller flere breve til kunden i forbindelse med udbetalingen. Hvis kunden derimod har fået udbetalt mindre end kr. 10 i kompensation, har banken valgt ikke at sende nogen breve til kunden. I stedet har banken indsat en tekst i forbindelse med kontooverførslen til kunden, sådan at kunden kan se denne tekst på sit kontoudtog.

De fleste kunder, der er blevet orienteret via brev, har modtaget bankens kommunikation sekventielt. Nogle kunder har således modtaget et informationsbrev om, at kunden potentielt var berørt af problemstillingen for senere at modtage et konklusionsbrev, som enten oplyser om størrelsen på kundens kompensation, eller om at kunden ikke var berørt af problemstillingen alligevel. Nogle kunder har endvidere modtaget et brev om, at de havde ret til yderligere kompensation som følge af, at banken havde identificeret nye typer af rykkergebyrer, ligesom kunderne kan have modtaget et brev om, at de var berettiget til yderligere kompensation som følge af bankens renteberegningsfejl, som er beskrevet i afsnit 9.4.2.5.1.1.6. Endelig har nogle kunder fået eftersendt et brev, som indeholder information om, at kompensationen er skattepligtig, idet banken først modtog et bindende svar herom fra Skatteforvaltningen, efter kompensation i vidt omfang var udbetalt. Andre kunder har modtaget alle oplysningerne i ét brev i forbindelse med udbetaling af kompensationen.

For så vidt angår de kunder, som er blevet orienteret om udbetalingen via kontoudtog, bemærker vi, at banken har valgt, at disse kunder ikke skulle sendes et opfølgende brev vedrørende de skattemæssige konsekvenser af udbetalingen. For at blive opdateret om de skattemæssige konsekvenser har disse kunder således skullet holde sig ajour med den hjemmeside, som banken havde oplyst om i forbindelse med udbetaling af kompensationen. Som supplement hertil har vi konstateret, at banken i en periode haft en nyhed om de skattemæssige konsekvenser af kompensationen tilgængelig fra forsiden af bankens hjemmeside.

I forhold til brevenes indhold bemærker vi, at de generelt er meget kortfattede, og at brevene ikke tilbyder kunden en nærmere indsigt i, hvordan kompensationen er beregnet.

Det fremgår således blot af brevene, at banken har opkrævet renter på rykkergebyrer, hvilket ikke er tilladt efter 2005, og at kunden nu får den betalte rente tilbage med en kompensation for den tid, hvor kunden kunne have haft pengene til rådighed.

Af brevet fremgår det, at der er tale om et rykkergebyr for perioden 2005-2020, og så oplyses det relevante kontonummer samt en fordeling af, hvor meget der udgør rente, som er opkrævet for meget, og hvor meget der udgør tidskompensation.

Det fremgår ikke af brevene, at kompensationen er beregnet på baggrund af en række forudsætninger, fordi banken ikke har haft tilstrækkelige data til rådighed, men det fremgår, at det udbetalte beløb er skattepligtigt, fordi banken tilbagebetaler mere, end den er juridisk forpligtet til.

Endelig fremgår det, at tidskompensationen er beregnet fra opkrævningstidspunktet og frem til udbetalingstidspunktet med den rentesats, som følger af rentelovens § 5. Dette er som anført ovenfor ikke korrekt, idet banken ifølge dokumentationen for beregningsmodellen for FEBOS først har beregnet tidskompensation fra det tidspunkt, hvor banken har estimeret/antaget at gebyret og renterne var betalt, ligesom banken i relation til DCS først har beregnet tidskompensation fra det tidspunkt, hvor kontoen er lukket i DCS. Endvidere har banken anvendt en rentesats, som ikke er fuldstændigt overensstemmende med den rentesats, som følger af rentelovens § 5, jf. også afsnit 9.4.2.5.1.1.4.

Sammenfattende bemærker vi således, at bankens kommunikation til kunden er behæftet med visse fejl i relation til bankens beregning af tidskompensation. For så vidt angår de øvrige oplysninger i brevene bemærker vi, at disse er meget kortfattede og ikke egnede til at give kunden en egentlig indsigt i, hvordan kompensationen er beregnet. Der henvises i den forbindelse til afsnit 1.1.4 om Finanstilsynets opfattelse vedrørende kundernes adgang til indsigt i den beregning, som ligger til grund for den betalte kompensation.

For så vidt angår de kunder, som er blevet orienteret via kontoudskrift, bemærker vi, at denne information er endnu mere kortfattet, og at mange af disse kunder ikke er blevet informeret om de skattemæssige konsekvenser ved udbetalingen.

Endelig bemærker vi, at banken har valgt at sende et brev om, at kunden ikke er berørt af problemstillingen, til de kunder, som ikke modtager kompensation, fordi banken har valgt at "modregne" beløbet, hvis kundens gæld tidligere er nedskrevet med mere end kr. 500 i forbindelse med lukning af kundens konto i DCS. Vi kan som anført ovenfor ikke konstatere, om denne "modregning" er berettiget, da vi ikke kender grundlaget for den tidligere nedskrivning. Selvom banken rent faktisk måtte have været berettiget til at modregne kundens kompensation i den gæld, som banken har eftergivet eller nedskrevet i forbindelse med lukning af kundens konto, er det efter vores vurdering bedst stemmende med god skik, hvis banken informerede kunden herom i forbindelse med modregningen.

9.4.2.7 System- og datakorrektioner vedrørende delproblemstilling 2a

Vi har ikke pr. den 2. maj 2022 nærmere oplysninger om eller indblik i, hvorledes banken vil korrigere de registrerede data i forbindelse med udbetaling af kompensation til kunden.

Ligeledes har vi pr. den 2. maj 2022 ikke nærmere oplysninger om eller indblik i, hvilke systemkorrektioner banken har planlagt med henblik på at sikre, at systemerne ikke fremadrettet vil beregne renter af gebyrer, når banken på et tidspunkt vil genoptage sin praksis med at pålægge rykkergebyrer og forrente kundernes gæld. Efter det oplyste foreligger der endnu ikke en sådan tidsplan fra bankens side.

9.4.2.8 Opsummerende vurdering vedrørende delproblemstilling 2a

Sammenfattende bemærker vi for det første, at der kan være kunder, som er blevet pålagt et rykkergebyr i perioden før 2010, som ikke er omfattet af bankens kompensationsberegninger, fordi banken ikke har været i stand til at identificere kunderne gennem bankens metode herfor.

For det andet bemærker vi, at bankens dokumentation for de anvendte beregningsmodeller pr. den 2. maj 2022 fortsat foreligger i udkast. Vi har således ikke mulighed for at foretage en endelig vurdering af disse på nuværende tidspunkt, i det omfang der sker ændringer hertil. Særligt bemærkes, at beregningsmodellen for inddrivelsessystemet DCS fremstår meget overfladisk beskrevet, ligesom vi endnu ikke har modtaget beregningsmodellen for inddrivelsessystemet PF.

For det tredje bemærker vi, for så vidt angår beregningsmodellen for DCS, at vi ikke kan konstatere med sikkerhed, at banken har været berettiget til at undlade at udbetale kompensation til de kunder, som er blevet slutkorrigeret inden lukning af kontoen i DCS. Under alle omstændigheder mener vi ikke, at det er i overensstemmelse med god skik, at disse kunder blot er blevet orienteret om, at de ikke var omfattet af problemstillingen.

For det fjerde bemærker vi, at der efter det oplyste – også efter de udbetalinger som er sket i løbet af maj 2022 - fortsat udestår udbetaling af kompensation til ca. 88.000 berørte kunder.

Endelig bemærker vi for det femte, at bankens kommunikation til kunderne fremstår meget kortfattet, og at der er uoverensstemmelse mellem den måde, hvorpå tidskompensationen er beregnet ifølge udkast til dokumentation for beregningsmodeller, og det som oplyses til kunderne i forbindelse med udbetaling.

Med forbehold for de ovenfor anførte forhold, er det vores vurdering, at langt hovedparten af de kunder, som har modtaget en kompensation, formentlig som følge af de af banken anvendte rentesatser og som følge af andre af bankens antagelser har modtaget fuld erstatning eller mere end dette. Vi vil følge op på

problemstillingen, når bankens arbejde med udbetaling af kompensation er tilendebragt, når modellerne foreligger i endelig form, og når der foreligger afklaring vedrørende de antagelser, som vi endnu ikke har kunnet efterprøve grundlaget for.

9.4.3 Yderligere problemstilling nr. 3 – Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet

Yderligere problemstilling nr. 3 omhandler fejl i forbindelse med bankens manuelle tilretning af 4.500 kundesager i PF-systemet, idet der i forbindelse med korrektioner for hovedårsag 1 i perioden fra august 2019 til oktober 2020 har vist sig at være fejl i den anvendte sagsbehandlervejledning.

Status på bankens arbejde med denne problemstilling er overordnet uændret siden vores rapport af 31. oktober 2021, og banken har ikke præsenteret os for yderligere information eller løsninger på denne problemstilling. Denne rapport indeholder derfor ikke nye konklusioner i relation til problemstilling nr. 3, der på nuværende tidspunkt har passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3.

De følgende afsnit indeholder dog visse observationer og opfølgning i forhold til det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021.

9.4.3.1 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at banken havde udarbejdet et generelt orienteringsbrev for at oplyse kunder om risikoen for fejl grundet en række yderligere problemstillinger, herunder yderligere problemstilling nr. 3. Banken forventede, at de sidste kunder ville blive informeret om problemstilling nr. 3 ultimo oktober 2021.

Vi har imidlertid forstået, at den pågældende brevudsendelse efterfølgende blev forsinket for en delmængde af kunderne, og derfor først er gennemført i april 2022, hvilket ifølge banken skyldes en fejl i bankens filtreringsproces, som er nærmere beskrevet ovenfor i afsnit 5.2.2.

Kunderne oplyses i den tilsendte brevs-kabelon kort om problematikken og orienteres om, at banken fortsat undersøger, hvorvidt deres gældssag er omfattet af problemstillingen.

Det er således vores forståelse, at banken på nuværende tidspunkt *har* udsendt orienteringsbreve til de kunder, der kan være berørt af yderligere problemstilling nr. 3.

9.4.3.2 Bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation

I vores rapport af 31. oktober 2021 beskrev vi, at det endnu ikke ved bankens analyser var afkræftet, at der kunne være behov for kompensation af kunder, der som følge af fejlen måtte have foretaget overbetaling. En konklusion ville i den forbindelse bero på en opgørelse af den korrekte gæld til henholdsvis banken selv og til Realkredit Danmark. Det var på daværende tidspunkt endnu ikke afklaret, om der skulle gennemføres en manuel tilretning af alle de potentielt påvirkede sager.

Vi har den 25. april 2022 fra banken modtaget en meddelelse, hvoraf det fremgår, at banken endnu ikke har begyndt arbejdet med at beregne og foretage udbetaling af eventuel kompensation i relation til yderligere problemstilling nr. 3. Vi har derudover ikke modtaget yderligere information om denne problemstilling fra banken siden vores rapport af 31. oktober 2021.

Vi bemærker, at problemstilling nr. 3 omhandler sager, der tidligere er forsøgt korrigeret af banken i PF-systemet i forbindelse med en manuel proces. Der er således tale om sager, som tidligere har været markeret grønne i forbindelse med den såkaldte rød/grøn kontrol, jf. vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 6.3. I den forbindelse har banken oplyst, at der i foråret 2022 er foretaget en kontrol af de tidligere grønne sager via de datamodeller, der er anvendt til at beregne kompensation i relation til de fire hovedårsager. Der henvises til afsnit 4.3 for nærmere herom.

9.4.4 Yderligere problemstilling nr. 4 – Indberetning til RKI

Yderligere problemstilling nr. 4 angår to delproblemstillinger vedrørende fejl i bankens interne kreditvurdering samt fejl i indberetning til RKI. Problemstillingen har passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3. Banken vurderer, at der ikke er behov for kompensation, og både Gate 2 og 3 vurderes ikke at være relevante.

9.4.4.1 Delproblemstilling 4a

Delproblemstilling 4a går ud på, at banken i sine interne systemer automatisk har tildelt bankens laveste kreditvurdering, en såkaldt 'D4-kreditvurdering', til alle kunder, hvis gæld overføres til inddrivelse i bankens inkassosystemer.

Ifølge det af banken oplyste, kan problemstillingen opdeles i to forhold, henholdsvis problemstilling 4a.1, som går ud på, at banken i nogle sager kan have tildelt kunder en "D4-kreditvurdering" på et uberettiget grundlag, og problemstilling 4a.2, som går ud på, at banken i nogle sager kan have opretholdt den tildelte D4-kreditstatus for længe.

Efter det oplyste opretholder banken kundens D4-kreditvurdering i 6 måneder fra det tidspunkt, hvor en kunde har tilbagebetalt sin gæld, eller i 5 år fra det tidspunkt, hvor banken må afskrive en udækket restgæld.

Banken oplyste i forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021, at banken har vurderet, at den ikke har tildelt nogen af sine kunder en D4-kreditvurdering på et grundlag, der på tildelingstidspunktet var uberettiget (forhold 4a.1). Samtidig oplyste banken, at der i ca. 7.600 sager i bankens inkassosystemer består en risiko for, at banken har opretholdt eller vil komme til at opretholde kundernes D4-kreditstatus for længe (forhold 4a.2). Vi har ikke efterfølgende modtaget oplysninger fra banken om, hvorvidt disse tal måtte have ændret sig.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken på daværende tidspunkt, at det var bankens vurdering, at kunder, som uberettiget har været registreret med en D4-kreditvurdering for længe, jf. problemstilling 4a.2, ikke er berettiget til kompensation, fordi de ifølge banken ikke har lidt tab som følge af bankens mulige fejlbehæftede interne kreditvurdering.

Vi har anmodet banken om at redegøre for, hvad der ligger til grund for konklusionen om, at kunder omfattet af problemstilling 4a.2 ikke er berettiget til kompensation. Banken har hertil oplyst, at konklusionen om, at kunder ikke er berettiget til kompensation, er et resultat af en række analyser foretaget i banken, som har dannet grundlag for en konklusion om, at de fejlagtige interne kreditvurderinger ikke har dannet grundlag for beslutninger i banken i relation til kreditgivning m.v. Vi har ikke opnået yderligere indsigt i disse undersøgelser. Vi kan derfor på det for os foreliggende grundlag ikke vurdere, om kunder i relation til delproblemstilling 4a kan være berettiget til kompensation, selvom vi anser dette for at være usandsynligt.

Banken oplyste i forbindelse med rapporten af 31. oktober 2021, at den ikke ville kommunikere til berørte kunder om delproblemstilling 4a. Banken har vurderet, at der ikke er kunder, der har lidt direkte tab som følge af yderligere problemstilling nr. 4a. Banken har som følge heraf besluttet, at der ikke vil blive sendt information til kunderne herom. Kunderne kan dog fortsat anmelde et eventuelt indirekte tab, og banken vil i givet fald håndtere disse henvendelser konkret (se afsnit 6.1.2).

9.4.4.2 *Delproblemstilling 4b*

Delproblemstilling 4b angår problemer i relation til bankens registrering af kunder i RKI, herunder at banken i en række sager kan have registreret kunder i RKI på et uberettiget grundlag eller med fejlbehæftede gældsoplysninger (delproblemstilling 4b.1 og 4b.3) og at banken kan have opretholdt kundernes registrering i RKI for længe (delproblemstilling 4b.2).

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 besluttede banken den 22. oktober 2021 at tilbagekalde de kunder fra RKI, hvor en risiko for fejl ikke kunne udelukkes. Det er vores forståelse, at banken efterfølgende har været i dialog med Experian A/S (ejer af RKI) om, hvilke kunder banken havde registreret i RKI, og at banken den 1. november 2021 anmodede Experian A/S om at slette de kunder fra RKI, hvor risikoen for fejl ikke kunne udelukkes. Efter det oplyste har Experian A/S samme dag bekræftet overfor banken, at de pågældende kunder er blevet slettet fra RKI. Banken har forelagt os dokumentation for tilbagekaldelsen af registreringer og bekræftelsen på den gennemførte sletning fra RKI.

Banken har supplerende oplyst, at den ikke vil foretage nye registreringer af kunder i RKI førend banken har tilsikret, at dens registrerede oplysninger om kundernes gæld er korrekt, dvs. efter bankens samlede korrektion af data i dens inddrivelsessystemer ("write-back"). Banken har i den forbindelse oplyst, at den har fjernet medarbejdernes adgang til at registrere kunder i RKI, hvorefter det ikke er muligt for bankens ansatte at registrere kunder i RKI.

Banken har derudover oplyst, at der i forbindelse med bankens genoptagelse af gældsinddrivelse, herunder registrering af kunder i RKI, vil blive introduceret kontrolforanstaltninger med henblik på at sikre retmæssig registrering af kunder i RKI.

Banken har oplyst, at den i løbet af november og december 2021 har sendt et brev til de berørte kunder med orientering om sletningen fra RKI. Vi har fået forelagt en kopi af bankens brevskabelon. I brevet oplyser banken kunden om, at kundens registrering i RKI trækkes tilbage, mens gældssagen og grundlaget for registreringen bliver undersøgt nærmere. Banken oplyser også, at kunden kan være registreret i RKI af andre årsager, og at kunden risikerer genoptagelse i RKI efter, at banken har gennemført dens undersøgelse. I den forbindelse fremgår det også, at banken vil orientere kunden, såfremt kunden registreres i RKI igen. Afslutningsvist oplyser banken i brevet, at kunden har mulighed for at kontakte banken, såfremt kunden er uenig i bankens behandlingen af gældssagen og/eller såfremt kunden mener at have lidt tab som følge af bankens registrering af kunden i RKI.

Det er vores umiddelbare vurdering, at oplysningerne i brevskabelon informerer kunden tilstrækkeligt om bankens håndtering af registreringer i RKI.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken, at det er bankens vurdering, at kunder, som har været registreret uberettiget i RKI, som udgangspunkt ikke er berettiget til kompensation, men at banken ville behandle henvendelser fra kunder om mulig kompensation i henhold til den af banken etablerede proces for håndtering af anmeldelser vedrørende indirekte tab.

Vi bemærker i den forbindelse, at banken i dens orienteringsbrev til de berørte kunder har henvist kunderne til at anmelde et eventuelt indirekte økonomisk tab via en formular på bankens hjemmeside.

9.4.5 Yderligere problemstilling nr. 5 – Sårbare kunder

Yderligere problemstilling nr. 5 har passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3, og som beskrevet umiddelbart herunder, har banken vurderet, at hverken Gate 2 eller 3 er relevante for denne problemstilling.

Problemstillingen angår bankens håndtering af særligt sårbare kunder. Efter analyse er problemstillingen af banken blevet afsluttet med en konklusion om, at banken ikke har begået systemiske fejl, og at der således heller ikke er behov for udbetaling af en kompensation eller foretagelse af IT-ændringer. Banken har desuden den 28. februar 2022 bekræftet, at der ikke er konstateret forhold siden sidste rapport, der har givet anledning til yderligere opfølgning. Vi betragter derfor denne problemstilling som værende lukket i forhold til vores undersøgelse.

9.4.6 Yderligere problemstilling nr. 6 – Rentesatser i DCS og PF

Som beskrevet i afsnit 9.4.6 i vores rapport af 31. oktober 2021 angår yderligere problemstilling nr. 6 en række forskelligartede problemstillinger i forhold til bankens beregning og tilskrivning af morarenter i PF og DCS. Banken har opdelt problemstillingen i tre delproblemstillinger, henholdsvis nr. 6a, 6b og 6c.

For så vidt angår delproblemstilling nr. 6a har banken ikke passeret Gate 1, idet banken bl.a. stadig undersøger omfanget af problemstillingen. For så vidt angår delproblemstilling nr. 6b og delproblemstilling nr. 6c, har begge problemstillinger passeret Gate 1, idet banken har iværksat foranstaltninger til standsning af problemerne, udarbejdet en indledende analyse og orienteret kunderne.

Delproblemstilling nr. 6a omhandler bankens praksis for fastsættelse af morarenten i sager om udækkede realkreditlån, der overføres til inddrivelse i PF. Denne praksis, hvor banken har fastsat morarentesatsen til lånets pålydende rente på tidspunktet for overførslen af sagen til inddrivelse i PF, har bevirket, at banken i en række sager har beregnet og tilskrevet meget lave morarenter i PF – i nogle sager endog negative renter.

Delproblemstilling nr. 6b omhandler en række sager, hvor Danske Bank er indtrådt i en del af Realkredit Danmarks krav mod kunden. Banken har i den forbindelse i DCS beregnet en højere rente af bankens andel af gælden, end den rente, som realkreditinstituttet har beregnet af sin andel af gælden i PF, jf. delproblemstilling nr. 6a ovenfor.

Delproblemstilling nr. 6c omhandler det forhold, at banken har behandlet kunder forskelligt i forbindelse med overførsel af kunders sager til inddrivelse i DCS henholdsvis før og efter 2010. I en række sager, der indtil 2010 er blevet overført til inddrivelse i DCS, har banken således, med hjemmel i det konkrete

aftalegrundlag mellem banken og kunden, beregnet meget høje morarenter. Siden 2010 har banken efter det oplyste som udgangspunkt beregnet morarenter med en rentesats på 7,05 % (efter 1. marts 2013: 8,05 %) i alle sager i DCS, hvor banken har beregnet simpel rente.

Bankens arbejde med delproblemstilling nr. 6a siden afgivelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 behandles nærmere nedenfor, afsnit 9.4.6.1.

Efter det oplyste har banken siden afgivelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 foretaget en fornyet analyse i fortsættelse af dens indledende analyse af delproblemstilling nr. 6c. Vi har ikke modtaget oplysninger om, at banken – ud over arbejde med validering af tidligere analyser - siden vores rapport af 31. oktober 2021 har foretaget yderligere i relation til delproblemstilling nr. 6b. Det er samlet vores forståelse, at bankens foreløbige konklusioner for disse delproblemstillinger er uændrede i forhold til de oplysninger, der indgik i vores rapport af 31. oktober 2021, hvorfor de to delproblemstillinger ikke behandles nærmere i denne rapport.

9.4.6.1 *Delproblemstilling nr. 6a*

Som beskrevet i afsnit 9.4.6 i vores rapport af 31. oktober 2021, har konsekvenserne af delproblemstilling nr. 6a som udgangspunkt været ”positive” for de berørte kunder. I de sager, hvor banken har tilskrevet negative morarenter, har kunderne således opnået den fordel, at deres restgæld de facto er blevet nedskrevet, uden at kunderne selv har afdraget på gælden.

Til standsning af delproblemstilling nr. 6a, der som nævnt vedrører bankens beregning og tilskrivning af negative morarenter, har banken efter det oplyste siden 2018 korrigeret eventuelle negative morarentesatser i PF-systemet til 0 % p.a. Ifølge banken, er de berørte kunder ikke blevet orienteret om denne korrektion (forhøjelse) af de konkrete morarentesatser.

I forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021, konkluderede banken, at de berørte kunder som udgangspunkt ikke var berettiget til kompensation for delproblemstilling nr. 6a, idet kunderne efter bankens opfattelse ikke havde lidt et økonomisk tab som følge af bankens praksis for fastsættelse af morarenten i PF. Efter det oplyste var banken på daværende tidspunkt fortsat i gang med at undersøge, hvorvidt de berørte kunder imidlertid kunne være berettiget til kompensation som følge af bankens tiltag med at ændre (forhøje) kundernes negative rentesatser til 0 % uden at foretage orientering og varsling af kunderne herom.

Banken har på et møde den 25. april 2022 oplyst, at banken på baggrund af denne undersøgelse har konkluderet, at den ikke har været berettiget til uden varsel at hæve kundernes rentesatser fra en negativ rente til 0 %, selvom den korrigerede rentesats (også) har været lavere end de 9 %, som banken har

forbeholdt sig ret til at opkræve ved indgåelsen af låneaftalen med kunderne. Ifølge banken er de berørte kunder derfor berettiget til kompensation herfor.

På baggrund af de foreløbige oplysninger om bankens undersøgelse, som vi har modtaget, er det vores forståelse, at banken i forbindelse med dens undersøgelse har korrigeret antallet af sager, der potentielt kan være berørt af delproblemstilling nr. 6a fra de tidligere oplyste ca. 1.240 sager til nu ca. 742 sager.

Derudover har banken foreløbigt estimeret det gennemsnitlige kompensationsbeløb i hver sag til kr. 3.621. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at det opgjorte beløb i vidt omfang er foreløbigt og på nuværende tidspunkt endnu er behæftet med meget stor usikkerhed, og at tallet derfor kan ændre sig i begge retninger.

Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har modtaget oplysninger om, hvorvidt banken på nuværende tidspunkt har udarbejdet en konkret model til beregning af de berørte kunders kompensation, herunder nærmere oplysninger om den beløbsmæssige fordeling af kundernes berettigede kompensation på enkelt-sagsniveau.

Vi har ligeledes ikke modtaget oplysninger fra banken om, hvornår den forventer at udbetale den pågældende kompensation til de berørte kunder, herunder om kompensation vil kunne ske ved modregning i de berørte kunders eventuelle restgæld i PF.

Banken har imidlertid på møde den 25. april 2022 oplyst, at banken senest medio juni 2022 forventer at sende et orienteringsbrev med oplysning om bankens ovennævnte konklusion til de kunder, der er berørt af delproblemstilling nr. 6a. Vi har ikke set bankens brevskaabelon, da denne efter det af banken oplyste fortsat er under udarbejdelse.

9.4.7 Yderligere problemstilling nr. 7 – Risikomarkeringer i bankens systemer

Yderligere problemstilling nr. 7 har passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3, og som beskrevet umiddelbart herunder, har banken vurderet, at hverken Gate 2 eller 3 er relevante for denne problemstilling.

Problemstillingen angår bankens undersøgelse af, hvorvidt fejlbehæftet data i rapporter fra bankens system, Tableau, kan have ført til overopkrævning hos bankens kunder. Banken har afsluttet sin analyse og konkluderet, at der ikke er behov for kompensation af nogen kunder. Banken har desuden den 28. februar 2022 bekræftet, at der ikke er konstateret forhold siden sidste rapport, der har givet anledning til yderligere opfølgning. Vi betragter derfor denne problemstilling som værende lukket i forhold til vores undersøgelse.

9.4.8 Yderligere problemstilling nr. 8 – Opkrævning af for høje sagsomkostninger

Yderligere problemstilling nr. 8 består af to delproblemstillinger, der omhandler opkrævning af for høje sagsomkostninger vedrørende retssager, som er gennemført ved domstolene, dels før 2008 (8a) og dels efter 2008 (8b), idet sondringen skyldes en praksisændring i banken i 2008. Begge delproblemstillinger har passeret Gate 1, idet banken har iværksat foranstaltninger med henblik på standsning af problemerne, udarbejdet en indledende analyse og orienteret kunderne. Banken vurderer at Gate 2 og 3 ikke er relevante for delproblemstilling nr. 8b, hvorimod status på delproblemstilling nr. 8a overordnet er uændret siden vores rapport af 31. oktober 2021, idet banken ikke har præsenteret os for yderligere information eller løsninger for denne delproblemstilling. Den har derfor status ”I gang” i Gate 2.

Som nærmere beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken systematisk krævet betaling fra kunderne af de faktisk afholdte udgifter til ekstern bistand i forbindelse med en retssag, selvom disse udgifter i mange sager har oversteget det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalær ved domstolene.

Banken konkluderer, at problemstillingen formentligt rækker helt tilbage til 1987. I forbindelse med kompensation af berørte kunder konstaterer banken dog samtidigt, at den umiddelbart kun har tilgængelige data i DCS fra 2004 og frem.

På baggrund af ovenstående er det vores forståelse, at banken vil foretage en nærmere undersøgelse af, om og hvordan data for de berørte kunder fra før 2004 kan genereres, indsamles eller genskabes. Dette arbejde er ifølge banken stadig pågående, og vi har således ikke modtaget yderligere materiale vedrørende status eller eventuelt trufne beslutninger, som knytter sig til problemstilling nr. 8.

Som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken, at der i september 2021 var sendt breve ud til 60.000 af i alt 90.000 kunder, der potentielt var berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, herunder problemstilling nr. 8. Som beskrevet i afsnit 5.2.1 ovenfor, har banken nu bekræftet at de resterende breve efterfølgende er sendt ud, og at der således er foretaget fuld orientering af kunder, der kan være berørt af problemstilling nr. 8.

9.4.9 Yderligere problemstilling nr. 9 – Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen

Yderligere problemstilling nr. 9 har passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3, og som beskrevet umiddelbart herunder, har banken vurderet, at hverken Gate 2 eller 3 er relevante for denne problemstilling.

Problemstillingen angår bankens undersøgelse af, hvorvidt tildelte sagsomkostninger fejlagtigt kan være lagt sammen med gældens hovedstol i DCS. Banken har afsluttet sin behandling af problemstillingen, da en analyse har vist, at sagsomkostningerne systemisk er oprettet korrekt. Som også beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, har bankens undersøgelser medført et behov for yderligere undersøgelser om, hvorvidt bankens i konkurssager vedrørende erhvervsdrivende har lagt andre omkostninger sammen med hovedstolen. Denne problemstilling behandles nedenfor i afsnit 9.4.25 vedrørende yderligere problemstilling nr. 25.

Banken har den 28. februar 2022 bekræftet, at der ikke er konstateret forhold siden sidste rapport, der har givet anledning til yderligere opfølgning. Vi betragter derfor denne problemstilling som værende lukket i forhold til vores undersøgelse.

9.4.10 Yderligere problemstilling nr. 10 – Mæglersalær (Home)

For yderligere problemstilling nr. 10 om mæglersalærer (Home), har banken passeret såvel Gate 1 som Gate 2, idet banken senest har fastlagt en endelig tilgang til kompensation af kunderne, og banken herefter har orienteret kunderne om konklusionen på deres sag, ligesom banken har foretaget udbetaling af kompensation til de berørte kunder. Derudover forventer banken ikke, at der vil være behov for datarettelser eller yderligere tiltag som følge af denne problemstilling, og banken har dermed "lukket" problemstillingen.

I de følgende afsnit behandles problemstillingen nærmere med fokus på det arbejde banken har udført siden vores rapport af 31. oktober 2021.

9.4.10.1 Problemstillingens karakter og omfang

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, angår yderligere problemstilling nr. 10 bankens adfærd i sager, hvor bankens kunder med bankens accept har gennemført såkaldte frivillige underskudshandler, dvs. handler hvor banken har accepteret et salg, som ikke fuldt ud medførte dækning til bankens pantsikrede fordring.

Problemstillingen vedrører bankens praksis i perioden 1. februar 2013 til 11. juli 2019, idet banken i denne periode ikke krævede en forhandling af Home A/S' ("Home") mæglersalærer i forbindelse med frivillige underskudshandler. Modsat krævede banken i samme periode en forhandling af andre ejendoms-mægleres salærer i samme type sager, såfremt salærerne overskred en af banken fastsat maksimalpris for et acceptabelt mæglersalær ved en underskudshandel. Denne maksimalpris benævnes "MAF" ("Maximum Acceptable Fee").

Konsekvensen af problemstillingen er, at kunder, som i den pågældende periode har anvendt Home som ejendomsmægler, potentielt har haft en større restgæld efter ejendomshandlen, end hvis de havde anvendt en anden ejendomsmægler. Banken har i den forbindelse indhentet ekstern juridisk rådgivning, som underbygger, at bankens adfærd i de omhandlede sager kan have været i strid med god bankskik, og at der kan være erstatningsansvar for banken i de sager, hvor banken har undladt at kræve forhandling af et salær fra Home.

9.4.10.2 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

I forbindelse med vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken, at antallet af kunder, som banken vurderede kunne være berettiget til kompensation for yderligere problemstilling nr. 10, udgjorde 1.231 kunder. Disse kunder var involveret i 915 frivillige underskudshandler. Banken tog dog forbehold for, at det opgjorte antal kunder var foreløbigt og baseret på en udvalgt stikprøve af sager, hvorfor tallet kunne ændre sig.

Som anført i afsnit 9.4.10.4 nedenfor, har banken efter det oplyste fortsat lagt ovennævnte antal af berørte kunder til grund. Bankens videre arbejde med afhjælpning af yderligere problemstilling nr. 10, ses således ikke at have medført, at banken har fundet yderligere berørte kunder.

Banken har i efteråret 2021 dels sendt et orienteringsbrev til alle de kunder, der (potentielt) er berørt af yderligere problemstilling nr. 10, herunder kautionister m.fl., med orientering om, at de pågældendes sager potentielt kunne være berørt af problemstillingen, og dels sendt et konklusionsbrev til kunderne med orientering om, hvorvidt kunderne har været berettiget til kompensation og i bekræftende fald nærmere oplysninger herom. Der henvises i den sammenhæng til beskrivelsen nedenfor vedrørende breve med orientering om kompensationsspørgsmålet.

9.4.10.3 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

Som beskrevet i afsnit 9.4.10 i vores rapport af 31. oktober 2021, har banken taget skridt til at sikre, at problemstillingen ikke længere forekommer i forbindelse med frivillige underskudshandler. Således har banken oplyst, at den pr. 11. juli 2019 har indført klare retningslinjer, som indebærer, at banken herefter har krævet forhandling af mæglersalærer til Home efter de samme retningslinjer som salærer til andre ejendomsmæglere.

Ifølge banken er der efter det ovennævnte tiltag foretaget en kontrol af, om retningslinjerne i praksis er blevet efterlevet. Kontrollen er efter det oplyste sket ved en gennemgang af en række sager vedrørende frivillige underskudshandler fra perioden umiddelbart efter bankens ændring af retningslinjerne (juli til oktober 2019). I 78 ud af de i alt 80 kontrollerede sager har banken efter det oplyste konstateret, at Homes

mæglerosalærer enten har været lavere end den af banken fastsatte maksimalpris for et acceptabelt mæglerosalær, jf. afsnit 9.4.10.1, og/eller at salæret har været genstand for forhandling. Banken anser dette som et udtryk for, at bankens retningslinjer bliver efterlevet, idet vi forstår, at de to sidste sager er blevet kompenseret på samme vis som øvrige kompensationsberettigede sager.

Vi anser bankens konklusion i denne sammenhæng for at være velbegrundet. Det bemærkes dog for en god ordens skyld, at vi ikke som led i undersøgelsen har foretaget en gennemgang af konkrete sager.

9.4.10.4 *Bankens kompensation af berørte kunder*

Generelt i forhold til kompensationsspørgsmålet beskrev vi i vores rapport af 31. oktober 2021, hvordan banken havde indhentet ekstern juridisk rådgivning, der underbyggede, at der kunne være erstatningsansvar for banken i de sager, hvor banken havde undladt at kræve forhandling af mæglerosalæret fra Home i forbindelse med frivillige underskudshandler. Banken havde som følge heraf besluttet at kompensere de berørte kunder, uanset om et egentligt erstatningsansvar ville kunne fastslås i den enkelte sag.

Banken har efterfølgende beskrevet den valgte tilgang til kompensation i en beregningsmodel – en såkaldt ”calculation approach” (modeldokumentation) – der efter det oplyste er blevet godkendt i banken af Athens Council og Debt Management Committee henholdsvis den 19. og 29. november 2021. Heraf fremgår det blandt andet, at bankens kompensation for yderligere problemstilling nr. 10 overvejende er baseret på kompensationsprincipper svarende til dem, som banken også tidligere har lagt til grund i forbindelse med kompensation af kunder for hovedårsag 1–4, og som vi beskrev i afsnit 7.2 i vores rapport af 31. oktober 2021. Det betyder blandt andet, at banken også udbetaler erstatning i sager, hvor kundens krav ellers kunne være formueretligt forældet.

Banken har i den forbindelse oplyst, at banken siden december 2021 har udbetalt kompensationen til 713 af de 1.231 kunder, der ved bankens undersøgelser er fundet berettiget til at modtage en kompensation, herunder udbetalt kompensation i de nedenfor nærmere omtalte sager om udbetaling til efterstående panthavere.

De resterende 518 kunder, der ifølge bankens beregninger har krav på kompensation, omfatter skiftesager, hvor fremgangsmåden for udbetaling fortsat afventer bankens dialog med Domstolsstyrelsen, jf. nedenfor. Banken har i den forbindelse opgjort den samlede udgift til kompensation til ca. kr. 18,3 mio. Dertil kommer udgifter til rente-, tids- og skattekompensation, jf. umiddelbart nedenfor.

I det følgende behandles bankens tilgang til beregning og udbetaling af kompensation til de kunder, der af banken er identificeret som værende berørt af yderligere problemstilling nr. 10.

9.4.10.5 Bankens beregning af kompensationsbeløbet

Bankens kompensation til kunderne beror, som beskrevet i afsnit 9.4.10.1, på et muligt erstatningsansvar, idet kunden efter underskudshandlen kan have haft en større restgæld end det, der ville være tilbage, såfremt banken også overfor Home havde forlangt en forhandling om salærene. Da det ikke er muligt at fastslå præcist, hvordan en forhandling af salæret i den enkelte sag ville være faldet ud, vil opgørelsen af kundens krav mod banken (kompensationsbeløbet) i sagens natur være forbundet med et skøn.

Banken har i den forbindelse valgt at kompensere kunderne med et beløb svarende til den del af kundernes betalte salær til Home, der har oversteget bankens vejledende maksimalpris for acceptabelt mægler-salær (MAF) fratrukket 10 %. Dette baserer sig på en statistisk analyse af gennemførte forhandlinger, hvorefter banken antager, at salæret kunne være forhandlet ned med et beløb svarende til 10 % af den vejledende maksimalpris, hvis banken havde forlangt en forhandling.

Efter det oplyste har banken gennemgået 11 sager, hvor banken har forhandlet Homes mæglersalærer, og på baggrund heraf har banken konstateret, at mæglersalærene efter forhandlingen har udgjort beløb i et spænd mellem -37 % og +15 % i forhold til bankens MAF, men at salærene dog gennemsnitligt har været -1,5 % lavere end bankens MAF. Ved at fastsætte kompensationsbeløbet til differencen mellem det betalte salær og "MAF minus 10 %", vil kunderne således efter det oplyste i mindst 91 % af de berørte sager blive stillet svarende til eller bedre end det, som de statistisk set kunne have opnået, hvis banken i forbindelse med handlen havde forlangt, at der skulle indledes en forhandling.

Vi bemærker, at den statistiske usikkerhed må ses i lyset af, at banken ikke *kan* opnå en fuldstændig sikkerhed for opgørelsen, der som nævnt *vil* bero på et skøn. Det er således ikke muligt for banken at opgøre det præcise mæglersalær, som den enkelte kunde skulle have betalt, såfremt banken dengang i forbindelse med handlen havde forlangt at salæret blev genstand for en forhandling, ligesom det ikke er muligt med sikkerhed at identificere de specifikke kunder, der ville have opnået en konkret besparelse herved. Efter vores opfattelse beror bankens tilgang til fastlæggelse af kompensation på saglige kriterier og beregninger, der i en overvejende del af sagerne vil være til kundens fordel.

Som anført ovenfor, henser banken ikke til, om salæret er betalt til Home for så mange år siden, at et erstatningskrav fra kundens side kan være formueretligt forældet.

9.4.10.6 Rentekompensation

Ud over kompensation for det beløb, hvormed salæret til Home har oversteget bankens MAF minus 10 %, har banken også ydet kompensation for de renter, som i inddrivelsessystemet er blevet beregnet og tilskrevet på den gæld, der svarer til kompensationen for manglende forhandling af salæret (herefter ”den salærrelaterede gæld”).

Den præcise opgørelse af rentekompensationen afhænger i den forbindelse af sagsforløbet efter oprettelsen af sagen i inddrivelsessystemet. I PF vil renter eksempelvis først blive tilskrevet, hvis kunden indgår en betalingsaftale, og rentekompensation kan derfor ikke i PF overstige kundens betalte renter. I DCS tilskrives renter derimod løbende, og kunden vil derfor i DCS blive kompenseret for de renter, som banken har tilskrevet på baggrund af kundens salærrelaterede restgæld, uanset om kunden faktisk har betalt disse renter eller ej.

Størrelsen af kundernes rentekompensation kan desuden variere afhængig af rentesats på kontoen, herunder hvis bankens rentetilskrivning er sket med varierende rentesatser, eller hvis det relevante grundlag for renteberegningen – dvs. den salærrelaterede gæld – er blevet reduceret ved kundens betalinger.

Efter det oplyste har banken dog generelt – i overensstemmelse med de generelle kompensationsprincipper – sikret, at kunderne *som minimum* er blevet kompenseret for de renter som banken faktisk har tilskrevet på den andel af kundernes restgæld i PF eller DCS, der kan henføres til bankens manglende krav om forhandling af salæret. Dette kan eksempelvis være ved, at banken i tvivlstilfælde har beregnet kundernes rentekompensation på baggrund af det fulde kompensationsbeløb og med den højest mulige rentesats, som banken i perioden har anvendt til rentetilskrivning.

Bankens tilgang ses i den forbindelse at sikre, at kunden kompenseres for det rentekrav, som kunden kan være blevet ”belastet med” som følge af den salærrelaterede restgæld.

9.4.10.7 Tidskompensation

Hvis hele eller dele af bankens kompensation er blevet udbetalt til kunden, har banken endvidere ydet tidskompensation for den periode, hvor kunden kunne have haft denne likviditet til rådighed.

Banken har efter det oplyste beregnet tidskompensationen i henhold til rentelovens § 5, under hensyntagen til de halvårslige reguleringer pr. 1. januar og 1. juli. Ifølge banken er alle krav på kompensation som følge af yderligere problemstilling nr. 10 opstået efter den 1. marts 2013, hvor rentesatsen blev ændret, og banken har derfor i alle tilfælde anvendt 8 % i tillæg, jf. rentelovens § 5, i beregningerne af tidskompensation.

Tidskompensationen er beregnet fra den dag, hvor summen af den af banken beregnede kompensation for kundens salærrelaterede gæld samt rentekompensation, har oversteget eller været lig med kundens registrerede restgæld, til den dag, hvor banken har udbetalt kompensationsbeløbet til kunden.

Hvis kunden efter en frivillig underskudshandel er blevet registreret i DCS med en restgæld på kr. 100.000, og banken (nu) har konstateret, at kunden skal have kr. 50.000 i kompensation (inkl. rentekompensation), vil banken således beregne tidskompensation fra den dato, hvor kunden har nedbragt sin registrerede restgæld til kr. 50.000 eller et lavere beløb.

I nogle sager har kunder betalt et mæglerosalær, der har oversteget bankens MAF fratrukket 10 %, men hvor kunden ikke har haft en restgæld til banken efter ejendomshandlen, f.eks. fordi ejendommen er blevet solgt til en højere pris end forventet. I disse sager har banken beregnet tidskompensation fra den dato, hvor ejendommen har skiftet ejer i henhold til købsaftalen.

Der ydes alene tidskompensation, hvis kompensationsbeløbet udbetales til kunden, jf. nærmere nedenfor, om gennemførelse af modregning i resterende gæld på sagen.

Der henvises i øvrigt til afsnit 6.2 om bankens generelle tilgang til tidskompensation.

9.4.10.8 Skattekompensation

Banken har i relation til yderligere problemstilling nr. 10 indhentet ekstern juridisk rådgivning vedrørende spørgsmålet om kundens skattepligt af den kompensation, som banken yder. Bankens eksterne rådgiver har i den forbindelse i et notat af 14. oktober 2021 vurderet, at i det omfang banken har ydet rente- og/eller tidskompensation, vil disse beløb være at betragte som skattepligtig indkomst for kunderne. Derimod er det af bankens rådgiver vurderet, at selve kompensationen for den manglende forhandling skal anses for et ikke-skattepligtigt erstatningskrav.

På baggrund af den eksterne rådgivning har banken i forbindelse med udbetaling af kompensation valgt at kompensere kunden for den skat, som ifølge den eksterne rådgivning vil skulle betales af de udbetalte beløb. Banken har således som udgangspunkt betalt et yderligere beløb til kunden svarende til 37,8 % af den ydede rente- og/eller tidskompensation som kompensation for skattekravet. Den valgte procent på 37,8 % svarer til skatteprocenten for personer i Danmark, der ikke betaler topskat. Samtidig har banken i breve herom til kunderne vejledt kunderne om muligheden for at ansøge banken om yderligere skattekompensation, såfremt kunden betaler topskat. Banken har desuden i brevene vejledt kunderne om pligten til at foretage indberetning af de skattepligtige beløb til Skatteforvaltningen.

Det bemærkes, at bankens konklusion om, at selve kompensationsbeløbet ikke er skattepligtigt, må antages at bero på en vurdering om, at kundens tilbagebetalingskrav, som kan være opstået helt tilbage i 2013, ikke kan være formueretligt forældet. Vi har ikke selvstændigt efterprøvet, om denne vurdering er rigtigt i alle tilfælde.

Om bankens tilgang til skat af kompensationsudbetalinger henvises der til afsnit 6.3.

9.4.10.9 Bankens udbetaling af kompensationsbeløbet

Som anført ovenfor har banken foreløbigt udbetalt kompensation til 713 af de 1.231 kunder, der er fundet berettiget til kompensation, idet de resterende udbetalinger afventer afklaring omkring skiftesager eller udbetalingshindringer i øvrigt. I bankens dokumentation for dens beregningsmodel har banken i den forbindelse beskrevet, hvordan banken har ydet den opgjorte kompensation til de enkelte kunder.

Banken har i den forbindelse:

1. modregnet det opgjorte kompensationsbeløb i kundernes eventuelle fortsatte, retskraftige restgæld og/eller i gæld som banken tidligere har ”slettet”, når den pågældende restgæld udspringer af den underskudshandel, der gav anledning til problemstillingen.
2. Såfremt kunderne ikke har haft en sådan restgæld til hverken Danske Bank eller Realkredit Danmark, eller hvis det samlede kompensationsbeløb har været større end kundens restgæld, har banken rettet henvendelse til de eventuelle efterstående panthavere, der ikke opnåede fuld dækning af deres pant i forbindelse med den pågældende underskudshandel, for at afklare, om de fortsat har et krav mod kunden som følge heraf. Hvis dette er tilfældet, har eller vil banken udbetale kompensationsbeløbet til den efterstående panthaver. Efter det oplyste, drejer dette sig om otte sager (omfattende i alt 11 kunder).
3. I tilfælde hvor kunderne ikke har haft en (tilstrækkelig) restgæld til hverken banken eller tidligere efterstående panthavere, har banken udbetalt det resterende kompensationsbeløb til kunderne med tillæg af tidskompensation og skattekompensation.

De ovenstående punkter gennemgås nærmere i det følgende.

9.4.10.10 Modregning i restgæld til Danske Bank eller Realkredit Danmark

Banken har indhentet ekstern rådgivning vedrørende spørgsmålet om modregning. Bankens eksterne rådgiver har i den forbindelse vurderet, at betingelserne for såvel konneks som ikke-konneks modregning i en eventuel restgæld vedrørende underskudshandlen er opfyldt i forbindelse med bankens ydelse af kompensation for yderligere problemstilling nr. 10, og at banken derfor havde mulighed for at modregne den opgjorte kompensation i kundernes eventuelle ubetalte restgæld.

Bankens eksterne rådgiver har i den forbindelse yderligere vurderet, at banken er berettiget til at gennemføre konneks modregning i gæld, som banken tidligere har "slettet", herunder som følge af forældelse, aftaler om eftergivelse eller retlige afgørelser i forbindelse med rekonstruktion og gældssanering. Bankens rådgiver har i den forbindelse vurderet, at kundens krav på kompensation og bankens modkrav (restgælden) er konnekse, når restgælden tilkommer Realkredit Danmark uden for sager med såkaldte 20 %-garantier. Forskellen på konneks og ikke-konneks modregning er i den forbindelse hovedsageligt, at konneks modregning som udgangspunkt vil kunne gennemføres uanset om forældelse er indtrådt, eller om der er gennemført afskrivning af bankens krav efter underskudshandlens gennemførelse.

For så vidt angår bankens ret til at modregne i kunders gæld, der er slettet som en følge af retsafgørelser (rekonstruktion og gældssanering), har bankens rådgiver dog oplyst, at vurderingen er behæftet med stor usikkerhed som følge af meget begrænset og uklar retspraksis. For så vidt angår gæld, der er blevet slettet i overensstemmelse med en aftale mellem banken og kunden om gældseftergivelse, har rådgiveren vurderet, at det er afgørende for bankens ret til at foretage modregning, at banken i forbindelse med aftaleindgåelsen har forbeholdt sig retten til en sådan senere modregning, og at banken således ikke har udstedt en saldokvittering for gældseftergivelsen.

På baggrund af denne juridiske rådgivning, har banken derfor valgt at modregne den opgjorte kompensation i en eventuel restgæld hidrørende fra underskudshandlen. På baggrund af den eksterne rådgivning, har banken desuden foretaget konneks modregning i gæld, der tidligere er blevet slettet som følge af forældelse eller i henhold til gældseftergivelsesaftaler, hvor banken ikke har udstedt en saldokvittering. Henset til den beskrevne usikkerhed i ovennævnte vurdering fra bankens rådgiver, har banken dog valgt ikke at modregne i gæld, der er slettet i henhold til en gældseftergivelsesaftale, hvor banken har udstedt en saldokvittering, eller i gæld, der er blevet slettet som følge af akkord i en rekonstruktion eller en gældssanering.

Banken har efter det oplyste gennemført de ovennævnte modregninger ved at postere en "indbetaling" svarende til det opgjorte kompensationsbeløb på kundens registrerede gældskonto. Det er vores forståelse, at banken derved har nedskrevet kundens registrerede restgæld i inddrivelsessystemerne til det

niveau som gælden *ville* have været, såfremt fejlen i henhold til yderligere problemstilling nr. 10 ikke var sket, dvs. såfremt banken oprindeligt havde forlangt en forhandling om kundens ejendomsmæglersalær.

9.4.10.11 Risiko for modregning af en ikke-gyldig restgæld

Ved anvendelse af kompensationsbeløb til modregning af gæld i bankens inddrivelsessystemer opstår der en risiko for, at beløbet anvendes til dækning af en ikke-gyldig restgæld. Den registrerede restgæld kan således fortsat være påvirket af både hovedårsagerne 1–4 og af de øvrige yderligere problemstillinger. Hvor bankens modregning ikke kan anses for konneks⁶, jf. afsnittet ovenfor, vil banken således ikke have ret til at modregne i tilfælde, hvor den registrerede gæld (bankens tilgodehavende) er forældet. Derudover vil banken under alle omstændigheder ikke kunne modregne med gæld (bankens tilgodehavende), der ikke gyldigt kan kræves betalt af kunden (eksempelvis yderligere problemstilling nr. 8 om uberettigede sagsomkostninger og yderligere problemstilling nr. 6 om uberettiget rente).

Det fremgår af bankens dokumentation for dens beregningsmodel, at banken er opmærksom på risikoen for, at kundens registrerede restgæld kan være påvirket af andre yderligere problemstillinger. Banken anfører i den forbindelse, at dette ikke anses for at udgøre en hindring for at kompensere kunderne for yderligere problemstilling nr. 10 via modregning i den aktuelt registrerede restgæld, idet alle korrektioner til saldobalancer vil blive rapporteret og registeret centralt i Athens Programmet og derigennem blive afspejlet i enhver senere korrektion eller udbetaling fra programmet. Endvidere anføres det, at kommende projekter vil udbetale compensation direkte til kunden, *hvis* banken i forbindelse med yderligere problemstilling nr. 10 måtte have anvendt gælden til modregning.

Banken anfører i sin modeldokumentation, at det eneste alternativ til den valgte tilgang ville være at afvente samtlige andre problemstillinger, hvilket imidlertid ville føre til en forsinkelse af udbetalingen til kunden, som efter bankens vurdering ikke ville være i overensstemmelse med Finanstilsynets påbud, som indebærer, at kundernes skal kompenseres hurtigst muligt. Vi bemærker hertil, at banken ikke ses at have overvejet muligheden for blot at udbetale det fulde kompensationsbeløb til kunden uden at gennemføre modregning.

For så vidt angår de fire hovedårsager beskrev vi i afsnit 7.7 i vores rapport af 31. oktober 2021, hvordan banken som led i den tidligere compensation af kunder berørt af hovedårsagerne i DCS og PF har forudsat, at (en del af) denne compensation kunne ydes ved en omplacering af beløb, der var anvendt til dækning af forældet gæld, og modregning heraf i kundernes restgæld i inddrivelsessystemerne. Da

⁶ Forskellen på konneks og ikke-konneks modregning er hovedsageligt, at konneks modregning som udgangspunkt vil kunne gennemføres uanset om forældelse er indtrådt, eller om der er gennemført afskrivning af bankens krav. Konneks modregning kræver, at krav og modkrav udspringer af samme retsforhold, hvilket omvendt ikke er tilfældet for ikke-konneks modregning.

kompensationsberegningen er foretaget i datamodeller ved siden af bankens inddrivelsessystemer, vil denne forudsatte omplacering eller modregning dog først fremgå efter en senere rettelse af data i systemerne (den såkaldte "write-back"). I de tilfælde, hvor bankens modregning ikke kan anses for konneks, ser vi således en risiko for, at banken i forbindelse med modregning af kompensationsbeløbet for yderligere problemstilling nr. 10, kan komme til at dække en gæld, der allerede må anses for at være betalt ved den omplacering eller modregning af eksisterende beløb på kontoen, der er forudsat i kompensationsmodeller for hovedårsagerne.

På vores opfordring har banken redegjort for, hvordan banken i forbindelse med ydelsen af kompensation for yderligere problemstilling nr. 10 har taget højde for, at en del af kundernes restgæld allerede kan være forudsat modregnet/nedskrevet i forbindelse med kompensationen for de fire hovedårsager, og hvor dette endnu ikke er afspejlet i den registrerede gæld i bankens inddrivelsessystemer. Banken har således på et møde den 9. maj 2022 oplyst, at der er foretaget en overordnet og indikativ vurdering af risikoen for, at banken i forbindelse med kompensationen for yderligere problemstilling nr. 10 kunne komme til at modregne et større beløb end det, som kundens restgæld reelt udgør efter bankens tidligere beregning af en kompensation for de fire hovedårsager.

Vi forstår på banken, at den har afgrænset risikoen til 24 sager i henholdsvis DCS og PF. Banken har i den forbindelse oplyst, at denne afgrænsning af risikobetonede sager er baseret på en indledende screening, hvorved banken har frasorteret sager, hvor banken mener at risikoen for at komme til at modregne et større beløb end kundens faktiske restgæld kan udelukkes. Banken har derudover oplyst, at den i forbindelse med den indledende screening har taget højde for en eventuel modregning/nedskrivning af kundernes restgæld, som banken forinden har registreret i inddrivelsessystemerne i forbindelse med bankens ydelse af kompensation for øvrige yderligere problemstillinger, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16 om yderligere delproblemstilling nr. 16a. Banken har i den forbindelse oplyst, at de vil vende tilbage med en mere detaljeret og skriftlig redegørelse for den indledende screening, som vi dog endnu ikke har modtaget.

Efter det af banken foreløbigt oplyste, har banken indledningsvist gennemført modregningen med kompensationsbeløbet vedrørende yderligere problemstilling nr. 10 ved nedskrivning af de ovennævnte 24 kunders restgæld i PF og DCS. Herefter har banken ved anvendelse af "den statistiske model", jf. herved vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.2, kontrolleret, om kunden herefter kunne have krav på udbetaling af kompensation, idet den statistiske model som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, indebærer et konservativt skøn over risikoen for, at betalinger er anvendt til dækning af en gæld, der som følge af hovedårsag 1 og 2 kunne været forældet.

På denne baggrund har banken vurderet, at der ikke er nogen væsentlig risiko for, at banken i forbindelse med dens kompensation for yderligere problemstilling nr. 10 måtte komme til at modregne med mere end

kundens faktiske restgæld under hensyn til bankens kompensation for de fire hovedårsager. Såfremt dette alligevel måtte være tilfældet, har banken oplyst, at der vil blive taget højde for dette i forbindelse med en senere kontrol af de konkrete sager, hvor banken yder kompensation for yderligere problemstilling nr. 10. Dette skal formentlig ske, når saldoen berigtiges i bankens systemer som følge af de fire hovedårsager.

Idet vi ikke på nuværende tidspunkt har modtaget en fyldestgørende beskrivelse af bankens tilgang til modregningsproblemstillingen, og da det ikke fuldt ud er belyst for os, at risikoen for anvendelsen af en ikke eksisterende gæld til modregning er uvæsentlig, kan vi dog ikke på nuværende tidspunkt vurdere, om de kunder, som har modtaget hel eller delvis kompensation via bankens modregning med kundens registrerede restgæld, har modtaget fuld erstatning i anledning af yderligere problemstilling nr. 10.

Vi bemærker endvidere, at der generelt ses at være en risiko forbundet med bankens modregning med registreret restgæld i inddrivelsessystemerne henset til de aktuelt mange uløste problemstillinger og det forhold, at data endnu ikke er rettet efter kompensation for de fire hovedårsager. Banken har i den forbindelse oplyst, at der i banken arbejdes på en model for at sikre overblik over den mulige påvirkning af de respektive øvrige yderligere problemstillinger på den enkelte kundes konto, således at der herved kan foretages en løbende vurdering af muligheder for eller risici ved gennemførelse af modregning som led i udbetaling af kompensation, jf. nærmere ovenfor, afsnit 7.2. Banken har efter det oplyste imidlertid endnu ikke implementeret den omtalte model til at imødegå denne risiko, hvilket vanskeliggør vurderingen af spørgsmålet om kompensation i forhold til de yderligere problemstillinger, hvor banken som led i kompensationsberegningen eller udbetalingen gennemfører modregning.

9.4.10.12 Udbetaling til efterstående panthavere

Banken har i otte sager (omfattende i alt 11 kunder) besluttet at udbetale den opgjorte kompensation til de tidligere efterstående panthavere, der ikke opnåede fuld dækning af deres pant i forbindelse med underskudshandlerne, såfremt de pågældende panthavere fortsat har haft et retskraftigt krav mod kunden som følge af den konkrete underskudshandel, som derved er blevet nedbragt. Ifølge banken var de 11 kunder berettiget til en samlet kompensation på ca. kr. 120.000, og der var således tale om en forholds-mæssig mindre del af den samlede udgift på ca. 18,3 mio. til kompensation af kunder, der er omfattet af problemstillingen.

Banken, der har været bistået af eksterne juridiske rådgivere til håndtering af problemstillingen, har overfor os redegjort for de retlige overvejelser bag bankens beslutning om at udbetale kompensationen til de tidligere efterstående panthavere. Banken har vurderet, at kompensationsbeløbet ("erstatningskravet") træder i stedet for det merprovenu, der kunne være opstået i forbindelse med underskudshandlen,

såfremt banken havde krævet en forhandling af ejendomsmæglersalæret. Banken har således vurderet, at de efterstående panthavere er indtrådt i kundernes erstatningskrav overfor banken.

Til grund for ovenstående vurdering har banken blandt andet lagt vægt på, at bankens manglende forhandling af salæret vil have bibragt de efterstående panthavere en forventning om, at der ikke var yderligere provenu til fordeling i prioritetsordenen. Såfremt de efterstående panthavere havde været bekendt med, at der reelt var (eller burde have været) et sådant yderligere provenu til fordeling, ville de præsumptivt have krævet beløbet betalt til sig som forudsætning for kvittering af deres pant.

Efter vores vurdering er spørgsmålet om, hvorvidt kompensationsbeløbet skal udbetales direkte til kunden eller til en tidligere efterstående panthaver, vanskeligt at give et sikkert svar på. Bankens overvejelser om spørgsmålet er efter vores opfattelse saglige, og via indhentning af ekstern juridisk rådgivning har banken søgt at træffe det juridisk rigtige valg i de berørte sager. Banken ses også at have overvejet persondataretlige spørgsmål i relation til kontakten til de tidligere efterstående panthavere. Vi har ikke gennemgået de enkelte sager, hvor spørgsmålet om udbetaling til efterstående panthavere har været relevant, og kan ikke med sikkerhed udelukke, at der vil være kunder, der berettiget kan fremkomme med indsigelse om, at kompensationsbeløbet burde have været udbetalt til dem frem for den efterstående panthaver. Baseret på det af banken oplyste om de overvejelser, man har gjort sig, og da banken via kommunikation til kunderne om den valgte løsning og kontakten til de efterstående panthavere ses at have skabt transparens om sin beslutning, således at kunderne har haft mulighed for at fremkomme med eventuelle indsigelser, har vi dog ingen bemærkninger til den af banken valgte løsning.

9.4.10.13 Udbetaling til kunderne

I det omfang banken ikke har anvendt kompensationsbeløbet til modregning eller udbetaling til en efterstående panthaver, har banken udbetalt (rest-)kompensationen til kunderne. I så fald har kunderne ydermere fået udbetalt en tids- og skattekompensation, som beskrevet ovenfor.

Vi har på banken forstået, at den opgjorte kompensation til populationer af de berørte kunder er blevet udbetalt ad to omgange, henholdsvis den 16. december 2021 og den 3. februar 2022. Dog er udbetalingen i sager, hvor kompensationsbeløbet eventuelt skal udbetales til tidligere panthavere, håndteret efterfølgende.

På baggrund af de oplysninger vi har modtaget fra banken på efterfølgende møder, senest den 9. marts 2022, er det som tidligere beskrevet vores forståelse, at 713 af de i alt 1.213 kompensationsberettigede kunder på daværende tidspunkt havde modtaget deres kompensation.

De resterende 518 kunder omfatter skiftesager, hvor fremgangsmåden for udbetaling fortsat afventer bankens dialog med Domstolsstyrelsen. Disse 518 kunders sager er i stedet blevet inddraget i bankens behandling af yderligere problemstilling nr. 1. Banken har opgjort kompensationsbeløbet til disse 518 kunder til i alt 1,3 mio. kr. Dertil kommer rente-, tids- og skattekompensation.

9.4.10.14 Konklusionsbreve til kunderne

For så vidt angår *konklusionsbreve om kompensation*, har banken efter det oplyste sendt ca. 660 breve til kunder, kautionister og kunders advokater m.v. med orientering om, at banken efter gennemgang af de pågældendes sager, har konstateret, at disse ikke er berettiget til kompensation.

Det er derudover vores forståelse, at banken i forbindelse med bankens ydelse af kompensation har sendt 713 konklusionsbreve til de kunder, der er berettiget til at modtage kompensation, og at afsendelsen af konklusionsbreve til de resterende 518 kunder i konkurssager afventer afklaringen med Domstolsstyrelsen om håndteringen af disse sager.

Konklusionsbrevene indeholder en beskrivelse af de enkelte kompensationsbeløb, som er indgået i det samlede kompensationsbeløb, herunder rente-, tids- og skattekompensation, samt en vejledning om hvordan kunden skal indberette de skattepligtige dele af det samlede kompensationsbeløb til Skatteforvaltningen.

De konklusionsbreve, der efter det oplyste er sendt til kunder, der har modtaget kompensation ved hel eller delvis modregning i kundernes restgæld til banken, indeholder ydermere en modregningserklæring. Banken oplyser i den forbindelse kunden om, på hvilken konto banken har foretaget den pågældende modregning, beløbet, som banken har modregnet, og om kundens restgæld efter bankens modregning.

Vi bemærker i den forbindelse, at banken ikke i disse breve, i forbindelse med oplysning om kundens restgæld efter modregning, ses at have taget et forbehold for opgørelsen heraf, idet kundens restgæld også efter bankens modregning for yderligere problemstilling nr. 10 kan være fejlbehæftet som følge af de fire hovedårsager og/eller andre yderligere problemstillinger. Efter vores opfattelse burde bankens konklusionsbreve have indeholdt information herom, herunder fordi bankens kunder kan have opfattet bankens oplysning om restgælden som værende udtryk for, at fejlene nu er endeligt rettet.

Vi har drøftet ovenstående med banken på et møde den 9. maj 2022. Banken har i den forbindelse oplyst, at samtlige kunder, der har modtaget oplysning om en restgæld efter bankens modregning, på et senere tidspunkt også har fået tilsendt et eller flere yderligere breve fra banken, hvoraf det har fremgået, at kundens registrerede gæld potentielt kan være behæftet med fejl. Ifølge banken er kunderne dermed (indirekte) blevet gjort opmærksom på, at den oplyste restgæld efter bankens modregning for yderligere

problemstilling nr. 10 fortsat kan være fejlbehæftet, selvom dette ikke fremgik af bankens brev om kompensation.

9.4.11 Yderligere problemstilling nr. 11 - Skatteindberetninger

Yderligere problemstilling nr. 11 angår bankens fejlagtige videregivelse af oplysninger til Skatteforvaltningen vedrørende de enkelte kunders gældsforhold.

Status på bankens arbejde med denne problemstilling er overordnet uændret siden vores rapport af 31. oktober 2021, og banken har ikke præsenteret os for yderligere information eller løsninger på denne problemstilling. Denne rapport indeholder derfor ikke nye konklusioner i relation til problemstilling nr. 11, der på nuværende tidspunkt fortsat befinder sig i Gate 1, jf. afsnit 9.3.

De følgende afsnit indeholder dog visse observationer og opfølgning i forhold til det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021.

9.4.11.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 11 angår, som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, fejlagtig indberetning fra banken til Skatteforvaltningen som følge af fejl i bankens datagrundlag, der skyldes både de fire hovedårsager samt de yderligere problemstillinger. Da oplysninger om kundens gæld til banken ikke i alle tilfælde er korrekte i bankens systemer, vil bankens indberetninger til Skatteforvaltningen være påvirket heraf, og indberetningerne om restgæld og renter kan være fejlbehæftede. Det betyder, at kundens årsopgørelse og den såkaldte "skattemappe" kan indeholde forkerte informationer fra banken.

Konsekvensen for kunderne af de fejlbehæftede skatteindberetninger er navnlig, at der kan blive fortrykt en for stor restgæld på kundens årsopgørelse fra Skatteforvaltningen, hvilket i visse tilfælde kan få betydning for kundens forhold til tredjepart, eksempelvis i forhold til kundens mulighed for, overfor andre finansielle institutioner end banken, at dokumentere, om kunden fortsat har gæld til banken, samt i givet fald størrelsen heraf. Derudover kan fejlene i bankens datagrundlag betyde, at kunden kan have modtaget et større rentefradrag på årsopgørelsen, end hvad der var berettiget.

9.4.11.2 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

De mange fejl og problemstillinger i bankens inddrivelsessystemer medfører en generel risiko for, at bankens indberetninger til Skatteforvaltningen kan være fejlbehæftede. Dette kan som nævnt påvirke kundens årsopgørelse, hvilket kan have afledte u hensigtsmæssige konsekvenser for kunden, herunder i tilfælde af behov for at dokumentere gældens størrelse eller indfrielse af denne overfor en tredjemand.

Problemstillingen vil i forbindelse med den ordinære skatteindberetning til brug for årsopgørelsen, der skal foretages hvert år i januar, få betydning for de kunder, der endnu *er* – eller som i løbet af det pågældende indkomstår *har været* – registreret med en fortsat restgæld til banken, og hvor banken dermed ved årsskiftet skal foretage en indberetning om gælden til Skatteforvaltningen.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 sendte banken efter det oplyste i januar 2021 breve til de potentielt berørte kunder, hvoraf det fremgik, at kundernes årsopgørelse fra Skatteforvaltningen og det årsbrev fra banken, som kunden modtog i januar 2021, kunne være påvirket af fejlene i bankens inddrivelsessystemer. Af brevet fremgik det endvidere, at kunden ikke skulle foretage sig noget, og at kunden ville blive kontaktet igen, når banken havde gennemgået sagen, idet banken forventede at have en løsning på problemstillingen inden juli 2021.

Som det fremgik af rapporten af 31. oktober 2021, måtte banken imidlertid i sommeren 2021 oplyse kunderne om, at der var konstateret yderligere problemstillinger, der kunne påvirke kundernes ”gældsblade” i bankens inddrivelsessystemer. Det var derfor ikke muligt for banken, som oprindeligt forudsat i sommeren 2021 at meddele kunderne en endelig afklaring på deres gældssag.

Vi har den 2. maj 2022 modtaget en række brevskebeloner fra banken, hvoraf det bl.a. fremgår, at banken også i 2022 har oplyst kunderne om risiko for fejl i årsopgørelser og årsbreve for 2021. Banken ses således i forbindelse med indberetningerne til Skatteforvaltningen i januar 2022 at have vejledt potentielt berørte kunder om, at der som følge af fejlene i bankens inddrivelsessystemer fortsat kan være fejl i de årsopgørelser og årsbreve, som kunderne modtager for indkomståret 2021.

I den forbindelse ses banken i år at have oplyst kunderne mere detaljeret om, hvordan fejlene kan have påvirket årsopgørelsen, idet de konkrete informationer herom afhænger af kundetype (eksempelvis ses breve til konkursboer og dødsboer at være tilpasset dette kundesegment). I breve til private kunder og kautionister ses banken eksempelvis at oplyse om risikoen for, at:

- Kundens gæld til inkasso ikke er opdateret korrekt
- Der kan fremgå gæld, som kunden ved en fejl er registreret som debitor på, men som kunden kun kautionerer for,
- Tidligere inkassogæld, der er indfriet eller forældet, stadig kan fremgå

Det oplyses i brevene til bankens kunder, at der desværre er mulighed for, at banken først vil kunne give kunden en endelig afklaring om inkassogælden i 2023, og at kunden vil blive kontaktet igen, så snart der er nyt herom.

Baseret på oplysninger meddelt fra banken til Finanstilsynet den 19. april 2022, er det vores forståelse, at ovennævnte breve – i overensstemmelse med bankens proces for kommunikation om skattemæssige forhold – er udarbejdet i dialog med Skatteforvaltningen og sendt til ca. 100.000 kunder. Vi noterer os desuden, at brevet pr. 19. april 2022 endnu ikke var sendt til erhvervskunder, konkursboer og dødsboer i PF, men at banken ville tilstræbe at sende disse inden udgangen af april. Vi har ikke modtaget oplysning om, hvorvidt denne udsendelse har fundet sted.

9.4.11.3 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at banken, så længe der er fejl i data om kundernes restgæld i bankens systemer, enten vil foretage forkerte indberetninger til Skatteforvaltningen, eller helt må undlade at efterkomme pligten til at foretage indberetning. Problemstillingen ses fortsat ikke at kunne imødegås fuldt ud før efter det tidspunkt, hvor der er sket rettelse af data i bankens inddrivelses-systemer (write-back, jf. afsnit 3.3.2), og hvor nye sager oprettes korrekt.

Som anført i rapporten af 31. oktober 2021 har Skatteforvaltningen meddelt banken, at der skal foretages korrektionsindberetninger løbende i takt med, at kundernes sager gennemgås og tilrettes. Vi har ikke modtaget yderligere information herom fra banken, men vi bemærker, at banken til Finanstilsynet i en besvarelse af 19. april 2022 har oplyst, at banken har påbegyndt korrektioner af indberetninger i relation til 1.241 kunder, der har afviklet deres gæld siden 2019. Denne besvarelse er videresendt til os fra banken den 2. maj 2022, og vi vil i vores videre undersøgelser følge op på bankens fremgang og tilgang hertil.

I afsnit 7.7 i vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi i den forbindelse også, at en andel af de kunder, der fra banken har modtaget en udbetaling og kompensation som følge af de fire hovedårsager, fortsat er registreret med en restgæld på den konto, som udbetalingen vedrører. Bankens ses i den forbindelse også, som beskrevet ovenfor i afsnit 9.4.11.2, at have orienteret kunderne om risikoen for, at tidligere inkassogæld, der er indfriet eller forældet, stadig kan fremgå af årsopgørelser og årsbreve.

Det er, som anført i vores rapport af 31. oktober 2021, vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør søge at rette op på denne tilstand med forkerte skatteindberetninger i sager, hvor kompensationsmodellerne har vist, at de pågældende kunder ikke i de omhandlede sager har yderligere gæld til banken.

Banken oplyste imidlertid i februar 2022, at der endnu ikke var etableret en proces til at håndtere de kunder, som skal "lukkes" efter en udbetaling til kunden af en kontant kompensation for overbetaling, og at der ikke var taget stilling til skatteindberetningerne endnu. På vores forespørgsel har banken efterfølgende bekræftet, at der i januar 2022 er foretaget indberetning til Skatteforvaltningen på baggrund af kundernes registrerede restgæld, uanset om kunderne har modtaget kompensationsbetalinger for en af de fire hovedårsager. Indberetningerne til Skatteforvaltningen er således efter det oplyste sket på

baggrund af den restgæld, som fremgik af systemet pr. 31. december 2021, idet banken dog bemærker, at Skatteforvaltningen er blevet informeret om bankens dataudfordringer.

Banken har i forlængelse heraf oplyst, at der er oprettet en yderligere problemstilling nr. 38, som bl.a. har til formål at analysere problemstillingen om den manglende proces til at sikre, at konti, hvorpå der er sket overopkrævning og overbetaling, bliver lukket efter udbetalingen af en kontant kompensation.

Vi noterer os i den forbindelse, at banken i et svar til Finanstilsynet i april 2022 har oplyst, at ca. 940 kunder ikke længere har en gæld til banken som følge af kompensation for de fire hovedårsager, og at disse kunders sager følgelig er blevet lukket. Det er dog ikke oplyst, hvornår denne lukning af sager er sket, og hvad der i den forbindelse forstås ved en "lukning" af sagen.

Supplerende hertil har banken i april 2022 skriftligt til Finanstilsynet redegjort for spørgsmålet om lukning af sager og skatteindberetning for så vidt angår de ca. 7.800 kunder, der er fundet berettiget til udbetaling af kompensation som følge af de fire hovedårsager. Banken oplyser i den forbindelse, at der er foretaget udbetaling til ca. 5.300 kunder, hvoraf ca. 4.300 allerede har indfriet deres gæld og derfor ikke er registreret med en fortsat restgæld i inddrivelsessystemet. De resterende ca. 1.000 kunder skal derimod have korrigeret deres restgæld til nul i inddrivelsessystemerne og overfor Skatteforvaltningen, da de ikke længere har en restgæld til banken.

De resterende 2.500 kunder omfatter kunder, der endnu ikke har modtaget kompensationsudbetalingen som følge af skiftesager eller andre udbetalingshindringer. Af disse oplyser banken, at ca. 360 kunder skal have korrigeret deres restgæld til nul i inddrivelsessystemet og overfor Skatteforvaltningen.

Vi forstår herved, at der for i alt ca. 1.360 kunder udestår en korrektion af restsaldoen til nul efter bankens beregning og/eller udbetaling af kompensation. For disse kunder har banken således i januar 2022 foretaget indberetning til Skatteforvaltningen på baggrund af en restgæld, der rettelig burde være afviklet, idet bankens kompensationsmodeller for de fire hovedårsager har vist, at kunden ikke har en fortsat restgæld. Efter vores opfattelse burde denne forkerte indberetning være undgået, og banken bør hurtigst muligt foretage en korrektionsindberetning, som afspejler, at banken ikke længere mener at have krav mod kunden i den berørte sag. Vi forventer at følge op herpå som led i vores videre undersøgelse af bankens arbejde med at løse problemstillingerne.

9.4.12 Yderligere problemstilling nr. 12 – GDPR

Yderligere problemstilling nr. 12 har passeret Gate 1, idet der bl.a. er udarbejdet en indledende analyse. Derudover anser banken ikke Gate 2 og 3 for at være relevante.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, har banken konstateret, at fejlene i bankens gældsinddrivelse har ført til et brud på Databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra d, da der er sket behandling af forkerte personoplysninger (saldooplysninger om kunders gæld).

Vi anser de databeskyttelsesretlige forhold for som udgangspunkt at ligge uden for omfanget af denne rapport, og vi har således generelt ikke foretaget en vurdering af databeskyttelsesretlige forhold, og behandler kun bankens håndtering af personoplysninger, der hvor dette kan have en direkte økonomisk påvirkning af kunderne. Der henvises i den forbindelse f.eks. til afsnit 9.4.11 ovenfor om bankens videregivelse af fejlbehæftede oplysninger til Skatteforvaltningen.

Vi har endvidere noteret os, at Datatilsynet den 5. april 2022 har oplyst, at banken politianmeldes for overtrædelse af databeskyttelsesforordningen, og at tilsynet indstiller til anklagemyndigheden, at banken skal betale en bøde på kr. 10 mio. Datatilsynets indstilling skyldes, at banken i mere end 400 systemer ikke har kunnet dokumentere, at der er fastsat regler for sletning og opbevaring af personoplysninger, eller at der er foretaget manuel sletning af personoplysninger. Vi har ikke foretaget nogen selvstændig undersøgelse af, om dette problem omfatter de centrale systemer, som anvendes i forbindelse med bankens gældsinddrivelse, og som derfor beskrives nærmere i denne rapport.

9.4.13 Yderligere problemstilling nr. 13 - Sager outsourcet til inkassobureauer

Yderligere problemstilling nr. 13 angår fejl i forbindelse med bankens anvendelse af eksterne inkassobureauer.

På tidspunktet for vores rapport af 31. oktober 2021 havde banken identificeret problemstillingen og udarbejdet en indledende analyse af denne (Gate 1, jf. afsnit 9.3). Da status på tidspunktet for denne rapport overordnet er uændret, og da vi endnu ikke er blevet præsenteret for en model for beregning eller udbetaling af kompensation til kunderne, indeholder denne rapport ikke nye konklusioner i relation til problemstilling nr. 13. Banken har dog efter vores forståelse fastlagt en tilgang til kompensationsspørgsmålet og har således også bevæget sig ind i Gate 2 (se afsnit 9.4.13.4).

De følgende afsnit indeholder dog visse observationer og opfølgning i forhold til det, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021. Vi har således bl.a. noteret os, at banken har justeret sine skøn over antallet af berørte kunder, ligesom banken har tilføjet en yderligere årsag til problemstillingen, jf. straks herunder.

9.4.13.1 *Problemstillingens karakter og omfang*

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, angår yderligere problemstilling nr. 13 de sager, hvor banken har outsourcet inddrivelsen til eksterne inkassobureauer. For disse sager har banken identificeret en række fejl i den udveksling af data, som finder sted mellem banken og inkassobureauerne.

På tidspunktet for udarbejdelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 havde banken gennemført den indledende analyse af problemstillingen (Fact Pack). Det blev i bankens analyse konstateret, at fejlen kan have ført til overopkrævning, idet bankens kunder potentielt kan have foretaget overbetaling i forhold til den faktiske retskraftige gæld. Endvidere kan banken have foretaget fejlagtige indberetninger til Skatteforvaltningen, ligesom banken kan have udarbejdet fejlbehæftede kreditvurderinger.

I vores rapport af 31. oktober 2021 anførte vi, at banken efter det oplyste havde identificeret 12 primære årsager til uoverensstemmelserne i kundedata mellem inkassobureauerne og banken. Eksempler på disse årsager var medtaget i rapporten.

Af bankens mødemateriale fra Athens Council den 22. februar 2022, fremgår det, at der er fundet én yderligere årsag til uoverensstemmelser i data i relation til problemstilling nr. 13. Banken har på vores forespørgsel hertil oplyst, at yderligere årsag er fundet i forbindelse med gennemgang af sager og vedrører problemer med sammenlægning af forskellige saldotyper (fx hovedstol og renter). Fejltypen minder således om hovedårsag 1.

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi derudover, at banken i forbindelse med undersøgelsen af sager, der var behandlet af inkassobureauet Collectia, havde fundet datafejl i sager fra perioden før en gennemført fusion med selskabet Aktiv Kapital. Som følge heraf kunne sager, som var lukket af Aktiv Kapital, fortsat stå som "aktive" i DCS. Vi noterede i rapporten, at der efter det af banken oplyste var oprettet en ORIS-indberetning om denne problemstilling, og at banken til vores forståelse ville udvide sine analyser til at omfatte denne fejl, enten ved et tillæg til den allerede udarbejdede analyse for yderligere problemstilling nr. 13, eller i regi af en ny yderligere problemstilling.

I fortsættelse af ovenstående bemærker vi, at banken efterfølgende har valgt at oprette en ny yderligere problemstilling nr. 30, der omhandler den ovenfor beskrevne problemstilling. Dette forhold vil dermed ikke blive adresseret yderligere i relation til problemstilling nr. 13, men behandles særskilt som yderligere problemstilling nr. 30.

Endelig konstaterede vi i afsnit 7.3.1 i vores rapport af 31. oktober 2021 en antagelse i DCS-modellen, som ved beregning af kompensation for hovedårsag 1 og 2 kan have ført til et forkert resultat i nogle sager. Antagelsen indebærer således, at enhver indbetaling modtaget via inkassobureauerne er blevet

anset for at indebære en forældelsesafbrydelse. Banken har i februar 2022 oplyst os, at spørgsmålet om denne antagelse i DCS-modellen nu bliver behandlet som en del af nærværende problemstilling nr. 13. Vi vil derfor vende tilbage hertil, når banken har færdiggjort sine analyser og udarbejdet en model for beregning af kompensation.

9.4.13.2 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

Til brug for vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken, at problemstilling nr. 13 vedrørte op til ca. 79.000 kunder i henholdsvis DCS og PF-systemet. Banken vurderede dog, at de ca. 10.000 kunder i PF ikke var i risiko for at have foretaget overbetaling.

Banken bemærkede dog til ovenstående, at tallene var skønnede og foreløbige, og at det ikke kunne udelukkes, at banken vil finde yderligere sager, som kunne være omfattet af problemstilling nr. 13.

Det fremgår af mødemateriale fra Athens Council den 22. februar 2022, at der er foretaget en nærmere analyse af de data, der er fundet relevante for problemstilling nr. 13, og at dette har ført til en ændring i det antal kunder, som problemstillingen omhandler.

Det fremgår således af mødematerialet fra det ovenfor nævnte møde i Athens Council, at antallet af potentielt berørte kunder herved er steget fra de ca. 69.000 kunder, som var anført i vores rapport af 31. oktober 2021, til ca. 85.500 kunder. Dog fremgår det videre, at antallet af kunder, der kan være berettiget til kompensation, efter bankens opfattelse kan reduceres ved at udelade såkaldte "irrelevante sager", der ifølge mødematerialet omfatter ca. 2.300 kunder, der vurderes at være markeret som eksterne inkasso-sager ved en fejl, ca. 12.200 kunder, der hverken har betalt til banken eller inkassobureauet, samt ca. 50 kunder, hvor inkassobureauet kun har hjulpet med salg af et køretøj, som banken har haft sikkerhed i. Dermed når banken frem til, at ca. 70.450 kunder reelt er berørt af problemstilling nr. 13 på en sådan måde, at de kan have foretaget overbetaling og dermed kan være berettiget til kompensation.

9.4.13.3 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

For at imødegå risikoen for yderligere fejl som følge af problemstilling nr. 13, har banken, som oplyst i vores rapport af 31. oktober 2021, iværksat flere forebyggende foranstaltninger. Dels er der ikke siden oktober 2019 sendt nye sager til inkassobureauer, og dels har banken i forhold til inkassobureauerne allerede fra september 2020 implementeret Pause-logikken således, at al inddrivelse er suspenderet, uanset hvor stor en andel af gælden, kunden i forvejen har betalt. Dette ses at svare til den foranstaltning, der i december 2021 er blevet implementeret i inddrivelsessagerne generelt, jf. afsnit 4.2 om den ændrede Pause-logik.

9.4.13.4 Bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation

Banken havde på tidspunktet for vores udarbejdelse af vores rapport af 31. oktober 2021 endnu ikke truffet nogen beslutning om valg af en konkret model for kompensationen. Det er vores forståelse, at banken på nuværende tidspunkt har fastlagt en tilgang til kompensationsspørgsmålet, men vi er endnu ikke blevet forelagt en nærmere beskrivelse heraf.

Efter det oplyste forventer banken at påbegynde udbetaling af kompensationsbeløb vedrørende problemstilling nr. 13 til kunder i august 2022. Banken har oplyst, at der i den forbindelse vil blive udarbejdet en samlet modeldokumentation med beskrivelse af tilgangen. Vi kan ikke udtale os nærmere herom i denne rapport og forventer at vende tilbage hertil, når banken har dokumenteret dens tilgang til beregningen.

9.4.14 Yderligere problemstilling nr. 14 – Nordania – forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange rykkergebyrer

9.4.14.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 14 vedrører Nordania's⁷ praksis for opkrævning og forrentning af rykkergebyrer. Banken har for det første konstateret, at den i regi af Nordania har opkrævet flere rykkergebyrer pr. restance, end hvad der er tilladt efter renteloven og aftalegrundlaget med kunden. Efter rentelovens § 9 b, stk. 2, kan der således som udgangspunkt højst kræves 3 rykkergebyrer for den samme ydelse. For det andet har banken konstateret, at den ligeledes i regi af Nordania efter bankens opfattelse uberettiget har forrentet de rykkergebyrer, som kunderne er blevet pålagt.

Som det fremgår af vores rapport af 31. oktober 2021, findes problemstillingerne både i bankens danske og norske afdeling. Efter aftale med Finanstilsynet behandler vi i denne rapport imidlertid kun problemstillingen for så vidt angår kunder i Danmark.

Siden vores rapport af 31. oktober 2021 har banken efter det oplyste i vidt omfang udbetalt kompensation til eller gennemført modregning overfor de berørte kunder, og problemstillingen har således i vidt omfang passeret det, der i ovenstående afsnit 9.3 beskrives som Gate 2. Der udestår dog fortsat udbetaling af kompensation til en gruppe af kunder, jf. nærmere herom i det følgende.

⁷ Nordania – Asset Finance er en forretningsenhed i Danske Bank-koncernen, som opererer dels under Nordania Finans A/S (Danske Leasing A/S) og dels under Nordania Leasing, division af Danske Bank A/S.

Som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021, behandler banken yderligere problemstilling nr. 14 i et separat projekt i banken benævnt projekt "EOS". Projekt "EOS" behandler udover de anførte problemstillinger i hvert fald fem yderligere problemstillinger, som vedrører opkrævning eller manglende tilbagebetaling til kunder i regi af Nordania. Banken har vurderet, at disse yderligere problemstillinger vedrørende Nordanias opkrævning ikke er omfattet af Finanstilsynets påbud om en uvildig undersøgelse, og vi har derfor ikke søgt dybere indsigt i bankens arbejde med disse problemstillinger.

9.4.14.2 Forebyggende foranstaltninger

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 er banken efter det oplyste siden 10. september 2020 stoppet med at pålægge og opkræve rykkergebyrer i Nordanias system "Leasing Core". Banken har efter det oplyste endvidere sat rentesatsen til nul i systemet, hvilket betyder, at der ikke længere sker en forrentning, som efter bankens vurdering er i strid med regelgrundlaget. Banken har som nævnt implementeret disse tiltag pr. den 10. september 2020 og tiltagene er efter det oplyste fortsat gældende.

Som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021 er bankens Pause-logik, som er beskrevet nærmere i afsnit 4.2, alene implementeret for bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF. Banken har således ikke vedtaget et generelt stop for inddrivelse overfor Nordania-kunder, ligesom banken efter det oplyste ikke har bedt disse kunder om at stoppe deres betalinger eller lignende. Det kan således ikke udelukkes, at berørte kunder har betalt gæld til Nordania, som kunden ikke skyldte, også efter bankens implementering af forebyggende foranstaltninger.

I fortsættelse af ovenstående bemærker vi dog, at banken efter det oplyste efter vores rapport af 31. oktober 2021 er stoppet med at sende de berørte kunders gæld til inddrivelse hos eksterne inkassobureauer, ligesom banken efter det oplyste har reguleret kundernes krav, inden der er blevet foretaget inddrivelse via domstolene, hvis kunden har været berørt af yderligere problemstilling nr. 14.

Banken har endvidere – når der bortses fra kunder, som er eller har været omfattet af skifteretssager – orienteret de berørte kunder om, at banken uretmæssigt har opkrævet et eller flere rykkergebyrer fra kunden, og at banken i enkelte tilfælde havde opkrævet renter af rykkergebyrer uretmæssigt. De berørte kunder har således i et vist omfang været opmærksomme på, at en fuld indfrielse overfor banken kunne medføre en risiko for overbetaling. Kunderne er imidlertid ikke blevet orienteret om, at banken ikke ville forrente eventuelle udestående betalinger.

Vi har ikke set en egentlig analyse af, om risikoen for overbetaling i alle tilfælde har været uvæsentligt, herunder hvorledes banken har håndteret dette i forhold til kunder, når disse har været tæt på at indfri den fulde gæld. Banken har i sin tilgang ovenfor formentlig lagt vægt på, at en eventuelt uberettiget opkrævning har vedrørt relativt små beløb, men vi kan ikke på baggrund af foreliggende oplysninger med

sikkerhed fastslå, at risikoen for overopkrævning i alle tilfælde har været ubetydelig. Banken har dog oplyst, at den anser de implementerede foranstaltninger for at være tilstrækkelige.

9.4.14.3 Berørte kunder

I vores rapport af 31. oktober 2021 anførte vi, at ca. 11.300 kunder i Nordania's "Leasing Core" system var berørt af yderligere problemstilling nr. 14. Banken har efterfølgende konstateret, at datagrundlaget var ufuldstændig som følge af ændring af bankens rykkersystem i 2007, og banken har i et opdateret datagrundlag identificeret yderligere ca. 2.000 kunder, som er berørt af problemstillingen.

Banken har således pr. 2. maj 2022 identificeret 13.411 kunder, som til sammen er eller vil blive kompenseret med samlet ca. kr. 18,6 mio. som følge af yderligere problemstilling nr. 14. Heraf har banken identificeret 10.393 kunder, som banken har opkrævet for mange rykkergebyrer overfor, og 6.270 kunder, hvor banken uberettiget har opkrævet renter af rykkergebyrerne. Nogle kunder er berørt af begge del-problemstillinger.

Banken har identificeret de berørte kunder ved at anvende den nedenfor i afsnit 9.4.14.5 beskrevne beregningsmodel på transaktionshistorikken for samtlige kunder, som er registreret i Nordania's "Leasing Core" system.

I den forbindelse bemærkes, at banken i sin kvalitetskontrol har konstateret, at identifikationen af kunder bygger på et datagrundlag, som generelt er ufuldstændigt, for så vidt angår data fra før 2007, hvor banken skiftede den del af it-systemet, som håndterer rykkergebyrer.

Banken har i den forbindelse valgt at acceptere, at modellen ikke kan identificere alle relevante data vedrørende rykkergebyrer fra før 2007. Beregningsmodellen kan således kun identificere nogle af de rykkergebyrer, som er tilskrevet før 2007. Banken bemærker i den forbindelse, at denne dataudfordring er forbundet med høj kompleksitet, og at det ikke er sandsynligt, at det ville være muligt at finde en bedre løsning, selv hvis man forsøgte at tilpasse modellen.

Banken har endvidere oplyst, at det med den nuværende beregningsmodel ikke er muligt at beregne compensation for de kunder, som har betalt renter af gebyrer i perioden før 2007. Banken bemærker hertil, at kundernes krav på compensation, som stammer fra denne periode, er formueretligt forældede.

Endelig har banken oplyst, at banken ikke har mulighed for at identificere kunder eller udbetale compensation til kunder, hvis data er slettet efter engagementets ophør, herunder som følge af persondata-retlige regler.

Sammenfattende bemærker vi, at bankens beregningsmodel for yderligere problemstilling nr. 14 reelt ikke er egnet til at beregne kompensation for kunder, som er blevet opkrævet renter af rykkergebyrer før 2007. Vi er i den forbindelse enige med banken i, at kundernes eventuelle krav på tilbagebetaling, som stammer fra denne periode, som udgangspunkt vil være formueretligt forældede, såfremt kunden har betalt det overopkrævede i forbindelse med bankens opkrævning. Såfremt kunden fortsat ikke har betalt det opkrævede, eller hvis kunden først for nyligt har betalt det overopkrævede, vil kundens tilbagebetalingskrav selvsagt ikke være forældet. Vi bemærker i øvrigt hertil, at banken generelt har et princip om, at den vil betale kompensation uden hensyntagen til den formueretlige forældelse for tilbagebetalingskrav, jf. også det herom anførte i afsnit 6.1 ovenfor.

9.4.14.4 Orientering af kunder

Som vi har beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, havde banken allerede på dette tidspunkt i vidt omfang orienteret de berørte kunder om, at banken uretmæssigt havde opkrævet et eller flere rykkergebyrer, og at banken i enkelte tilfælde havde opkrævet renter af rykkergebyrer uretmæssigt. Banken har endvidere i disse breve oplyst kunderne om, at kunderne ikke skal foretage sig noget, og at banken vil vende tilbage til kompensationsspørgsmålet senere. Endelig er der i brevene indsat et link til det sted på Nordanias hjemmeside, hvor kunden kan følge den overordnede status på sagen.

Vi kan således konstatere, at de kunder, som har modtaget brevet, er blevet orienteret om problemstillingen i overensstemmelse med Finanstilsynets påbud nr. 4 af 21. september 2020.

Banken har imidlertid oplyst, at banken alene har sendt breve til 10.661 ud af de 13.441 berørte kunder. Der er således 2.780 berørte kunder, som ikke har modtaget brevet. Enkelte af disse kunder er imidlertid blevet orienteret i forbindelse med udbetaling af kompensation, idet banken har oplyst, at den har sendt breve om udbetaling af kompensation eller modregning i restgæld til 11.822 af de 13.441 berørte kunder.

Baseret på oplysningerne ovenfor, må det konstateres, at der formentlig udestår orientering til en gruppe af de berørte kunder, som endnu ikke har modtaget en meddelelse fra banken med beskrivelse af problemstillingen. Banken har i den forbindelse oplyst, at denne gruppe består af kundetyper, som banken har defineret som ”specielle sager”, hvilket ifølge banken består af blandt andet konkurs- og dødsboer samt sager vedrørende kunder, som tidligere har fået gældseftergivelse.

Banken har oplyst, at disse sagstyper på et senere tidspunkt vil blive overdraget til et særskilt analyse-team i banken, som efterfølgende vil forestå orienteringen og kompenseringsen af de pågældende kunder.

Som anført ovenfor, kan vi således konstatere, at der udestår orientering til en gruppe af de berørte kunder, som endnu ikke har modtaget en meddelelse med beskrivelse af problemstillingen.

9.4.14.5 Beregning af kompensation

I det følgende behandler vi bankens anvendte beregningsmodel for kompensation i relation til yderligere problemstilling nr. 14. Vi har i den sammenhæng haft mulighed for at læse bankens udkast til dokumentation, som indeholder informationer om beregningsgrundlag, metode og antagelser. Vi har efterfølgende stillet enkelte opfølgende spørgsmål til banken, som er besvaret på skrift eller mundtligt i forbindelse med en række møder med banken.

Vi bemærker, at vi har modtaget den seneste version af bankens dokumentation for beregningsmodellen den 11. maj 2022, og at også denne version er markeret som et udkast. Vi antager således, at der fortsat kan forekomme ændringer til dokumentationen, ligesom der, jf. nedenfor, er enkelte punkter, som vi indtil videre alene har indsigt i på et overordnet niveau. Vores konklusioner nedenfor, skal derfor ses med forbehold for disse forhold vedrørende den modtagne dokumentation.

Beregningsmodellen er overordnet delt op i 3 trin, der tilsammen beregner kundens samlede kompensation:

1. Beregning af kompensation som følge af opkrævning af for mange rykkergebyrer.
2. Beregning af kompensation for uberettiget forrentning af rykkergebyrer.
3. Beregning af tidskompensation (dvs. kompensation for den tid, som kunden kunne have haft pengene til rådighed).

9.4.14.5.1 Trin 1 – Beregning af kompensation som følge af opkrævning af for mange rykkergebyrer

Efter det oplyste har banken adgang til data, som gør det muligt for banken at identificere alle rykkergebyrer, som en kunde er blevet faktureret. Banken kan i den forbindelse også konstatere, hvornår de pågældende rykkergebyrer er blevet faktureret. Som beskrevet ovenfor i afsnit 9.4.14.3 gælder dette imidlertid kun for rykkergebyrer, som er blevet faktureret *efter* 2007. Banken har således ikke med samme sikkerhed kunne identificere alle rykkergebyrer fra før 2007.

Banken kan dermed, baseret på de tilgængelige data, via sin beregningsmodel konstatere, hvor mange rykkergebyrer den enkelte kunde er blevet faktureret pr. restanceperiode, og hvis antallet af rykkergebyrer pr. restanceperiode er højere end 3, er kunden efter bankens vurdering berettiget til kompensation, idet kunden er blevet pålagt at betale mere end 3 rykkergebyrer for den samme restance.

Beregningsmodellen vil i sådanne tilfælde sammenlægge værdien af de rykkergebyrer, som er blevet pålagt uberettiget, hvilket som udgangspunkt udgør kundens kompensation i relation til trin 1.

Bankens beregningsmodel tager imidlertid også højde for, hvis banken har godskrevet et pålagt rykkergebyr ved udstedelsen af en kreditnota, idet banken har valgt, at der ikke skal udbetales kompensation i det omfang, at de uberettigede rykkergebyrer faktisk er krediteret inden kundens betaling.

Banken kan i de tilgængelige data se, hvis et rykkergebyr er blevet krediteret, men det fremgår ikke altid af de tilgængelige data, hvilket rykkergebyr banken har krediteret. Banken har derfor i en andel af sagerne anvendt nogle antagelser for at kunne "matche" de krediterede rykkergebyrer med de fakturerede rykkergebyrer.

I beregningsmodellen undersøges det derfor først, om der fremgår en periode af den kreditnota, som har krediteret et rykkergebyr. Hvis det er tilfældet, antager banken, at kreditnotaen har krediteret et gebyr, som er faktureret i den pågældende periode. Vi har ikke efterprøvet rigtigheden af denne antagelse, men bemærker, at antagelsen virker grundlæggende rimelig/naturlig.

Hvis der ikke fremgår en periode af kreditnotaen, antager banken i sin beregningsmodel, at det er det senest fakturerede gebyr, der er blevet krediteret. Denne antagelse kan afhængigt af situationen enten være til kundens fordel eller til kundens ulempe.

Som udgangspunkt vil det i forhold til beregningen af tidskompensation, jf. straks nedenfor om trin 3, alt andet lige være til kundens fordel, når det antages, at det er det senest fakturerede rykkergebyr, der er krediteret.

Hvis antagelsen imidlertid fører til, at der opstår en situation, hvor kreditnotaen reelt krediterede et gebyr i en tidligere restanceperiode, hvor kunden ikke var blevet opkrævet "for mange" gebyrer, men banken antager, at kreditnotaen har godskrevet et gebyr i en restanceperiode, hvor kunden er blevet opkrævet "for mange" gebyrer, så er antagelsen til ulempe for den pågældende kunde.

Vi kan ikke ud fra det modtagne materiale vurdere, om antagelsen konkret har ført til, at en eller flere kunder er blevet underkompenseret. Vi bemærker endvidere, at vi ikke har opnået indsigt i grundlaget for antagelsen om, at en kreditering altid vil angå det seneste af flere tilskrevne gebyrer. Antagelsen medfører således en vis usikkerhed i forhold til den samlede model, jf. nedenfor.

Vi har endvidere ikke modtaget oplysninger om, hvor mange krediteringer banken overordnet har modtaget i sine beregninger, samt hvor stor en del af disse, som angår kreditnotaer uden angivelse af en

periode. Det er derfor også vanskeligt på det foreliggende grundlag at konkludere, om den ovenfor anførte usikkerhed alene er uvæsentlig.

9.4.14.5.2 Trin 2 – Beregning af kompensation for uberettiget forrentning af rykkergebyrer.

Banken har oplyst, at den baseret på oplysning om posteringstype kan identificere, om en posteret morarente er beregnet af et rykkergebyr. Tilsvarende kan banken efter det oplyste identificere, om en posteret morarente er beregnet af en tidligere posteret morarente, som er beregnet af et rykkergebyr.

Banken kan således efter det oplyste identificeret præcist hvor meget rente, der er blevet beregnet og tilskrevet af de opkrævede rykkergebyrer.

Det fremgår så vidt vi kan konstatere ikke klart af bankens dokumentation af beregningsmodellen, hvordan banken har opgjort kompensationsbeløbet vedrørende forrentning af rykkergebyrer. F.eks. er der i dokumentationen beskrevet nogle antagelser om, hvilken dækningsrækkefølge, der gælder, hvis en kunde kun betaler en faktura delvist. Vi kan imidlertid ikke se af dokumentationen, hvad denne antagelse konkret anvendes til i beregningsmodellen. Vi forstår imidlertid på baggrund af antagelsen, at kompensationsbeløbet ikke blot består af en summering af alle renteposteringer med de posteringstyper, der, jf. ovenfor, må antages at angå rente af gebyrer eller rentes rente heraf.

Vi kan ikke på det foreliggende grundlag udtale os om, hvorvidt bankens beregning kan føre til over- eller underkompensation af de berørte kunder. Vi vil følge op på dette spørgsmål overfor banken, når vi har fået indsigt i den præcise beregningsmodel.

Som også beskrevet ovenfor vedrørende beregning af kompensation, som følge af for mange opkrævede rykkergebyrer, har banken også for så vidt angår kompensation for uberettiget forrentning af rykkergebyrer forsøgt at tage højde for, hvis renten efterfølgende er krediteret via en kreditnota. Banken har i den forbindelse anvendt den samme logik, som beskrevet ovenfor vedrørende opkrævning af for mange rykkergebyrer, hvorfor der henvises til dette afsnit.

For så vidt angår kompensation for uberettiget forrentning af rykkergebyrer har banken i forbindelse med kreditnotaer endvidere foretaget den antagelse, at en kreditnota altid vil kreditere en uberettiget tilskrevet rente før en berettiget tilskrevet rente. Dette valg er ikke nærmere begrundet i dokumentationen, og vi kan derfor ikke vurdere, i hvilket omfang det kan føre til underkompensation af kunden. Vi kan dog konstatere, at valget ikke umiddelbart er i overensstemmelse med bankens ledende princip om, at banken i tilfælde af datamangler vil vælge den antagelse, som mindst sandsynligt vil føre til underkompensation af kunden.

For så vidt angår erhvervskunder har banken på baggrund af ekstern juridisk rådgivning antaget, at banken er berettiget til at beregne renter af rykkergebyrer, hvis der er passeret 30 dage mellem bankens afsendelse af en rykker og startdatoen for renteberegningen.

Banken har den 6. maj 2022 fremsendt dokumentation for den eksterne juridiske rådgivning, som banken har indhentet vedrørende dette spørgsmål. Det fremgår heraf, at antagelsen bygger på en fortolkning af aftalegrundlaget med kunden sammenholdt med rentelovens § 3, stk. 2, hvoraf fremgår, at rente skal betales, når der er gået 30 dage efter den dag, da fordringshaveren har afsendt eller fremsat anmodning om betaling.

Vi bemærker, at det i notatet konkluderes, at banken heller ikke i forhold til erhvervskunder har haft grundlag for at forrente opkrævede rykkergebyrer i forbindelse med aftaler om leasing af fast ejendom. Vi kan ikke af dokumentationen for beregningsmodellen se, om banken har taget højde herfor, og vi vil derfor følge op på dette spørgsmål overfor banken.

Som det fremgår ovenfor, har banken således opstillet en beregningsmodel, som – efter vores vurdering i mange tilfælde – vil føre til betaling af en kompensation til bankens kunder, som svarer til fuld erstatning for de af banken identificerede fejl.

Som det endvidere fremgår, bygger bankens model imidlertid på en række antagelser, hvis relevans og rigtighed vi fortsat har en række spørgsmål til. Vores endelige konklusion om bankens kompensation af de berørte kunder, jf. ovenfor, afgives derfor med forbehold for, at vi får yderligere indblik i de antagelser og forudsætninger, som ligger bag bankens beregninger i trin 2 ovenfor.

9.4.14.5.3 Trin 3 – Beregning af tidskompensation

I det sidste procestrin beregnes tidskompensation. Banken har således besluttet at kompensere kunder for den periode, hvor kunden kunne have haft sine penge til rådighed.

Tidskompensationen beregnes med udgangspunkt i de beløb, som beregningsmodellen har identificeret i trin 1 og 2. Banken forrenter efter det oplyste i den forbindelse beløbene med den almindelige morarentesats, som følger af rentelovens § 5.

Banken har efter det oplyste beregnet rente for det antal dage, der er gået mellem opkrævningen af de enkelte beløb, indtil kompensationen er blevet eller bliver udbetalt til kunden. Beregningsmodellen tager således ikke højde for, hvornår kunden rent faktisk har betalt de enkelte krav, hvilket alt andet lige kan føre til en overkompensation af kunden for så vidt angår tidskompensationen.

9.4.14.6 Udbetaling af kompensation

Banken har efter det oplyste forsøgt at udbetale kompensation til 10.478 af de berørte kunder via kundernes NemKonto. Heraf er 1.815 udbetalinger efter det oplyste fejlet, som følge af blokeringer, der kan skyldes, at kunden ikke længere har en NemKonto. Banken vil forsøge at udbetale til disse kunder på anden vis, hvilket vi vil følge op i vores videre undersøgelser.

Banken har desuden foretaget modregning i kundens restgæld til Nordania overfor 1.344 af de berørte kunder.

Der udestår således pr. 1. maj 2022 1.619 berørte kunder, som banken hverken har forsøgt at udbetale til eller modregne over for. Disse kunder består efter det oplyste primært af kunder, hvis krav er omfattet af skifteretssager i form af konkurs- og dødsboer samt gældssaneringsager m.v. Banken har oplyst, at håndteringen af disse kunder vil blive overdraget til et andet analyseteam i banken, og banken har af den årsag ikke kunnet oplyse en nærmere tidsplan for, hvornår banken forventer at have kompenseret disse kunder i relevant omfang, jf. ovenfor afsnit 9.4.1.

9.4.14.7 Kommunikation til kunder om kompensation

Banken har efter det oplyste fremsendt et brev til alle kunder, som har modtaget kompensation, uanset om kompensationen er udbetalt eller modregnet i kundens restgæld.

Af brevene fremgår det meget kort, at banken uretmæssigt har opkrævet et eller flere rykkergebyrer samt i enkelte tilfælde opkrævet morarenter uretmæssigt, og at banken nu vil refundere eller godtgøre det beløb, som kunden har betalt for meget.

Brevene indeholder ikke en opgørelse af, hvor meget banken mener at have overopkrævet. I stedet henvises til, at banken også sender en kreditnota, hvor kunden vil kunne se beløbet. For de kunder, hvor banken har foretaget modregning i kundens restgæld, fremgår det af brevet, at kunden vil modtage kreditnotaen i løbet af 1-2 måneder.

Endelig fremgår det af brevene, at banken er i dialog med Skatteforvaltningen om, hvorvidt der skal betales skat af beløbet, og at banken vil informere kunden herom, så snart der er en afklaring om dette.

Samlet set er det vores vurdering, at disse breve i mange tilfælde ikke vil have en værdi for kunden, idet det ikke fremgår af brevet, hvad det er, som banken refunderer, herunder om der er tale om uberettiget opkrævning af rykkergebyr eller uberettiget opkrævning af morarenter og eventuelt vedrørende hvilken

periode. Hertil kommer, at beløbet ifølge brevskaabelonen for modregningsbrevene først vil blive oplyst i en efterfølgende kreditnota, som banken i brevet oplyser at ville afsende op til 1-2 måneder senere.

Banken har efter det oplyste sendt et efterfølgende brev, som indeholder en vejledning til kunden vedrørende beskatning af det udbetalte beløb. I disse breve vejleder banken kunden om, hvordan tidskompensation skal indberettes som kapitalindkomst, og hvordan tilbagebetaling af beløb, som er opkrævet for mere end 10 år siden skal indberettes som personlig indkomst. Bankens oplysning i den forbindelse, hvilke beløb banken mener, at kunden skal indberette i de forskellige felter på kundens årsopgørelse.

Banken har efter det oplyste pr. 1. maj 2022 sendt brevet vedrørende beskatning til 5.751 ud af de 11.822 kunder som banken har udbetalt kompensation til eller modregnet over for. De resterende 6.071 breve vil efter det oplyste først blive sendt efter den 1. maj 2022. Udskydelsen er angiveligt sket for at sikre, at kunderne indberetter den skattepligtige indkomst i det korrekte indkomstår – dvs. at indberetning ikke sker for tidligt i forhold til dem, som først skal beskattes af beløbet i indkomståret 2022.

9.4.14.8 System- og datakorrektioner samt eventuel genstart for opkrævning af rykkergebyrer

I de sager, hvor banken har foretaget modregning, vil banken efter det oplyste registrere kompensationen som en "betaling" på kundens sag, dvs. en betaling, der ikke nødvendigvis dækker de poster, som faktisk består af uberettigede gebyrer og renter. Dette skyldes ifølge banken, at kunden ikke nødvendigvis stadig skylder de pågældende rykkergebyrer og renter, men at der kan være restancer vedrørende andre gældsposter. Bankens oplysning vil efter det oplyste ikke rette i data med tilbagevirkende kraft.

Det er således også vores forståelse, at banken indtil videre vil fastholde de foreløbige foranstaltninger, som er beskrevet ovenfor i afsnit 9.4.14.2, hvorefter der ikke tilskrives nye rykkergebyrer, ligesom kundernes restancer ikke forrentes. Dette vil være nødvendigt, såfremt der ikke foretages it-ændringer og rettelser af data i bankens systemer.

9.4.15 Yderligere problemstilling nr. 15 – Fejlagtig bogføring

Yderligere problemstilling nr. 15 har passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3, og som beskrevet umiddelbart herunder, har banken vurderet, at hverken Gate 2 eller 3 er relevante for denne problemstilling.

Problemstillingen angår bankens fejlagtige bogføring i dens centrale bogføringssystem. Bankens konklusion er, at ingen kunder er berørt af problemstillingen, da den alene angår bankens regnskabsmæssige forhold.

Det er således konstateret, at der ikke er behov for kompensation af kunder, IT-ændringer eller ændringer i de forretningsmæssige sagsgange. Banken har desuden den 28. februar 2022 bekræftet, at der ikke er konstateret udvikling siden vores rapport af 31. oktober 2021, der har givet anledning til yderligere opfølgning. Vi betragter derfor denne problemstilling som værende lukket i forhold til vores undersøgelse.

9.4.16 Yderligere problemstilling nr. 16 – Forældeshåndtering i pantebrevssystem

Yderligere problemstilling nr. 16 angår fejl i bankens pantebrevssystem (Mortgage Deed System, ”MDS”), som banken anvender til at administrere bankens pantebreve.

9.4.16.1 Overordnet status og gate

Banken var på tidspunktet for afgivelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 i gang med at afdække omfanget af potentielle fejl i pantebrevssystemet. Dette arbejde havde på daværende tidspunkt ført til identifikation af to delproblemstillinger, 16a og 16b, der blev beskrevet i rapporten på baggrund af bankens indledende analyse (Fact Pack), jf. Gate 1 ovenfor, afsnit 9.3, om den anvendte Gate-struktur.

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, havde banken på daværende tidspunkt gennemført en foreløbig analyse af begge delproblemstillinger, men for delproblemstilling nr. 16b havde banken endnu ikke indført tiltag til standsning af problemet. Ligeledes havde banken ikke udsendt breve til de relevante kunder med orientering om, at de potentielt kunne være berørt af de omhandlede problemstillinger.

For så vidt angår delproblemstilling nr. 16a, har banken efter den 31. oktober 2021 orienteret de potentielt berørte kunder om forekomsten af problemstillingen (Gate 1, jf. 9.3 ovenfor).

Endvidere forventede banken umiddelbart efter aflæggelsen af vores rapport af 31. oktober 2021, at den før udfærdigelsen af denne rapport ville have udbetalt kompensation til alle kunder, der som følge af delproblemstilling nr. 16a kunne have foretaget en overbetaling til banken (Gate 2, jf. afsnit 1.2.1, ovenfor).

I november 2021 oplyste banken således, at den forventede, at delproblemstilling nr. 16a ville passere Gate 2 i forbindelse med denne rapport, idet banken bestræbte sig på at udarbejde en model for kompensation samt i overensstemmelse med denne model at yde kompensation til de kompensationsberettigede kunder, og i den forbindelse sende et konkluderende brev til de pågældende kunder herom.

Baseret på de oplysninger, som vi har modtaget pr. den 2. maj 2022, har banken endnu ikke udbetalt kompensation til samtlige kunder, som er berørt af delproblemstilling nr. 16a. Banken oplyser således,

at den endnu ikke har identificeret alle kompensationsberettigede kunder, og at der alene er beregnet og udbetalt kompensation til 6 ud af 30 identificerede kunder, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.

Bankens videre arbejde med delproblemstilling nr. 16a behandles nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.2.

For så vidt angår delproblemstilling nr. 16b, har banken efter afgivelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 oplyst, at den har fundet behov for at revidere dens foreløbige analyse af delproblemstillingen. Derudover har banken efter det oplyste identificeret yderligere tre delproblemstillinger i relation til MDS-systemet, nr. 16c–16e.

Ifølge banken har den igangsat revision af den tidligere analyse af delproblemstilling nr. 16b samt udarbejdelsen af dens analyser af delproblemstillingerne nr. 16c – 16e, men disse analyser er endnu ikke færdiggjort. På baggrund af de foreløbige oplysninger, som vi har modtaget fra banken, omtales de yderligere delproblemstillinger nr. 16b–16e kortfattet nedenfor, afsnit 9.4.16.3. Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har modtaget nærmere oplysninger eller dokumentation for grundlaget for bankens foreløbige vurderinger, betragtninger og tiltag i relation til de konkrete problemstillinger, og at vi derfor ikke i denne rapport udtrykker nogen endelig holdning hertil.

9.4.16.2 *Delproblemstilling nr. 16a*

Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021 angår delproblemstilling nr. 16a det forhold, at bankens MDS-system ikke indeholder oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere eventuel forældelse af misligholdt gæld. Eventuelle misligholdte terminer vil derfor altid stå registreret i systemet som en aktuel restance – også selvom terminen i realiteten måtte være helt eller delvist forældet.

Konsekvensen er, at MDS-systemet i nogle tilfælde beregner og tilskriver morarenter på baggrund af et forkert beregningsgrundlag, herunder af krav, der kan være helt eller delvist forældede. Samtidig er der som følge af delproblemstilling nr. 16a en risiko for, at kunden i forbindelse med betalinger til banken betaler mere end det, som udgør bankens retskraftige (dvs. ikke forældede) krav mod kunden.

9.4.16.2.1 Forebyggende foranstaltninger

Banken har efter det oplyste indført to tiltag for at sikre, at delproblemstilling nr. 16a ikke længere forekommer og dermed ikke fører til yderligere risiko for overbetaling fra bankens kunder.

For det første har banken efter det oplyste anmodet 40 kunder om at stoppe deres betalinger indtil banken har undersøgt kundernes sager nærmere, idet banken umiddelbart har vurderet, at disse kunder –

såfremt de fortsætter deres betalinger – er i væsentlig risiko for at komme til at betale mere end deres samlede retskraftige restgæld til banken.

Som beskrevet i afsnit 9.4.16 i vores rapport af 31. oktober 2021, forventede banken på daværende tidspunkt alene at anmode 27 kunder om at stoppe deres betalinger. Omvendt ville banken opfordre 13 kunder til at fortsætte deres betalinger, idet banken vurderede, at disse kunder ikke var i (væsentlig) risiko for at komme til at overbetale.

Årsagen til, at banken efterfølgende har besluttet i stedet at opfordre alle de 40 kunder til at stoppe deres betalinger, er ifølge banken, at identifikationen af fejlen i henhold til delproblemstilling nr. 16d, jf. nærmere afsnit 9.4.16.3.3, har bevirket, at banken ikke kan afvise, at kundernes restgæld i alle de pågældende sager er fejlbehæftet, og at der dermed vil være risiko for, at kunderne vil betale for meget, såfremt kunderne fortsætter deres betalinger.

For det andet har banken, som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, allokeret en medarbejder til manuelt at behandle de sager, hvor banken har vurderet, at der er risiko for, at kundernes betalinger vil dække gæld, som banken ikke har været berettiget til at opkræve. Bankens medarbejder har på møde den 18. januar 2022 oplyst, at den pågældende medarbejder på daværende tidspunkt behandlede (dvs. overvågede) de 23 sager, hvor i alt 40 kunder har fået tilsendt en anmodning om at stoppe deres betalinger, jf. ovenfor. I den forbindelse har banken på møde den 4. maj 2022 oplyst, at kunder i tre af de 23 berørte sager har besluttet at fortsætte sine betalinger til trods for bankens anmodning til kunden om at stoppe betalingen som følge af risiko for overbetaling. Bankens medarbejder har efter det oplyste registreret kundens betalinger, og banken vil efter det oplyste tage højde herfor i forbindelse med dens ydelse af kompensation i kundens sag, hvis det faktisk viser sig, at kunden har betalt mere til banken end den retskraftige restgæld.

9.4.16.2.2 Kunder som er berørt af delproblemstilling nr. 16a

I forbindelse med vores arbejde med udarbejdelse af rapporten af 31. oktober 2021 oplyste banken, at antallet af pantebreve, som banken vurderede potentielt kunne være berørt af delproblemstilling nr. 16a, udgjorde ca. 120. Banken tog dog forbehold for, at udsøgningen af potentielt berørte kunder fortsat pågik på daværende tidspunkt.

Banken har sidenhen oplyst, at i alt 117 pantebreve potentielt er berørt af delproblemstilling nr. 16a. Banken har dog den 24. maj 2022 oplyst, at den efterfølgende har identificeret yderligere ét pantebrev, der potentielt er berørt af delproblemstillingen, hvorved det samlede antal af potentielt berørte pantebreve ifølge banken udgør 118 pantebreve. Det er vores forståelse, at delproblemstillingen har berørt 148 kunder, som er tilknyttet de pågældende pantebreve.

Efter det oplyste har banken identificeret de potentielt berørte kunder ved at gennemgå data fra MDS og DCS om kundernes betalingshistorik. Det er således vores forståelse, at banken har undersøgt om perioden mellem bankens fordringers forfaldsdatoer og kundernes betalingsdatoer har været længere end 5 år (for fordringer forfaldne før 2008) eller 3 år (for fordringer forfaldne siden 2008). Banken har i den forbindelse forudsat, at hvis de enkelte fordringer er blevet betalt senere end 5 henholdsvis 3 år efter deres forfaldsdatoer, så er der en risiko for, at kunden kan have betalt gæld, som reelt var forældet, og dermed er potentielt berørt af delproblemstilling nr. 16a.

Vi har været i dialog med banken om, hvorvidt den i forbindelse med dens udsøgning af potentielt berørte kunder har taget højde for, at der i forbindelse med indførelsen af de nugældende forældelsesfrister i henhold til forældelsesloven (lovbekendtgørelse nr. 1238 af 9. november 2015), blev vedtaget en særlig "overgangsregel" i lovens § 30 for fordringer, der er stiftet før lovens ikrafttrædelse den 1. januar 2008, hvorefter rentegæld med forfald i f.eks. 2007 som udgangspunkt vil forælde den 1. januar 2011, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1, smh. § 30, stk. 1, og ikke (først) i 2012, som ellers ville svare til fem år efter forfaldstidspunktet.

Det er således vores opfattelse, at såfremt banken ikke måtte have taget højde herfor i forbindelse med dens udsøgning af kunder, der potentielt kan være berørt af delproblemstilling nr. 16a, er der efter vores vurdering risiko for, at enkelte berørte kunder er blevet overset i udsøgningsprocessen.

Banken har på møde den 5. maj 2022 oplyst, at den på baggrund af vores dialog har revideret dens hidtidige undersøgelse for at tage højde for overgangsreglen, og at banken på den baggrund har konstateret, at reglen ikke har påvirket antallet af potentielt berørte kunder.

9.4.16.2.3 Kommunikation til kunderne om delproblemstilling nr. 16a

Efter det oplyste har banken i slutningen af oktober måned 2021 sendt *orienteringsbreve* til alle de 148 kunder, der er skyldnere i forhold til de 118 pantebreve, som banken har konstateret, potentielt kan være berørt af delproblemstilling nr. 16a, jf. ovenfor, afsnit 9.4.16.2.2.

I orienteringsbrevene ses banken at have oplyst om den potentielle risiko for, at banken har opkrævet for meget gæld i relation til kundernes pantebreve, idet banken kan have opkrævet gæld, der reelt har været forældet. Banken har på møde den 4. maj 2022 oplyst, at der i 40 af disse orienteringsbreve har indgået et særskilt afsnit, hvor banken har bedt kunderne om ikke at indbetale på deres pantebreve og oplyst om risikoen for, at kunderne kan komme til at betale for meget, hvis de fortsætter deres betalinger, jf. også ovenfor, afsnit 9.4.16.2.1.

Vi har efter bankens udsendelse af de pågældende orienteringsbreve modtaget kopier af de anvendte brevs-kabeloner, og vi har ikke haft bemærkninger hertil.

9.4.16.2.4 Kompensation af kunder for delproblemstilling nr. 16a

Som beskrevet ovenfor, afsnit 9.4.16.2.2, har banken identificeret 118 pantebreve (omfattende 148 kunder), der *potentielt* er berørt af delproblemstilling nr. 16a, idet kunderne efter det oplyste i de pågældende sager har været længere end 5 henholdsvis 3 år om at betale en eller flere forfaldne ydelser vedrørende pantebrevene.

Efter det oplyste har banken i forlængelse heraf gennemgået sagsforløbet i hver af de 118 sager med henblik på at konkludere, hvorvidt banken i forbindelse med dens behandling af sagerne har foretaget forældelsesafbrydende skridt overfor kunden, og om dette i givet fald har afgørende betydning for vurderingen af, om kundens betalinger helt eller delvist er blevet anvendt til at dække forældet gæld.

I det omfang banken efter dens gennemgang af en potentielt berørt sag har været i tvivl om, hvorvidt en kunde er berettiget til kompensation eller om forældelsesafbrydende skridt i sagsbehandlingen har bevirket, at kunden ikke er berettiget til kompensation, har banken indhentet ekstern juridisk rådgivning herom.

I enkelte sager har banken efter det oplyste vurderet, at den maksimale kompensation, som kunden har været berettiget til, såfremt der ikke er sket forældelsesafbrydelse i kundens sag, har været så lav, at det henset til de nødvendige tidsmæssige og økonomiske ressourcer ikke har kunnet betale sig at foretage en nærmere gennemgang af disse sager. I stedet har banken uden videre lagt til grund, at der ikke er sket forældelsesafbrydelse i sagerne. Det har ifølge banken den konsekvens, at kundens samlede kompensationsbeløb bliver anset for en ”gave”, der er skattepligtig, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.5.

Banken har efter det oplyste gennemgået de 118 potentielt berørte sager, og banken har i den forbindelse foreløbigt pr. 25. april 2022 konkluderet, at 17 sager (30 kunder) er berettiget til kompensation, mens banken foreløbigt har konkluderet, at 115 kunder ikke er berettiget til kompensation.

Efter det oplyste afventede banken pr. 25. april 2022 en nærmere vurdering fra dens eksterne rådgiver om kundernes eventuelle ret til kompensation i 10 yderligere konkrete sager. Ifølge banken er dette antal på nuværende tidspunkt nedbragt til 7 sager. Vi har endnu ikke modtaget nærmere oplysninger om de 10 sager, herunder om bankens vurdering af sagerne, eller om bankens opdrag til den eksterne rådgiver.

Banken har efter det oplyste pr. 25. april 2022 gennemført udbetaling af kompensation til 6 af de 30 kunder, som banken foreløbigt har konkluderet, er berettiget til kompensation. Banken har på et møde med os den 4. april 2022 oplyst, at den forventer, at den senest den 31. maj 2022 vil have udbetalt

kompensation til alle kompensationsberettigede kunder, samt at den vil have udsendt konklusionsbreve herom til de pågældende kunder. Banken har dog den 24. maj 2022 oplyst, at arbejdet med udbetaling af kompensation og udsendelse af konklusionsbreve til alle kompensationsberettigede kunder er blevet forsinket, således at banken nu forventer at blive færdig hermed i løbet af juni måned 2022.

Banken har endvidere oplyst, at den samlede udgift til kompensation til de 30 kunder, som banken pr. 25. april 2022 foreløbigt havde fundet berettiget til udbetaling af kompensation, er opgjort til ca. kr. 284.000. Dertil kommer udgifter til tids- og skattekompensation, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.4 og 9.4.16.2.4.5.

Banken har beskrevet dens model for beregning og ydelse af kompensation for delproblemstilling nr. 16a i en såkaldt "calculation approach" (modeldokumentation). Heraf fremgår, at banken vil kompensere de berørte kunder *dels* for deres overbetalinger som følge af bankens manglende håndtering af fordringers forældelse i pantebrevssystemet, og *dels* for bankens opkrævning af morarenter i pantebrevssystemet beregnet af de forældede fordringer. I det omfang banken har kvitteret dens udækkede pant og overført kundens restgæld til inddrivelse i DCS, vil banken ydermere kompensere de berørte kunder for bankens renteopkrævning i DCS, der kan være beregnet på et forkert grundlag. Endelig vil banken yde tids- og skattekompensation.

De enkelte kompensationsbeløb, herunder bankens modeller til beregning af de konkrete beløb, er nærmere behandlet nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.2 – 9.4.16.2.4.5. Bankens tilgang til udbetaling af den opgjorte kompensation er behandlet nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.6, mens bankens kommunikation til kunderne om kompensation for delproblemstilling nr. 16a er behandlet nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.7.

9.4.16.2.4.1 Kompensation for betaling af forældede fordringer i pantebrevssystemet

Som følge af bankens manglende håndtering af forældelse i MDS-systemet, kan banken have anvendt kunders betalinger til dækning af (dele af) fordringer, der har fremstået som retskraftige restancer i systemet, men som reelt har været forældede.

Efter det oplyste har banken på baggrund af dens gennemgang af kundernes sagsforløb, jf. også ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4, været i stand til at identificere de ved betalingerne dækkede ikke-retskraftige beløb i MDS, således at banken kan beregne en kompensation herfor.

9.4.16.2.4.2 Kompensation for betaling af accessorisk forældede morarenter i MDS

Såfremt en kunde ikke har betalt en given termin på sit pantebrevslån, har banken i forbindelse med opkrævningen af de efterfølgende terminer beregnet og tilskrevet morarenter af kundens ubetalte

restance. Bankens manglende registrering af forældelse i MDS har efter det oplyste haft den konsekvens, at banken, efter forældelse er indtrådt, fortsat har beregnet morarenter af den ikke længere retskraftige del af kundens restance. En del af morarenterne, som banken har opkrævet samtidig med de efterfølgende terminer, er således blevet beregnet af en forældet gæld. Banken vil kompensere kunden for denne uberettigede opkrævning af morarenter.

Efter det oplyste har banken til brug for opgørelsen af en kundes morarentekompensation lagt til grund, at banken i første omgang har beregnet morarenter med en rentesats på 11,35 %, svarende til den højeste morarentesats, som banken efter det oplyste har observeret i de 118 potentielt berørte sager.

Hvis en kunde eksempelvis har haft en ubetalt restance i MDS på kr. 50.000, hvoraf kr. 10.000 har været forældet, har banken således efter det oplyste forudsat, at den andel af morarenter, som banken har opkrævet i forbindelse med de efterfølgende (kvartalsvise) terminer, og som kan henføres til den forældede del af kundens restance, har udgjort:

$$\frac{\text{kr. } 10.000 \times 11,35 \%}{360 \text{ dage}} \times 90 \text{ dage} = \text{kr. } 283,75$$

Det er således vores forståelse, at banken vil kompensere kunden med dette beløb for hver termin som banken har opkrævet efter, at (en del af) kundens restance er forældet. Hvis kunden har betalt et eller flere af disse efterfølgende terminer, og kundens samlede betaling af morarenter i den forbindelse har udgjort et lavere beløb end det af banken beregnede, vil banken dog for de(n) pågældende termin alene kompensere kunden for dennes faktiske udgift til betaling af morarenter.

Det er vores umiddelbare vurdering, at bankens valgte model til beregning af morarentekompensation indebærer, at banken formentlig i de fleste sager yder kunderne en *højere* kompensation end det morarentebeløb, som banken reelt har beregnet af en forældet gæld, og dermed opkrævet på et uberettiget grundlag.

9.4.16.2.4.3 *Kompensation for uberettiget opkrævning af renter i DCS*

Såfremt den pantsatte ejendom er blevet solgt i forbindelse med en frivillig underskudshandel eller på en tvangsauktion, og banken derved har mistet dens (rest-)pant uden at have opnået fuld dækning heraf, er kundens sag efter det oplyste blevet lukket i MDS, og kundens restgæld overført til inddrivelse i DCS. Hvis banken imidlertid har anvendt (nogle af) kundens betalinger i MDS til dækning af forældede, ikke retskraftige fordringer, jf. nærmere ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.1 og 9.4.16.2.4.2, har den restgæld, som banken har overført til DCS i sagens natur været højere end kundens faktiske restgæld til banken på det pågældende tidspunkt. Det har ifølge banken betydet, at den har beregnet og tilskrevet renter af kundens

gæld i DCS på baggrund af en for høj rentebærende gæld. Banken vil også kompensere dens kunder for denne uberettigede tilskrivning og opkrævning af renter i DCS.

Det fremgår ikke udtrykkeligt af bankens modeldokumentation, men banken har på et møde den 25. april 2022 beskrevet, hvordan banken har beregnet dens kompensation for opkrævning af renter i DCS. Banken har i den forbindelse oplyst, at den i beregninger foretaget udenfor DCS har simuleret renteberegningen på et korrigeret grundlag, herunder under hensyn til kundens betalingshistorik i DCS, foretaget efter overførslen af kundens restgæld fra MDS. Banken har til brug for denne beregning lagt til grund, at den ”korrekte” restgæld, der burde være blevet overført fra MDS til DCS, modsvarer den faktisk overførte restgæld fratrukket bankens beregnede kompensation for dækning af forældede fordringer og opkrævning af morarenter i MDS, jf. afsnit ovenfor, 9.4.16.2.4.1 og 9.4.16.2.4.2.

Henset til, at bankens kompensation for opkrævning af morarenter i MDS i de fleste tilfælde formodes at være højere end bankens faktiske, uberettigede opkrævning af morarenter, jf. nærmere ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.2, er det samtidig formodningen, at anvendelsen af dette beløb i forbindelse med bankens estimering af kundens ”korrekte” startsaldo i DCS vil bevirke, at den beregnede ”korrekte” restgæld i de fleste sager vil være *lavere* end den faktiske korrekte restgæld. På den baggrund er det vores umiddelbare vurdering, at den af banken valgte metode til beregning af rentekompensation indebærer, at banken formentlig i de fleste sager yder kunderne en *højere* kompensation end den, som kunden ved en præcis genberegning ville have krav på.

9.4.16.2.4.4 *Tidskompensation*

Banken vil efter det oplyste endvidere yde tidskompensation, jf. herom beskrivelsen af tidskompensation i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.8. Banken har oplyst, at tidskompensationen beregnes efter de samme principper, som banken har anvendt i forbindelse med bankens kompensation for de fire hovedårsager som er nærmere beskrevet i afsnit 7.8 i vores rapport af 31. oktober 2021.

Banken har efter det oplyste beregnet tidskompensationen for delproblemstilling nr. 16a på baggrund af bankens kompensation for de af kundens betalinger, som banken har anvendt til at dække forældede, ikke-retskraftige fordringer og uberettigede morarenter i MDS, jf. ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.1 og 9.4.16.2.4.2, uanset om kundens betalinger, som banken har anvendt til at dække de forældede og uberettigede fordringer, er sket over tid og ved flere løbende indbetalinger, jf. nærmere nedenfor om starttidspunktet for forrentningen

Banken har endvidere oplyst, at den ikke har beregnet tidskompensation på baggrund af dens kompensation for opkrævning af uberettigede renter i DCS, jf. ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.3. Det skyldes efter det

oplyste, at banken har konstateret, at kunderne i de berørte sager faktisk ikke har betalt de af banken opkrævede renter, og at ingen af kunderne derfor har vil have krav på tidskompensation.

Efter det oplyste, har banken som anført ovenfor i dens beregning af tidskompensation anvendt det beregningsprincip, som er beskrevet i afsnit 7.8 i vores rapport af 31. oktober 2021 i relation til bankens beregning af tidskompensation i sager, hvor overbetalingen er fastsat på baggrund af bankens ”forretningsmæssige beslutning”. Det vil sige, at banken har beregnet tidskompensationen af den samlede kompensation fra den dato, hvor gælden tidligst *kunne* være forældet, og således ikke (først) fra datoen for ”kundens første overbetaling”, dvs. den dato, hvor en kunde første gang måtte have foretaget en indbetaling, der som følge af den forudgående forældelse er blevet anvendt til at dække ikke-retskraftig gæld.

Banken har efter det oplyste beregnet tidskompensation frem til datoen for bankens udbetaling af kompensation til kunden.

9.4.16.2.4.5 Skattekompensation

Banken har vurderet, at alle kompensationsbeløb, der helt eller delvist er beregnet på baggrund af bankens skøn eller antagelser, af Skatteforvaltningen vil blive anset for at udgøre en ”gave”, som er skattepligtig for kunden. I relation til delproblemstilling nr. 16a har banken oplyst, at bankens kompensation for betaling af accessorisk forældede morarenter i MDS, jf. afsnit 9.4.16.2.4.2, for uberettiget opkrævning af renter i DCS, jf. afsnit 9.4.16.2.4.3, og tidskompensation, jf. afsnit 9.4.16.2.4.4, er beregnet på baggrund af sådanne skøn og antagelser. Derudover har banken oplyst, at bankens fulde kompensationsbeløb, herunder også bankens kompensation for betaling af forældede fordringer, jf. afsnit 9.4.16.2.4.1, anses for at udgøre en ”gave” i de sager, hvor banken af ressourcemæssige hensyn ikke har foretaget en nærmere gennemgang af sagerne, men blot har besluttet at betale et beløb svarende til det maksimalt mulige erstatningsbeløb.

Banken har på den baggrund valgt at kompensere dens kunder for den skat, som vil skulle betales af de udbetalte kompensationsbeløb. I den forbindelse har banken som udgangspunkt besluttet, at den vil betale et kompensationsbeløb svarende til 37,8 % (22 % til erhvervskunder) af bankens kompensationsbeløb, jf. nærmere ovenfor, afsnit 6.3 om bankens generelle tilgang til skattekompensation.

Banken har i dens konklusionsbreve til kunderne om bankens kompensation beskrevet, hvordan kunderne skal agere, såfremt de betaler topskat, da kunderne i givet fald kan ansøge banken om yderligere skattekompensation. I den forbindelse har banken også vejledt kunderne om pligten til at foretage korrekt indberetning af de skattepligtige kompensationsbeløb til Skatteforvaltningen, jf. også nedenfor, afsnit 9.4.16.2.4.7.

9.4.16.2.4.6 *Bankens udbetaling af kompensation*

Banken har oplyst, at den som udgangspunkt – i det omfang det er muligt – vil yde den beregnede kompensation ved modregning.

I sager, hvor kunden fortsat har en retskraftig gæld i MDS, vil banken modregne i kundens eventuelle ubetalte, retskraftige restance, hvis den angår det samme pantebrev, som kompensationen udspringer af. I sager, der er blevet lukket i MDS, og hvor kundens restgæld er blevet overført til inddrivelse i DCS, vil banken foretage dens modregning i kundens aktuelle, retskraftige restgæld i DCS.

Banken vil efter det oplyste registrere dens modregning i kundernes aktuelle restancer eller restgæld i inddrivelsessystemerne ved at foretage ”indbetalingsposter” i systemerne svarende til det samlede opgjorte kompensationsbeløb, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.2.5.

Såfremt det af banken beregnede kompensationsbeløb overstiger kundens eventuelle ubetalte restance i MDS eller kundens (overførte) restgæld i DCS, eller såfremt kunden ikke har sådan aktuel gæld til banken, vil banken udbetale (rest-)kompensationsbeløbet til kunden. For så vidt angår bankens skattekompensation, vil denne dog efter det oplyste i alle sager blive udbetalt til kunderne, hvis banken er i besiddelse af oplysninger, som er nødvendige herfor.

Banken har efter det oplyste pr. 25. april 2022 gennemført udbetaling af kompensation til 6 af de 30 kunder, som banken foreløbigt har konkluderet, er berettiget til kompensation. Banken har på et møde med os den 4. april 2022 oplyst, at den forventer, at den senest den 31. maj 2022 vil have ydet kompensation til alle kompensationsberettigede kunder, herunder at den vil have registreret modregningen i MDS og DCS og/eller gennemført udbetaling af den beregnede kompensation. Banken har dog den 24. maj 2022 oplyst, at arbejdet med udbetaling af kompensation og udsendelse af konklusionsbreve til alle kompensationsberettigede kunder er blevet forsinket, således at banken nu forventer at blive færdig hermed i løbet af juni måned 2022.

Der henvises i øvrigt til afsnit 7.2 ovenfor, om anvendelse af kundens registrerede restance til modregning samt de udfordringer, som dette medfører i forhold til eksistensen af de fire hovedårsager og de øvrige yderligere problemstillinger.

9.4.16.2.4.7 *Orientering af kunderne om kompensation for delproblemstilling nr. 16a*

I forbindelse med bankens udbetaling af kompensation, er bank gået i gang med at sende *konklusionsbreve* til kunderne med orientering om, hvorvidt kunderne har været berettiget til kompensation og i bekræftende fald nærmere oplysninger herom.

Vi har modtaget kopier af de tre brevs-kabeloner, som banken i den forbindelse efter det oplyste foreløbigt har udarbejdet og anvendt til orientering af kunderne, hvoraf det ene ses at orientere kunderne om, at banken efter gennemgang af kundernes sager har vurderet, at kunderne ikke er berettiget til kompensation.

Først og fremmest bemærker vi, at alle de tre konklusionsbreve ses at indeholde orientering til kunderne om, at banken fortsat er i gang med at undersøge andre problemstillinger relateret til kundernes pantebreve, og at kunderne potentielt kan være berørt heraf, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.16.3. Banken anfører i den forbindelse, at det ikke kan udelukkes, at bankens undersøgelser heraf vil være ind i 2023, men at banken vil kontakte kunderne igen, og at kunderne derfor ikke skal foretage sig yderligere forinden da.

Derudover bemærker vi, at alle de tre konklusionsbreve ses at indeholde oplysninger om telefonnummer og e-mailadresse til banken, hvortil kunden kan rette henvendelse, såfremt kunden har spørgsmål til grundlaget for bankens konklusion, er uenig i bankens konklusion eller ønsker at anmelde yderligere tab som kunden mener at have lidt som følge af den konkrete delproblemstilling.

Foruden de ovenfor omtalte oplysninger, der indgår i alle bankens konklusionsbreve, ses bankens brevs-kabeloner til de kompensationsberettigede kunder også at indeholde en beskrivelse af de enkelte kompensationsbeløb. Derudover indgår der i det konklusionsbrev, der efter det oplyste bliver sendt til kunderne i de sager, hvor banken har foretaget en nærmere undersøgelse af kundernes ret til kompensation, oplysning om, hvilke dele af kundens kompensation, der vurderes at være skattepligtig. I det konklusionsbrev, der ifølge banken bliver sendt til kunderne i de sager, hvor banken ikke har foretaget en nærmere undersøgelse af kundens ret til kompensation, jf. afsnit 9.4.16.2.4, fremgår det, at kundernes fulde kompensationsbeløb er skattepligtig. I brevene indgår en vejledning om, hvordan kunden skal indberette de skattepligtige dele af det samlede kompensationsbeløb til Skatteforvaltningen.

Vi bemærker, at bankens skelnen mellem de to konklusionsbreve alene synes at være baseret på, hvorvidt banken har foretaget en nærmere undersøgelse af kundernes ret til kompensation i de enkelte sager eller ej. Vi bemærker i den forbindelse, at banken i relation til yderligere problemstilling nr. 14 har indhentet en ekstern juridisk vurdering vedrørende kundernes eventuelle skattepligt. Af den juridiske vurdering følger det, at hvis kundens tilbagebetalingskrav er eller kan være forældet, vil bankens kompensation også være skattepligtig, desuagtet at banken muligvis har opgjort kompensationsbeløbet nøjagtigt, og beløbet dermed ikke er beregnet på baggrund af skøn og/eller antagelser.

På et møde med os den 4. april 2022 har banken oplyst, at de ældste af kundernes tilbagebetalingskrav i relation til delproblemstilling nr. 16a er opstået omkring 2008, og således for mere end 10 år siden. Der

vil dermed så vidt vi kan konstatere være en risiko for, at bankens vejledning om skattepligt til kunderne i disse sager er upræcis, og at banken måske ikke betaler fuld kompensation vedrørende den korrekte skat. Vi har gjort banken opmærksom på denne problemstilling ved et møde den 4. maj 2022, og banken har oplyst, at den vil undersøge dette forhold nærmere. Banken har efterfølgende den 10. maj 2022 oplyst til os, at der – i stridt med det tidligere oplyste - ikke i nogle af de berørte sager er kunder, der modtager kompensation for betalinger, som kunderne har foretaget for mere end 10 år siden.

Endelig bemærker vi i forhold til bankens konklusionsbreve, at det ikke fremgår af brevene, hvordan banken har beregnet de enkelte kompensationsbeløb. Banken har dog i brevene oplyst et telefonnummer, hvortil kunderne kan rette henvendelse, såfremt de måtte ønske disse nærmere detaljer om bankens beregninger. Der henvises i den forbindelse til bemærkningerne i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 8.3, idet det også for disse breve gælder, at vi ikke finder grundlag for at kritisere den af banken valgte løsning.

Banken har på møde den 4. april 2022 oplyst, at banken er i gang med at udarbejde yderligere et konklusionsbrev, som skal sendes til de kunder, der vil modtage kompensation ved hel eller delvis modregning, jf. nærmere ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.6. Vi har derfor ikke på nuværende tidspunkt haft mulighed for at forholde os nærmere til indholdet af dette brev, herunder hvordan banken forholder sig til, at den saldo som anvendes til modregning, kan være påvirket af andre yderligere problemstillinger, jf. herom afsnit 7.2 om bankens modregning.

Efter det oplyste har banken foreløbigt sendt breve til 121 kunder med oplysning om, hvorvidt kunderne har været berettiget til kompensation for bankens fejl som følge af delproblemstilling nr. 16a. Heraf har 115 kunder ifølge banken modtaget oplysning om, at de ikke har overbetalt, og dermed ikke skal modtage kompensation. De øvrige seks kunder har modtaget oplysning om, at de har overbetalt og har fået udbetalt kompensation herfor, jf. også afsnit 9.4.16.2.4.6 ovenfor.

Banken har på møde med os den 4. april 2022 oplyst, at den forventer senest den 31. maj 2022 at have ydet kompensation til alle kompensationsberettigede kunder, herunder at have foretaget og registreret modregning og/eller gennemført udbetaling af den beregnede kompensation, samt at have udsendt konklusionsbreve herom til de relevante kunder. Banken har dog den 24. maj 2022 oplyst, at arbejdet med udbetaling af kompensation og udsendelse af konklusionsbreve til alle kompensationsberettigede er blevet forsinket, således at banken nu forventer at blive færdig hermed i løbet af juni måned 2022. Vi vil i en efterfølgende rapport udtale os nærmere om, hvorvidt den forudsatte kompensation faktisk er udbetalt.

9.4.16.2.5 System- og datakorrektioner / write-back

Banken vil efter det oplyste registrere dens modregning i kundernes aktuelle restancer eller restgæld i MDS og DCS ved at foretage ”indbetalingsposterings” på kundernes gældskonti i systemerne svarende til de opgjorte kompensationsbeløb. Det er vores umiddelbare forståelse, at banken vil foretage denne datakorrektion i systemerne i forbindelse med bankens ydelse af kompensation til de berørte kunder.

For så vidt angår bankens modregning i kundernes restgæld i DCS har banken på møde den 4. april 2022 oplyst, at den har konstateret, at der blandt de foreløbigt identificerede, kompensationsberettigede kunder, jf. ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4, forekommer fire konkrete sager, som også har modtaget kompensation for hovedårsag 1–4. Som beskrevet i afsnit 7.1 i rapport 1, er bankens beregning af kompensation for de fire hovedårsager sket uden posterings i bankens inddrivelsessystemer, hvorfor kunder, der har modtaget kompensation for hovedårsagerne, fortsat kan fremstå med en for høj restgæld i inddrivelsessystemerne, indtil banken foretager en udligning eller modregning af denne registrerede restgæld. Banken har imidlertid på møde den 4. maj 2022 oplyst, at den vil postere dens modregning for delproblemstilling nr. 16a i MDS og DCS med udgangspunkt i de aktuelt registrerede oplysninger i disse systemer.

Vi bemærker i den forbindelse, at det er uklart for os, hvordan banken herefter vil håndtere den potentielle situation, hvor bankens postering af bankens beregnede modregning for de fire hovedårsager måtte føre til, at kunden skal modtage (yderligere) udbetaling af kompensation, jf. om denne generelle problemstilling ovenfor, afsnit 6.1.1.

9.4.16.3 Status på delproblemstilling nr. 16b–16e

Som beskrevet ovenfor, afsnit 9.4.16.1, omfatter yderligere problemstilling nr. 16 andre delproblemstillinger end den ovenfor beskrevne delproblemstilling nr. 16a. Banken har således på møde den 18. januar 2022 oplyst, at den er i gang med at analysere fire øvrige delproblemstillinger i relation til bankens pantebrevssystem (nr. 16b–16e).

Det er uoplyst, hvornår banken forventer at færdiggøre dens analyser af de yderligere delproblemstillinger, men banken har for os præsenteret dens foreløbige og umiddelbare observationer i relation til delproblemstillingerne, jf. nedenfor, afsnit 9.4.16.3.1 – 9.4.16.3.4.

Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har modtaget nærmere oplysninger om grundlaget for bankens foreløbige observationer, vurderinger og tiltag i relation til de konkrete delproblemstillinger, og vi har derfor ikke haft mulighed for at forholde os nærmere til de af banken præsenterede foreløbige oplysninger.

9.4.16.3.1 Delproblemstilling nr. 16b

Som beskrevet i afsnit 9.4.16 i vores rapport af 31. oktober 2021 angår delproblemstilling nr. 16b det forhold, at de enkelte gældsposter i MDS – dvs. renter, gebyrer, hovedstol m.v. – sammenlægges til en samlet ”hovedstol”, der overføres til inddrivelse i DCS i de sager, hvor bankens pant er bortfaldet eller kvitteret, uden at banken har opnået fuld dækning herfor, eksempelvis i forbindelse med frivillige under-skudshandler.

Banken har på møde den 18. januar 2022 oplyst, at banken i forbindelse med dens analyse af delproblemstilling nr. 16b har konstateret, at denne delproblemstilling omfatter en række afledte problemer, delproblemstilling nr. 16b.1–16b.4, som banken er i gang med at analysere, men som banken dog ikke på nuværende tidspunkt har beskrevet nærmere for os.

Som beskrevet i afsnit 9.4.16 i vores rapport af 31. oktober 2021, har banken oplyst, at den på daværende tidspunkt ikke havde indført tiltag til standsning af delproblemstillingen, men at den var ved at undersøge eventuelle relevante og mulige tiltag til at standse delproblemstillingen. Det er umiddelbart vores forståelse, at banken fortsat ikke har formaliseret tiltag til at ”standse” delproblemstillingen, og at der derfor (fortsat) består en risiko for fejl i forbindelse med overførslen af sager fra pantebrevssystemet til DCS. Banken har dog den 24. maj 2022 i forbindelse med høring over denne rapport, jf. afsnit 1.2.1, oplyst, at der i oktober 2021 blev igangsat et arbejde med at formalisere tiltag der skulle ”standse” delproblemstillingen. Disse tiltag blev efter det oplyste iværksat i slutningen af oktober 2021. Det er bankens opfattelse, at problemstillingen efter implementering af disse tiltag – kombineret med Projekt Pause, jf. afsnit 4.2, – ikke kan opstå længere. Vi har ikke indsigt i de nævnte foranstaltninger, og vil følge op herpå.

9.4.16.3.2 Delproblemstilling nr. 16c

Delproblemstilling nr. 16c angår efter det oplyste den samme problemstilling som delproblemstilling nr. 16a. Problemstilling angår således, at MDS-systemet ikke indeholder oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere eventuel forældelse af misligholdt gæld i systemet, hvorfor eventuelle misligholdte fordringer altid står registreret som en aktuel restance i systemet – også selvom fordringen i realiteten måtte være helt eller delvist forældet.

Årsagen til bankens opdeling af de to delproblemstillinger er efter det oplyste, at delproblemstilling nr. 16a angår de pantebreve, som indgår i bankens ”egenbeholdning”. Det vil sige pantebreve, hvor banken er/var kreditor. I bankens analyse af delproblemstilling nr. 16c fokuserer banken på de pantebreve, som indgår i bankens ”kundebeholdning”. Det vil sige de pantebreve, hvor bankens kunder er/har været kreditor, og hvor banken blot er ”administrator”. Pantebrevene i bankens kundebeholdning er (også) registreret i MDS.

Som følge af bankens administratorrolle i relation til pantebrevene i kundebeholdningen har banken oplyst, at den i første omgang er i gang med at undersøge dens ansvar i de pågældende sager, herunder om det er bankens ansvar at sikre, at kundernes (debitorernes) betalinger ikke anvendes til at dække gæld, der ikke længere er retskraftig som følge af forældelse.

Banken har på møde den 18. januar 2022 oplyst, at den på daværende tidspunkt var i gang med at undersøge mulige foranstaltninger til standsning af delproblemstilling 16c.

Vi bemærker i den forbindelse, at det på baggrund af de foreløbige oplysninger som vi har modtaget fra banken i relation til delproblemstilling nr. 16c, er vores umiddelbare forståelse, at banken fortsat ikke har indført tiltag til generel standsning af delproblemstillingen. Ifølge det af banken oplyste er der på nuværende tidspunkt flere pantebrev i bankens kundebeholdning, hvor kunderne betaler, men hvor banken efter det oplyste på nuværende tidspunkt ikke vurderer, at der herved er risiko for overopkrævning. Banken har imidlertid overfor os på møde den 4. maj 2022 oplyst, at der efter bankens vurdering kun er ét pantebrev i bankens kundebeholdning, hvor der er en potentiel risiko for overopkrævning, såfremt kunden fortsætter med at betale, og at banken derfor vil håndtere denne konkrete sag med henblik på at imødegå overopkrævning. Vi har ikke på nuværende tidspunkt modtaget nærmere oplysninger om bankens konkrete undersøgelse af pantebrevene i bankens kundebeholdning, herunder hvordan banken er nået frem til, at der alene er et pantebrev i beholdningen, hvor der er risiko for overopkrævning. Vi vil derfor i en kommende rapport følge op herpå.

Det er vores vurdering, at banken snarest muligt, og i overensstemmelse med Finanstilsynets påbud nr. 3 af 21. september 2020, bør indføre konkrete, nødvendige og relevante tiltag til generel standsning af delproblemstilling nr. 16c, hvis risikoen for overopkrævningen ikke kan udelukkes. I den forbindelse gør det efter vores opfattelse ikke nogen forskel, at der er tale om krav, som banken inddriver som administrator for en kunde, der er kreditor for fordringen.

Bankens eventuelle fejlagtige håndtering af gælden kan i den forbindelse også medføre, at den pågældende kunde/kreditor har krav på betaling af en erstatning. Et eventuelt ansvar overfor denne kunde kan efter vores opfattelse ikke begrunde, at banken fortsætter inddrivelse af gæld, som kan være forældet.

9.4.16.3.3 Delproblemstilling nr. 16d

Som beskrevet ovenfor, afsnit 9.4.16.2.4.2, beregner og tilskriver banken morarenter til en kundes ubetalte gæld i pantebrevssystemet. Morarenterne forfalder til betaling samtidig med kundens løbende betalinger.

Delproblemstilling nr. 16d angår efter det oplyste, at bankens løbende beregning og tilskrivning af morarenter i pantebrevssystemet, potentielt kan medføre, at en kunde i forbindelse med betaling af en tidligere misligholdt ydelse kommer til at betale for mange morarenter.

Banken har oplyst, at den begynder at beregne morarenter syv dage efter forfaldstidspunktet for en kundes misligholdte betaling. Det fremgår i den forbindelse af mødemateriale fra bankens Athens Council-møder, at såfremt kunden betaler mellem 7 og 69 dage efter forfaldsdatoen, beregner og tilskrives banken morarenter for det nøjagtige antal dage, som kundens betaling er sket for sent. Hvis kunden derimod betaler den misligholdte fordring mellem 70 og 90 dage efter forfaldstidspunktet, f.eks. på dag 80, beregner og tilskrives banken morarenter for 90 dages misligholdelse. Dermed er der risiko for, at kunden bliver opkrævet morarenter for flere dages misligholdelse end berettiget.

Banken har oplyst at den konkrete delproblemstilling forekommer i relation til såvel pantebrevene i bankens "egenbeholdning" som i bankens "kundebeholdning", jf. nærmere ovenfor, afsnit 9.4.16.3.2.

For så vidt angår pantebrevene i bankens egenbeholdning, har banken efter det oplyste i marts 2022 indført et tiltag med henblik på at standse forekomsten af delproblemstillingen i fremtidige sager.

Foranstaltningen går efter det oplyste ud på, at banken i alle sager, hvor en kunde fremover måtte betale sin restance mellem 70 og 90 dage efter bankens fordrings forfaldstidspunkt, og hvor der derved ifølge banken opstår risiko for overopkrævning af morarenter, manuelt vil ændre dens beregning af morarenter, der forfalder i forbindelse med kundens efterfølgende betaling. Den manuelle ændring medfører, at banken i stedet for at opkræve morarenter for 90 dages misligholdelse alene vil opkræve morarenter for 60 dages misligholdelse.

Foranstaltningen er implementeret i form af en manuel overvågning, og vi har ikke modtaget nærmere beskrivelse heraf, ligesom vi ikke har modtaget en kopi af bankens sagsbehandlerrettede vejledning for overvågningsopgaven.

For så vidt angår pantebrevene i bankens kundebeholdning er banken ifølge bankens vurdering ikke berettiget til egenhændigt at træffe en tilsvarende beslutning om lignende foranstaltninger, der vil reducere kundernes (debitorernes) samlede rentebetaling. Dette vil ifølge banken kræve, at den forinden indgår en særskilt aftale herom med den enkelte kunde/kreditor. Det er således vores forståelse, at banken på nuværende tidspunkt ikke har indført tiltag til standsning af delproblemstilling nr. 16d for så vidt angår pantebrevene i bankens kundebeholdning. Det er vores opfattelse, at banken snarest muligt bør indføre tiltag til at sikre, at der heller ikke i disse sager er risiko for fremtidig overopkrævning.

9.4.16.3.4 Delproblemstilling nr. 16e

Delproblemstilling nr. 16e angår efter det oplyste en fejl i bankens forretningsgang i forbindelse med bankens opgørelse af værdien af dens restpant i en ejendom, der bliver begæret på tvangsauktion. Banken har opdelt delproblemstillingen i yderligere to delproblemstillinger:

Delproblemstilling nr. 16e.1 angår, at banken til brug for besvarelse af panthaverforespørgsler i forbindelse med tvangsauktioner har en fast arbejdsgang for at beregne værdien af dens restpant. En fejl i bankens arbejdsgang har imidlertid bevirket, at banken i beregningen af dens restpants værdi medregner morarenter af morarenter, hvilket ifølge banken ikke er tilladt.

Fejlen skyldes, at banken i dens faste arbejdsgang manuelt har overført oplysningerne om kundens restance i pantebrevssystemet til et dokument udenfor bankens inddrivelsessystem, og at banken manuelt har beregnet og tilskrevet morarenter ved registreringer i dette dokument. Den samlede restance, der er overført fra pantebrevssystemet, indeholder imidlertid allerede de morarenter, som banken løbende har beregnet i systemet og tilskrevet til kundens restance.

Banken har på møde den 18. januar 2022 oplyst, at den til standsning af delproblemstilling nr. 16e.1 foreløbigt har stoppet for den hidtidige arbejdsgang i banken, mens banken undersøger, hvordan korrekt besvarelse af panthaverforespørgsler fremadrettet kan sikres. Banken har i den forbindelse oplyst, at den umiddelbart modtager cirka 20 panthaverforespørgsler om året.

Delproblemstilling nr. 16e.2 angår det forhold, at banken ved opgørelse af værdien af dens restpant til brug for besvarelse af nogle panthaverforespørgsler i forbindelse med tvangsauktioner ifølge banken alene må medregne morarenter, der er påløbet kundens gæld inden for de seneste 12 måneder. Oplysningen om værdien af bankens restpant i pantebrevssystemet, som banken lægger til grund for dens besvarelse af panthaverforespørgsler, kan imidlertid indeholde morarenter, der er blevet tilskrevet til kundens gæld mere end 12 måneder tidligere. Dermed har banken efter dens egen vurdering oplyst en for høj værdi af bankens restpant til forespørgeren.

Vi bemærker, at vi ikke på nuværende tidspunkt har modtaget nærmere oplysninger eller dokumentation for bankens foreløbige tiltag og vurderinger, eksempelvis nærmere oplysninger om grundlaget for bankens identifikation af problemerne og de juridiske vurderinger, der ligger bag disse. Vi har derfor på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport ikke haft mulighed for at forholde os nærmere til bankens analyse og behandling af delproblemstilling nr. 16e, herunder til, om banken ud over det foreløbige stop for besvarelse af panthaverforespørgsler har truffet fornødne foranstaltninger til standsning af delproblemstillingen.

9.4.17 Yderligere problemstilling nr. 17 – Fejl i rentesatser i aftaledokumenter

Yderligere problemstilling nr. 17 har passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3. Som beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.17, havde banken på daværende tidspunkt standset risikoen for overopkrævning som følge af delproblemstilling nr. 17a ved indførelsen af bankens Pause-logik. Siden afgivelsen af vores rapport af 31. oktober 2021 har banken efter det oplyste også indført tiltag til standsning af delproblemstilling nr. 17b og sendt orienteringsbreve til alle de kunder, der potentielt er berørt af yderligere problemstilling nr. 17, jf. nærmere nedenfor. Vi har på nuværende tidspunkt ikke modtaget oplysning om, hvorvidt banken har udarbejdet en model til beregning af kompensation til de berørte kunder, herunder om banken har påbegyndt udbetaling af kompensation eller korrektion af de berørte kunders gældssaldo (Gate 2).

Yderligere problemstilling nr. 17 omhandler en manglende funktionalitet i DCS til at beregne simpel rente i stedet for rentes rente. Banken implementerede en foreløbig løsning i 2012, som indebærer, at renter i DCS fra dette tidspunkt blev tilskrevet med en fremtidig valørdato (31. december 2999). Dette medførte, at systemet ikke længere beregnede renter af disse renter. Løsningen med den fremtidige valørdato kan dog i visse tilfælde føre til, at det beløb, der beregnes rente af, bliver for højt, hvilket behandles som problemstilling nr. 17a.

Delproblemstilling 17b handler om, at bogføringsdatoen er anvendt som forældelsesdato for renter og gebyrer i DCS i stedet for det såkaldte rentedebiteringstidspunkt, som er den dato, hvorfra der beregnes rente og gebyrer. Det kan i tilfælde, hvor rentedebiteringstidspunktet ligger tidligere end bogføringsdatoen føre til, at der indkræves forældede renter og gebyrer.

Som oplyst i vores rapport af 31. oktober 2021 har banken identificeret en række potentielle yderligere fejlkilder i forhold til anvendelsen af en fremtidig valørdato i renteberegningen i DCS, eller problemer i forhold til renteberegningen i DCS i øvrigt. I forbindelse med opfølgningen på yderligere problemstilling nr. 17 i denne rapport har banken bekræftet, at disse yderligere fejlkilder helt eller delvist behandles som yderligere problemstilling nr. 27 og 39, mens der stadig udestår analyser fra bankens side på dele af disse potentielle fejlkilder.

Vi beskrev i vores rapport af 31. oktober 2021, at banken har igangsat en IT-udvikling, som skal sikre korrekt renteberegning fremadrettet i forhold til delproblemstilling nr. 17b. Vi har anmodet banken om at oplyse os om status for denne IT-udvikling. Banken har oplyst, at den har implementeret en ændring, som medfører, at den tidligste dato af bogføringsdatoen, rentevalørdatoen og provisionsvalørdatoen anvendes, når en konto overføres til DCS. På den måde sikres det, at det altid er den tidligst mulige forældelsesdato, der anvendes, hvilket vil sikre, at banken ikke inddriver forældede krav. Vi har modtaget dokumentation i relation til bankens udviklingsarbejde. Vi har imidlertid endnu ikke haft mulighed for

at forholde os til denne dokumentation, herunder heller ikke til, hvorvidt banken dermed har sikret, at problemstillingen ikke længere vil forekomme.

Som nævnt i vores rapport af 31. oktober 2021 oplyste banken, at der i september 2021 var sendt breve ud til 60.000 af i alt 90.000 kunder, der potentielt var berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, herunder problemstilling nr. 17. Som beskrevet i afsnit 5.2.1 ovenfor, har banken nu bekræftet, at de resterende breve efterfølgende er sendt ud, og at der således er foretaget fuld orientering af kunder, der kan være berørt af problemstilling nr. 17. Problemstillingen har dermed passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3.

9.4.18 Yderligere problemstilling nr. 18 – Manglende opfølgning på betalingsaftaler

Yderligere problemstilling nr. 18 omhandler bankens manglende opfølgning på midlertidige betalingsaftaler, som banken har indgået med kunder i DCS i tilfælde, hvor kunden ikke er i stand til at overholde vilkårene i en betalingsaftale, som indebærer en i forhold til gældens størrelse passende ydelse til nedbringelse af hovedstolen. I disse tilfælde kan banken vælge at tilbyde en midlertidig aftale, hvor kunden betaler en lavere ydelse ”end sædvanligt”, dog først efter, at banken har vurderet, om ydelsen kan accepteres i forhold til gældens størrelse og kundens situation. Den midlertidige aftale løber efter sit indhold i maksimalt tre år, hvorefter aftalen burde været blevet genforhandlet.

I de tilfælde, hvor banken ikke har fulgt op på de midlertidige aftaler, har kunderne kunnet fortsætte betalingerne i henhold til sådanne aftaler i en længere periode end tre år, uanset at kunden i medfør af den midlertidige betalingsaftale aldrig ville indfri den samlede gæld til banken, fordi rentetilskrivningen svarer til eller overstiger de løbende afdrag. Banken har vurderet, at den manglende opfølgning og genforhandling vil være i strid med god skik-reglerne, og at kunden efter bankens vurdering vil være berettigede til at modtage en kompensation.

9.4.18.1 Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation

I vores rapport af 31. oktober 2021 redegjorde vi for bankens estimater vedrørende omfanget af den kompensation, som skal betales, samt antallet af berørte kunder. Vi oplyste i den forbindelse, at banken havde inddelt kunderne i forskellige segmenter, alt efter risiko for forekomst.

Banken har efter vores rapport af 31. oktober 2021 oplyst, at en udsøgning af kunder er kompliceret og kræver et større manuelt arbejde, da banken ikke kan gøre brug af faste udsøgningskriterier, og da identifikation af problemet kræver en analyse af den enkelte kundes betalingshistorik. Banken har oplyst, at udsøgningen af kunder derfor reelt indebærer en screening af samtlige betalingsaftaler, som banken har indgået med kunder, hvis gæld inddrives via DCS. Arbejdet er efter det oplyste endnu ikke afsluttet.

Banken har den 16. marts 2022 oplyst os, at banken ikke længere opdeler problemstillingen i forskellige risiko-segmenter, således som dette var beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021. Banken har derudover oplyst, at den overvejer forskellige løsningsmodeller vedrørende kompensation, men at banken endnu ikke kan præsentere en færdig beregningsmodel, som vil blive anvendt. Efter det for os oplyste arbejder banken blandt andet med en model, hvor kundernes sager genberegnes således, at alle betalinger i den relevante periode dækker den rentebærende hovedstol. Dette vil føre til en nedskrivning af restgælden for de kunder, som fortsat har skyld til banken i de omhandlede sager, eller eventuelt til udbetaling af en kontant kompensation. Vi har dog endnu ikke fået indsigt i tidshorizonten for dette arbejde.

9.4.19 Yderligere problemstilling nr. 19 – Bagatelgrænse for overbetalinger

Yderligere problemstilling nr. 19 angår sager, hvor banken har foretaget nulstilling og lukning af konto, hvor kunden i forbindelse med indfrielsen af restgælden havde betalt mere end den aktuelle saldo. Banken har i den forbindelse opereret med en forretningsmæssig bagatelgrænse (kr. 50), indenfor hvilken banken har ”nulstillet” kontoen, uden at udbetale kundens tilgodehavende til kunden.

I begyndelsen af 2022 har banken gennem sit fortsatte analysearbejde konstateret, at banken også har fulgt den anførte praksis i en række sager, hvor saldoen var positiv i kundens favør med mere end den ovenfor nævnte forretningsmæssigt fastsatte grænse. Denne problemstilling beskrives nedenfor, i afsnit 9.4.19.2, som delproblemstilling nr. 19b.

Udviklingen siden 31. oktober 2021 vedrørende den oprindelige problemstilling er beskrevet nedenfor, i afsnit 9.4.19.1, som delproblemstilling nr. 19a

9.4.19.1 Yderligere problemstilling nr. 19a – Overbetalinger under kr. 50

9.4.19.1.1 Beskrivelse af problemstillingen

Indledningsvist bemærkes, at banken har oplyst, at den i 2021 har implementeret en ny standardprocedure for lukning af konti med positive slutsaldi. Som følge af denne nye procedure foretager banken udbetaling af eventuelle positive restsaldi til kunden forud for lukning af kontoen i DCS.

Banken har endvidere besluttet at udbetale kompensation på kr. 50 til alle kunder, hvis saldi er nulstillet i den relevante periode, uagtet at der i en lang række af sagerne alene er sket nulstilling af en mindre saldo.

Banken har identificeret i alt 12.804 kunder, som modtager et kompensationsbeløb på kr. 50. Banken har endvidere bekræftet, at banken forud for vores rapport af 31. oktober 2021 havde udsendt orienteringsbreve til 11.706 af de berørte kunder. De resterende kunder har – idet omfang deres kompensation er udbetalt – først modtaget konkluderende information i forbindelse med udbetaling af kompensationsbeløbet.

Banken har oplyst, at der er udbetalt kompensation til i alt 9.044 kunder og desuden søgt betalingsoplysninger for yderligere 821 kunder. Der resterer således 2.939 kunder, til hvem banken endnu ikke har udbetalt kompensation. Disse kunder omfatter f.eks. dødsboer og konkursboer, samt kunder, hvor igangværende hvidvask-relaterede undersøgelser blokerer for udbetaling af kontoen.

Problemstilling nr. 19a anses således for at have passeret Gate 2, jf. ovenfor, afsnit 9.3.

9.4.19.1.2 Særligt om konto med flere hæftende

Som nævnt ovenfor har banken siden vores rapport af 31. oktober 2021 foretaget yderligere analyse af problemstillingens omfang, hvorigenennem en række nye kunder er blevet identificeret og populationen af berørte kunder er udvidet fra 11.706 til 12.804.

Banken har endvidere i denne periode taget stilling til et antal særlige sager, som omhandler konti med mere end én debitor. Banken har i den forbindelse – henset til de involverede beløbsstørrelser – valgt en løsning, hvor banken udbetaler kompensation på kr. 50 til samtlige registrerede debitorer.

Det er vores vurdering, at alle kunder omfattet af problemstilling 19a har modtaget fuld erstatning i anledning af den konstaterede fejl, jf. dog ovenfor om kunder, til hvem udbetaling endnu ikke har fundet sted.

9.4.19.1.3 Forebyggende foranstaltninger

Banken har oplyst og dokumenteret, at banken har indført en ny forretningsprocedure, som medfører, at alle beløb i kundens favør udbetales til denne, hvis det er muligt.

Endvidere beskriver forretningsproceduren, hvorledes beløb, der ikke umiddelbart kan udbetales til kunden, skal håndteres, ligesom at den tidsperiode, hvori kunden kan gøre sit krav gældende, beskrives.

9.4.19.1.4 Beregning af kompensation

Som beskrevet ovenfor har banken valgt en løsning, hvor banken til samtlige potentielt berørte kunder og hæftede har udbetalt kr. 50.

Banken har i tillæg hertil ydet en tidskompensation.

Tidskompensationsbeløbet beregnes på baggrund af det fastsatte beløb på kr. 50 og fra datoen for kundens sidste indbetaling, hvor kontoen er gået fra negativ til positiv saldo. Det er relevant at bemærke, at der ved beregning af tidskompensation, anvendes en rentesats svarende til den aktuelle rentesats på tidspunktet for kundens første overbetaling, hvilket er i overensstemmelse med rentelovens § 5.

Idet banken gennem den valgte compensationstilgang udbetaler mere til kunden end kunden nødvendigvis har til gode, vurderer banken, at beløbet vil blive beskattet som en skattepligtig gave. Banken yder derfor også et skattekompensationstillæg svarende til det beløb, som kunden vil blive pålagt at betale i skat som følge af den udbetalte compensation. Ifølge denne tilgang beregnes satsen for skattekompensation ud fra en dansk gennemsnitlig indkomst, ligesom at kunderne i orienteringsbrevet opfordres til selv aktivt at kontakte banken, såfremt de er pålagt en højre skattesats og dermed er berettigede til en udvidet erstatning.

9.4.19.1.5 Kommunikation til kunden om kompensation

Banken har med hensyn til kommunikation til kunder i forbindelse med udbetaling af kompensation i forhold til problemstilling nr. 19a, udarbejdet en yderligere brevs-kabelon indeholdende informationer omkring den overordnede problemstilling samt hvorledes banken har beregnet kompensationsbeløbet. Kunderne orienteres ligeledes om tids- og skattekompensation, samt modtager vejledning i forhold til skatteindberetning af kompensation.

9.4.19.1.6 Systemkorrektion

Som omtalt i vores rapport af 31. oktober 2021 standsede banken, i forbindelse med oprettelsen af yderligere problemstilling 19a, al lukning af åbne sager med positiv slutsaldo i DCS. Dette medførte at der i juni 2021 var et efterslæb på ca. 3.500 sager, der afventede lukning. Den manglende lukning af sager skyldtes bl.a. systemblokeringer i DCS, der forhindrede banken i at tilbageføre såvel som at ompostere beløb ældre end 6 måneder. Systemblokeringen er efterfølgende blevet fjernet og banken har i den forbindelse på et møde d. 20. januar 2022 oplyst, at der er sket lukning af ca. 2.000 sager, hvorfor der fortsat resterer 1.500 åbne sager.

Banken har oplyst, at der er igangsat et projekt med det formål at lukke de afventende sager. Banken har endvidere oplyst, at de afventende sager vurderes som værende komplekse at håndtere, da de kan være omfattet af andre problemstillinger.

Endelig bemærker vi, at banken har oprettet en yderligere problemstilling nr. 38, der bl.a. har til formål at analysere risikoen for, at en række af de kunder, hvis sager efter indfrielse af deres gæld ikke har været lukket i DCS, kan have lidt tab som følge af den manglende lukning af sagen. Vi vil følge op herpå i forbindelse med vores videre arbejde.

9.4.19.2 Yderligere problemstilling nr.19b – Overbetalinger over kr. 50

9.4.19.2.1 Beskrivelse af problemstillingen

Banken har indtil februar 2022 været af den opfattelse, at positive beløb over bagatelgrænsen på kr. 50 i henhold til en separat praksis i banken er blevet udbetalt i en manuel proces.

Banken har imidlertid efter yderligere analyse konstateret, at banken også for nogle kunder med positive saldi på over kr. 50 har foretaget nulstilling af kontoen i forbindelse med lukning uden at udbetale saldoen til kunden. Indtil videre har banken konstateret, at denne praksis har været anvendt for ca. 900 debitorer, fordelt på ca. 800 konti med positive beløb på op til kr. 5.000. Af denne årsag har banken oprettet delproblemstilling 19b.

Banken har valgt at kompensere de berørte kunder via en kombination af automatiseret og manuel udbetaling, der delvist svarer til tilgangen for problemstilling 19a. Dette indebærer efter oplyste, at banken ud fra en risikovurdering har fastsat en øvre grænse på kr. 1.000, for hvilken udbetaling er håndteret maskinelt. For kunder med en positiv nulstillet saldo på mere end kr. 1.000 skal udbetaling ske i forbindelse med en manuel behandling.

Banken har valgt ikke at udsende orienteringsbreve til de berørte kunder, da det af banken vurderes tilstrækkeligt, at kunderne informeres via det kompensationsbrev, der udsendes i forbindelse med udbetaling.

Banken har den 27. maj 2022 oplyst, at den pr. den 3. maj 2022 har udbetalt compensation til 420 af 669 berørte kunder, og at de resterende kunder, som det efter det oplyste ikke har været muligt at udbetale til på nuværende tidspunkt, vil blive håndteret i et særskilt spor.

Problemstilling nr. 19b har således efter det oplyste passeret Gate 2, jf. ovenfor, afsnit 9.3.

9.4.19.2.2 Berørte kunder

Banken oplyser, at den har foretaget udsøgning i DCS med det formål at identificere potentielt berørte kunder. Udsøgningen er i henhold til det af banken oplyste foretaget ud fra en række søgekriterier: 1)

lukket konti i DCS i bankens danske filial, 2) kunden har foretaget sin sidste afbetaling af gæld via en konto-til-konto-overførelse, alternativt en automatisk overførelse, som har medført et positivt restbeløb på over kr. 50, 3) kunden ejer en konto, hvorpå disse positive restbeløb er blevet nedkorrigeret til nul inden en lukning i DCS. Vi har ikke pr. den 2. maj 2022 modtaget yderligere oplysninger eller dokumentation for bankens udsøgning, hvorfor det ikke er muligt for os at foretage en egentlig vurdering af, hvorvidt udsøgningen reelt er tilstrækkelig og dækkende.

Banken har på baggrund af dens udsøgning efter det oplyste vurderet, at ca. 900 kunder, fordelt på ca. 800 konti, er berørt af den aktuelle problemstilling. Banken var ikke pr. den 2. maj 2022 i stand til at dele mere nøjagtige antal kunder eller konti, hvilket ligeledes gør sig gældende for fordelingen af kundernes tilgodehavende saldi. Vi noterer os endvidere, at vi ikke pr. den 2. maj 2022 har modtaget dokumentation for kunder med tilgodehavender over kr. 1.000, hvorfor det ikke er muligt at foretage en vurdering heraf. Banken har dog oplyst, at alle kunder med tilgodehavender over kr. 1.000 er overgivet til manuel håndtering. Vi vil følge op herpå i vores videre arbejde.

9.4.19.2.3 Forebyggende foranstaltninger

De forebyggende foranstaltninger for problemstilling 19b er i al væsentlighed tilsvarende de foranstaltninger, der er indført for yderligere problemstilling 19a, jf. afsnit 9.4.19.1.3 ovenfor, hvortil der henvises.

9.4.19.2.4 Kompensation samt kommunikation til kunder herom

Banken har på et møde den 28. april 2022 oplyst, at banken pr. 26 april 2022 havde udbetalt kompensation vedrørende yderligere problemstilling 19b til hovedparten af de berørte kunder, medmindre dette havde været umuligt som følge af manglende betalingsoplysninger m.v. Udbetaling til enkelte resterende kunder var dog planlagt til gennemførelse den 3. maj 2022. Banken har oplyst, at udbetaling af kompensation til kunder med særlige sager, såsom dødsboer og konkursboer, fortsat afventer, hvilket tillige gælder i forhold til kunder, for hvilke der mangler betalingsoplysninger m.v.

Vi har ikke pr. den 2. maj 2022 modtaget en nærmere beskrivelse af bankens fremgangsmåde for beregning og opgørelse af kompensation til de berørte kunder. Vi har derfor ikke i denne rapport mulighed for at vurdere bankens tilgang til at kompensere kunderne og kan derfor ikke vurdere om kompensationen er tilstrækkelig. Vi vil vende tilbage hertil, såfremt bankens dokumentation giver anledning til bemærkninger.

9.4.20 Yderligere problemstilling nr. 20 – Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og faktisk opkrævning i DCS

Yderligere problemstilling nr. 20 er beskrevet i denne rapport baseret på bankens indledende analyse (Fact Pack). Banken har endnu ikke orienteret de potentielt berørte kunder, hvorfor problemstillingen ikke har passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3.

9.4.20.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 20 angår et antal sager, hvor banken har konstateret, at der er forskel på den rente, som banken har beregnet og tilskrevet på kundens gæld, og den rente, som har været aftalt med kunden. Problemstillingen var pr. 1. oktober 2021 i en så tidlig analysefase hos banken, at problemstillingen ikke blev behandlet i vores rapport af 31. oktober 2021.

Problemstillingen består af tre delproblemstillinger, som banken på tidspunktet for vores udfærdigelse af denne rapport har udarbejdet en indledende analyse om. Banken har endnu ikke sendt orientering til de berørte kunder, og banken har for denne problemstilling derfor endnu ikke passeret den ovenfor i afsnit 9.3 beskrevne Gate 1.

Yderligere problemstilling nr. 20 vedrører ca. 40.000 kunder i DCS-systemet.

Konkret skyldes uoverensstemmelserne, at der er forskel på, hvordan renter beregnes i DCS, og hvordan renter beregnes i det særskilte DCS-modul, "Aftaleberegneren", hvor bankens aftaledokumenter og amortiseringstabeller i relation til inddrivelseskunder i DCS genereres.

Uanset, at DCS og Aftaleberegneren anvender de samme gældsdata, beregnes renter således forskelligt. Det medfører, at der kan fremgå enten en højere eller en lavere samlet tilbagebetalingsforpligtelse af kundens afdragsaftale med banken end, hvad der beregnes og opkræves i DCS. Problemstillinger i relation til uoverensstemmelse mellem kundernes afdragsaftaler og renteberegningen i DCS behandles af banken under delproblemstilling 20a.

Tilsvarende er der i banken konstateret uoverensstemmelser mellem på den ene side bankens oplysninger til kunden om de årlige omkostninger i procent (ÅOP), og på den anden side den ÅOP, som kan opgøres på baggrund af det, der faktisk opkræves i DCS. Denne problemstilling behandles i banken under delproblemstilling 20b.

Endelig medfører fejlen i Aftaleberegneren, at de amortisationsplaner, som banken danner til kunden via Aftaleberegneren, ikke er i overensstemmelse med, hvad der faktisk opkræves i DCS. Dette behandles i banken under delproblemstilling 20c.

Det fremgår af bankens foreløbige analyse, at yderligere problemstilling nr. 20 er opstået som følge af grundlæggende mangel på styring og kvalitetskontrol i banken. Bankens analyseteam bemærker i den forbindelse, at problemstillingen er forekommet systematisk siden 2004, og at der i hele perioden ikke har været etableret en periodisk kvalitetssikring med henblik på at sikre, at den automatiske generering af aftaledokumenter fungerede efter hensigten.

Endvidere anfører bankens analyseteam, at der i perioden har været en mangel på styring og risikovurdering i forbindelse med implementering af produktændringer. Analyseteamet henviser i den forbindelse f.eks. til den forretningsmæssige beslutning om ændring af bankens renteberegning, som blev implementeret pr. 1. januar 2016. Denne ændring i DCS medførte, at nogle fejl ikke længere optrådte i aftaleberegneren, men introducerede samtidig nogle nye afvigelser mellem DCS og aftaleberegneren. Ændringen blev i øvrigt ikke fuldt forstået eller forankret i hverken bankens IT-afdeling, eller i bankens Debt Management-afdeling.

Endelig bemærker bankens analyseteam, at yderligere problemstilling nr. 20 er opstået som følge af mangelfulde test og valideringer i forbindelse med implementering af Aftaleberegneren, samt i forbindelse med opdatering og vedligeholdelse af de to separate moduler.

Bankens foreløbige analyser viser, at i alt 38.407 kunder potentielt er berørt af yderligere problemstilling nr. 20, idet der samtidig er mange kunder, som er berørt af mere end én af de oven for beskrevne delproblemstillinger. Således vurderer banken, at antallet af kunder, der er berørt af de respektive delproblemstillinger, kan opgøres, som følger:

- 20a: 34.699 kunder er potentielt berørt.
- 20b: 23.623 kunder er potentielt berørt.
- 20c: 365 kunder er potentielt berørt.

Vi har drøftet den foreløbige afgrænsning af berørte kunder med banken og har ikke fundet grundlag for at antage, at de foretagne analyser ikke har været egnede til at identificere alle berørte kunder. Det bemærkes i den forbindelse, at banken har lagt op til, at der i forbindelse med beregning af kompensation skal foretages yderligere analyser, med henblik på at sikre at alle berørte kunder er identificerede.

9.4.20.2 *Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation*

Banken har i forbindelse med dens foreløbige analyser konstateret, at kunder, som er berørt af delproblemstilling 20a og 20c, kan have krav på kompensation, idet de kan være blevet opkrævet beløb, som ikke var i overensstemmelse med aftalegrundlaget mellem kunden og banken. Banken forventer, at kunder, som er berørt af problemstilling 20c også er berørt af problemstilling 20a, og at disse således kun skal kompenseres for samme fejl én gang.

Tilsvarende kan kunder, som er berørt af delproblemstilling 20b have krav på kompensation i de tilfælde, hvor angivelsen af "ÅOP" i aftaledokumenterne har været lavere end den faktiske ÅOP, som kunne opgøres på grundlag de i DCS tilskrevne renter. Vi er enige i bankens vurdering af, at der kan være behov for at udbetale kompensation til bankens kunder i anledning af de nævnte problemstillinger.

For så vidt angår kunder, som er berørt af problemstilling 20b, men hvor angivelsen af ÅOP i aftaledokumenterne har været højere end den faktiske ÅOP, vurderer banken, at der ikke skal betales nogen kompensation. Vi er umiddelbart enige heri, men vi har endnu ikke foretaget nogen endelig analyse heraf, da banken endnu ikke har udarbejdet en endelige kompensationsmodel for yderligere problemstilling nr. 20.

Baseret på en gennemgang af et antal repræsentativt udvalgte stikprøver har banken i dens analyser anslået, at der skal udbetales ca. 39 mio. kr. i kompensation, idet det skønnes, at kompensationen i gennemsnit vil udgøre kr. 4.235. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at de opgjorte beløb i vidt omfang er foreløbige og på nuværende tidspunkt endnu er behæftet med meget stor usikkerhed, og at tallene derfor kan ændre sig i begge retninger.

Vi har ikke opnået indsigt i metoden for den gennemførte stikprøve, og vi har af denne årsag ikke grundlag for at anfægte bankens estimater vedrørende den samlede og gennemsnitlige kompensation.

9.4.20.3 *Bankens tilgang til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne*

Det er bankens vurdering, at de identificerede fejl er "stoppet" gennem Pause Logikken, som er nærmere beskrevet i afsnit 4.2, idet kunderne ikke længere modtager automatiske generede aftaledokumenter fra Aftaleberegneren, og idet renten er fastsat til 0 % i alle sager i DCS.

Banken har i øvrigt vurderet, at der skal gennemføres forudgående rettelser i Aftaleberegneren, og at banken skal evaluere, hvordan de indgår nye aftaler med kunder, før gældsinddrivelsen genoptages. På længere sigt vurderer banken endvidere, at der skal foretages grundlæggende ændringer i DCS, således

at renteberegningen ikke er baseret på forskellige kodebaser i DCS, men at den samme kodebase anvendes til renteberegning i alle tilfælde, dvs. at beregningen baseres på den samme programkode.⁸

Som supplement hertil anbefaler bankens analyseteam, at der skal gennemføres en række præventive kontroller inden gældsinddrivelse kan genstartes, og som skal sikre mod fejl af lignende karakter. De præventive kontroller har til formål at sikre, at de implementerede ændringer løser fejlene i Aftaleberegneren.

Hertil kommer, at der skal ske en opdatering af standardaftaledokumenter med henblik på at sikre en større gennemsigtighed i forhold til renteberegningen og angivelsen af rentesatser, tilskrivningsmetode og samlede omkostninger i afdragsaftalernes løbetid.

Det er vores vurdering, at banken effektivt har standset problemstillingen med den beskrevne Pause Logik.

For så vidt angår orienteringen af kunderne har banken tilkendegivet, at samtlige berørte kunder skal orienteres, uanset om de skal kompenseres eller ej. Orientering er endnu ikke udsendt, da banken planlægger at samle orienteringen vedrørende problemstilling nr. 20 med orientering om andre yderligere problemstillinger.

9.4.21 Yderligere problemstilling nr. 21 – Slettede kunder

Banken har på nuværende tidspunkt afsluttet sin indledende analyse af yderligere problemstilling nr. 21 og har gennemført tiltag til at afhjælpe problemstillingen og orientere kunderne. Problemstillingen har dermed passeret Gate 1, jf. afsnit.9.3 ovenfor.

9.4.21.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 21 omhandler 3.859 kunder, der er blevet slettet i DCS-systemet i perioden 2004 – 2020, hvorfra ca. 100 anføres at være slettet i perioden efter 2016, hvor bankens forretningsgange blev ændret, jf. nærmere nedenfor.

I perioden 2004-2016 var det almindelig praksis i banken at slette kunder fra DCS, når en kunde havde indfriet sin gæld, herunder særligt fra konti tilknyttet flere debitorer. Banken har oplyst, at årsagen til sletning af disse kunder var, at banken anså en kundes gældssag for afsluttet, når en kunde havde

⁸ En kodebase er en samling af programbiblioteker og konfiguration af disse, som har et givent antal funktioner og en konsistent virkemåde.

indfriet sin gæld. Banken har endvidere oplyst, at sletningen efter bankens opfattelse er gennemført af hensyn til kunden. Banken har også oplyst, at det har været nødvendigt at slette kunder for at undgå en forkert skatteindberetning fra banksystemet.

Ifølge banken har en sletning fra DCS ikke haft nogen negative konsekvenser for kunderne, og der kan ifølge banken være flere gyldige årsager til, at en kunde slettes. Bankens sletning af kunder i perioden 2004 – 2016 har dog medført, at de slettede kunder som udgangspunkt ikke har været inddraget i bankens oprindelige analyser og processer for orientering af kunder i relation til de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger nr. 1-19. Problemstillingen blev i den forbindelse opdaget i november 2020 på baggrund af en henvendelse fra en kunde, som viste sig at være slettet manuelt i forbindelse med sagens afslutning.

Vi har anmodet banken om at oplyse, om der findes en tilsvarende problemstilling i PF-systemet. Banken har oplyst, at det ikke var/er teknisk muligt at slette kundedata i PF-systemet, hvorfor samme problemstilling ikke kan have været opstået i PF. Problemstillingen omhandler derfor kun slettede kunder i DCS.

9.4.21.2 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

Banken har oplyst, at yderligere problemstilling nr. 21 indtil videre vedrører 4.219 sletninger. På tværs af de 4.219 sletninger, har banken identificeret i alt 3.859 slettede kunder i DCS.

Opgørelsen af slettede kunder er baseret på kundedata, der har været tilgængeligt i DCS-systemets *data warehouse*, hvorfra det, ifølge bankens oplysninger, er muligt at trække historisk data fra DCS, selvom de er blevet slettet i selve inddrivelsessystemet. Kundedata kan dog også være blevet slettet herfra med henblik på at efterleve GDPR, hvilket betyder, at banken ikke kan identificere de pågældende kunder.

Banken oplyste i forbindelse med den oprindelige analyse fra december 2021, at de 3.859 kunder havde været omfattet af kompensationsprocessen for de fire hovedårsager, men at analysen ikke kunne bekræfte at alle kunderne havde modtaget orienteringsbreve fra banken. Efterfølgende har banken på et møde den 27. april 2022 oplyst, at de berørte kunder nu også har modtaget et konklusionsbrev i relation til den udbetalte kompensation. Brevene oplyser om, at kundens sag er blevet gennemgået, hvorvidt kunden er berettiget til kompensation, samt at der kan være yderligere fejl i kundens sag, som banken endnu ikke har afdækket og behandlet.

På mødet oplyste banken også, at de 3.859 slettede kunder generelt er blevet medtaget i analyser, kommunikation og remediering i forhold til de yderligere problemstillinger. De berørte kunder har derimod endnu ikke modtaget alle informationsbreve i forhold til de yderligere problemstillinger, hvilket skyldes,

at de berørte kunder først er ”opdaget” efter at data til brug for informationsbrevene for de yderligere problemstillinger er blevet udsøgt og genereret.

Banken har oplyst, at den har igangsat en proces med henblik på at sende informationsbreve ud til de berørte kunder vedrørende de yderligere problemstillinger nr. 1-29. Banken forventer at sende informationsbrevene ud i løbet af maj 2022, men den præcise dato er ikke oplyst os.

Det er bankens vurdering, at der ikke er behov for at orientere de berørte kunder specifikt om yderligere problemstilling nr. 21, da en sletning fra DCS ikke har haft negative konsekvenser for kunderne, men tværtimod har været tilsigtet. Banken har således efter dens egne undersøgelser ikke glemt de pågældende kunder i forhold til beregning og udbetaling af kompensation vedrørende de konstaterede tilfælde af overbetaling, jf. umiddelbart nedenfor.

9.4.21.3 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

Banken har oplyst, at de berørte kunder er blevet inddraget i behandlingen af de fire hovedårsager, og at der er fremsendt informationsbreve ud til de berørte kunder, som beskrevet ovenfor.

Banken har også oplyst, at de berørte kunder både bagudrettet er blevet og fremadrettet bliver medtaget i behandlingen af de yderligere problemstillinger, hvilket sker ved at fremsøge kundedata om de slettede kunder i de relevante IT-systemer.

I tillæg til de ovenstående tiltag har banken oplyst, at den har igangsat initiativer for at evaluere og opdatere bankens interne retningslinjer for sletning af kundedata.

9.4.21.4 Bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation

Det er bankens vurdering, at de 3.859 berørte kunder ikke har lidt noget tab som følge af selve sletningen fra DCS. Det er videre bankens vurdering, at der derfor ikke foreligger noget grundlag for at udbetale kompensation som følge af yderligere problemstilling nr. 21, jf. ovenfor.

9.4.22 Yderligere problemstilling nr. 22 – Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto

Yderligere problemstilling nr. 22 er beskrevet i denne rapport baseret på bankens indledende analyse (Fact Pack). Banken har endnu ikke orienteret de potentielt berørte kunder, hvorfor problemstillingen ikke har passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3.

9.4.22.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 22 vedrører ca. 22.000 tilfælde, hvor der er uoverensstemmelser mellem såkaldte hovedkonti og såkaldte aftalekonti for kunder i DCS. Problemstillingen består af en række delproblemstillinger, som banken på tidspunktet for vores udfærdigelse af denne rapport har udarbejdet en indledende analyse om. Banken har endnu ikke sendt orientering til de berørte kunder, og banken har for denne problemstilling derfor endnu ikke passeret den ovenfor i afsnit 9.3 beskrevne Gate 1.

I praksis er uoverensstemmelserne opstået ved, at en kunde misligholder sit banklån (i bankens system FEBOS), hvorefter kunden oprettes med en hovedkonto i DCS. Når kunden bliver i stand til at betale af på sin gæld, indgår kunden typisk en betalingsaftale, hvorefter der oprettes en aftalekonto. I dag er praksis, at hovedkontoen bør stemme med aftalekontoen for normale betalingsaftaler, det gør den imidlertid ikke i alle tilfælde. Tidligere var det – efter det oplyste – ikke praksis, at de to konti skulle stemme, mens afviklingsaftalen var aktiv. Dengang skulle hovedkontoen således kun matches til aftalekontoen, hvis aftalen blev misligholdt.

I det omfang kunden afdrager i henhold til den indgåede betalingsaftale, sker det på aftalekontoen. Anvendelse af hovedkonto og aftalekonto har i en række tilfælde ført til en manglende overensstemmelse mellem de to konti, som kommer til udtryk ved følgende delproblemstillinger.

- Delproblemstilling 22a1: Problemstillingen dækker tilfælde, hvor der er aftalt eller accepteret en højere rente for aftalekontoen end for hovedkontoen. Dette omfatter både situationer, hvor renten på hovedkontoen efterfølgende er tilpasset aftalekontoen og situationer, hvor det ikke er tilfældet, hvilket i begge tilfælde er en økonomisk ulempe for kunden.
- Delproblemstilling 22a2: Der er aftalt en lavere rente for aftalekontoen end for hovedkontoen. Dette bliver alene et problem for kunden, hvis betalingsaftalen misligholdes, idet der forekommer tilfælde, hvor banken herefter (fejlagtigt, fordi banken ikke eksplicit i aftaledokumentet har anført at dette vil ske med tilbagevirkende kraft) opkræver den oprindelige hovedkontorente for hele perioden, dvs. også for den periode, hvor kunden har fulgt betalingsaftalen med en aftalt lavere rente.
- Delproblemstilling 22b: I situationer, hvor der er aftalt en højere renteberegning for aftalekontoen end for hovedkontoen, bliver kundens rentebetalinger i henhold til betalingsaftalen (aftalekontoen) ikke registreret korrekt på hovedkontoen. Således bliver den – i forhold til hovedkontoen – overskydende rentebetaling hverken afdraget på hovedstolen eller udbetalt til kunden. Systemmæssigt ”forsvinder” den overskydende rentebetaling således, hvilket kan blive et problem for kunden, hvis kunden misligholder betalingsaftalen og ”falder tilbage” på hovedkontoen.

- Delproblemstilling 22c: I situationer, hvor der aftales en ny (anden) rente for aftalekontoen end for hovedkontoen, træder renteændringen i kraft én dag senere på hovedkontoen end på aftalekontoen, hvilket medfører én dags forskel i renteberegningen.
- Delproblemstilling 22d: Når der skal indgås frivilligt forlig, men hvor forliget ikke tiltrædes af kunden, ændres rentetilskrivningen ikke samtidigt på hovedkontoen og på aftalekontoen, hvilket forårsager uoverensstemmelser i de påløbne renter for de to konti. Delproblemstilling 22d påvirker efter det oplyste ikke kunderne negativt i den forstand, at de kommer til at betale for meget i rente.

Banken har oplyst, at der identificeret i alt 22.249 berørte kunder. På baggrund af det foreliggende datagrundlag har banken imidlertid haft betydelige vanskeligheder ved at udarbejde en præcis fordeling af de berørte kunder, men banken har oplyst følgende foreløbige tal:

- Delproblemstilling 22a1: 4.408 kunder er potentielt berørt.
- Delproblemstilling 22a2: 8.258 kunder er potentielt berørt.
- Delproblemstilling 22b: 3.919 kunder er potentielt berørt.
- Delproblemstilling 22x: 11.035 kunder fordeler sig på øvrige kategorier, men kan endnu ikke placeres.

9.4.22.2 Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation

Banken har foreløbigt anslået, at der skal foretages modregning i kundernes favør for i alt ca. kr. 53 mio. Endvidere anslår banken, at der skal ske udbetaling af kompensation for overbetaling med i alt ca. kr. 9 mio. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at de opgjorte beløb i vidt omfang er foreløbige og på nuværende tidspunkt endnu er behæftet med meget stor usikkerhed, og at tallene derfor kan ændre sig i begge retninger.

Banken lægger således op til, at kunder, der har lidt et økonomisk tab, kompenseres for så vidt angår delproblemstillingerne 22a1, 22a2, 22b og 22c.

Der er alene tale om foreløbige estimater, og banken har endnu ikke præsenteret os for en beregningsmodel, som belyser, hvorledes den enkelte kundes kompensation skal beregnes samt på hvilket datagrundlag beregningen skal ske.

9.4.22.3 Bankens tilgang til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne

Det er bankens vurdering, at fejlen er standset i forbindelse iværksættelse af den generelle udvidede pauselogik. Renten er således aktuelt fastsat til 0 % i alle sager i DCS, og kunderne er vejledt om, at fortsatte betalinger er frivillige og indebærer en risiko for overbetaling, jf. afsnit 4.2.2 ovenfor.

Banken har endvidere vurderet, at de berørte kunder skal orienteres, men dette er efter det oplyste endnu ikke sket, idet banken afventer, at orientering om flere yderligere problemstillinger kan medtages i et samlet brev. Banken forventer, at en indledende orientering kan sendes til samtlige berørte kunder ultimo maj 2022, jf. afsnit 5.2.1 ovenfor.

9.4.23 Yderligere problemstilling nr. 23 – Fejlagtig indberetning af gældseftergivelseskode til Skatteforvaltningen

Yderligere problemstilling nr. 23 blev ikke beskrevet i detaljer i vores rapport af 31. oktober 2021, da banken på daværende tidspunkt ikke havde foretaget en indledende analyse heraf. Banken har forud for udarbejdelsen af denne rapport udarbejdet en indledende analyse (Fact Pack). Banken har dog endnu ikke gennemført tiltag til at standse problemstillingen i forhold til skatteindberetninger, hvorfor problemstillingen endnu ikke har passeret den ovenfor i afsnit 9.3 beskrevne Gate 1.

9.4.23.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 23 vedrører fejl, som opstår i forbindelse med bankens indberetninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen.

Som beskrevet i forbindelse med vores behandling af yderligere problemstilling nr. 11 i vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.11, er banken forpligtet til årligt at indberette oplysninger til Skatteforvaltningen om kunder, som har gæld til banken, herunder om kundernes restgæld pr. 31. december og om tilskrevne renter.

Indberetning af tilskrevne eller forfaldne renter sker med henblik på, at Skatteforvaltningen kan fortrykke fradragsberettigede renter på kundens årsopgørelse og i øvrigt til kontrolformål m.v.

I den forbindelse er banken også forpligtet til at indberette, om der er sket en gældseftergivelse i det omhandlede indkomstår, samt i givet fald en gældseftergivelseskode, hvis der i det pågældende indkomstår er sket eftergivelse af gælden. Dette skyldes, at en gældseftergivelse kan medføre, at kundens rentefradragsret nedsættes tilsvarende, jf. ligningslovens³ § 5, stk. 9.

Yderligere problemstilling nr. 23 vedrører det forhold, at banken har konstateret, at der i visse tilfælde systematisk kan have indberettet forkerte gældseftergivelseskoder.

Skatteforvaltningen indberetningssystem fungerer således, at banken i tilfælde af en gældseftergivelse skal indberette en gældseftergivelseskode i forbindelse med den årlige indberetning om kundens renter.

Hvis der er sket eftergivelse som led i en offentlig gældseftergivelse, skal banken indberette én type af kode, mens én anden kodetype skal anvendes, hvis der er sket eftergivelse som led i en privat aftale. Hvis der sker eftergivelse for en gæld, som allerede tidligere er blevet delvist eftergivet, skal banken indberette en tredje kode, og hvis en eftergivelse ophæves som følge af kundens misligholdelse af betingelserne for eftergivelse, skal banken indberette en særlig kode herfor. Hvis der ingen gældseftergivelse er sket, skal der endelig indberettes en tilknyttet kode herom eller et blankt felt.

Banken har oprindeligt afsluttet sin indledende analyse (Fact Pack) i september 2021. I den forbindelse konkluderede banken, at den i ca. 1.600 sager fejlagtigt havde indberettet oplysninger om, at der var sket en privat gældseftergivelse, hvor det imidlertid retteligt skulle have været indberettet, at der ikke var sket eftergivelse. Baggrunden herfor var, at banken alene havde nedsat kundens rentesats med fremadrettet virkning, hvilket i bankens daværende tilgang til problemstillingen ikke skønnedes at udgøre en eftergivelse i relation til indberetning til Skatteforvaltningen om tilskrevne renter.

Håndteringen af yderligere problemstilling nr. 23 er efterfølgende blevet overleveret til et ”opfølgningsteam”, som i en analyse fra marts 2022, har vurderet, at bankens daværende praksis var fejlagtig.

I den seneste analyse har banken således konkluderet, at banken i perioden 2018-2021 har indberettet forkert gældseftergivelseskode i ca. 600.000 indberetninger, som berører ca. 112.000 kunder, idet banken nu vurderer, at der *skulle* have været indberettet en kode for privat gældseftergivelse. Begrundelsen herfor er, at banken med bistand fra en ekstern rådgiver har vurderet, at en ændring i kundens forhold, herunder fx en ændring af kundens rentevilkår, udgør en indfrielse af det oprindelige låneforhold og oprettelse af et nyt gældsforhold, hvilket ifølge bankens nye analyse udgør en gældseftergivelse. Banken er derfor af den opfattelse, at der skal indberettes en gældseftergivelseskode for privat gældseftergivelse.

Vi noterer os i den forbindelse, at den eksterne juridiske rådgivning, som er blevet delt med os, alene foreligger i udkast. Af den eksterne rådgivers vurdering fremgår blandt andet, at en væsentlig ændring af vilkår i et låneforhold *kan* medføre, at låntageren skal beskattes efter kursgevinstloven⁴. Vi har ikke haft mulighed for at foretage nogen selvstændig vurdering af spørgsmålet inden for rammerne af denne rapport. Det er dog ikke klart for os, om banken i de anførte tilfælde faktisk vil have en pligt til at indberette oplysning om gældseftergivelse i forbindelse med indberetning af oplysninger om renter i låneforhold, jf. skatteindberetningslovens § 13, stk. 2, nr. 4.

I den forbindelse bemærker vi endvidere, at det siden 21. december 2018 har fremgået udtrykkeligt af Skatteforvaltningens indberetningsvejledning⁹, at nedsættelse af rentesatsen eller en nulstilling af rentetilskrivning ikke betragtes som en privat eftergivelse af gæld i forbindelse med indberetningen og dermed ikke skal indberettes som sådan.

Vi kan i den forbindelse endvidere forstå, at banken har planlagt, at der i løbet af efteråret 2022 vil blive igangsat en dialog med Skatteforvaltningen om bankens indberetningspraksis. Vi har i den forbindelse noteret os, at banken først *efter*, at denne dialog er tilendebragt, vil træffe endelig beslutning om, hvorvidt der skal gennemføres en korrektionsindberetning for de berørte kunder, og om banken fremadrettet skal indberette om gældseftergivelse i forbindelse med, at der f.eks. aftales nye rentevilkår med kunden.

For så vidt angår problemstillingens omfang bemærker vi, at det fremgår af bankens foreløbige analyse (Fact Pack), at registreringer med gældseftergivelseskode vedrørende offentlig gældseftergivelse ikke er medtaget i analysen.

Ligeledes ses den foreløbige analyse ikke at omfatte bankens anvendelse af såkaldt ”restancemarkering”, som er en markering, som anvendes til at angive, om kunden har ubetalte renter for tidligere indkomstår, hvilket kan have indflydelse på kundens fradragsret.

Endelig er bankens indberetning af gældseftergivelseskoder i regi af bankens andet inddrivelsessystem, PF, ikke behandlet i bankens seneste analyse.

Vi vil i vores videre arbejde følge op på, om banken også har afdækket, om der er opstået fejl i forhold til disse ikke omfattede problemstillinger. Vi vil endvidere vende tilbage med yderligere beskrivelse af bankens konklusioner, når den planlagte dialog med Skatteforvaltningen er gennemført.

9.4.23.2 Bankens foreløbige analyser vedr. compensation

Banken har i sin foreløbige analyse fra marts 2022 konkluderet, at kunderne ikke er berettiget til compensation, idet kunderne efter bankens opfattelse ikke har lidt et økonomisk tab.

Banken har oplyst, at gældseftergivelseskoden alene anvendes som et udsøgningskriterie i forbindelse med kontrol hos Skatteforvaltningen, og at gældseftergivelseskoden derfor ikke i sig selv vil medføre, at

⁹ Se Skatteforvaltningens ”[Indberetningsvejledning om Udlån årsultimo 2021](#)”, afsnit 4.7: ”Nedsættelse af rentesatsen, nulstilling af rentetilskrivningen eller afskrivning af forældede renter, betragtes ikke som en privat eftergivelse af gæld i forbindelse med indberetningen til udlån.”

kunden opnår en forkert rentefradragsret. Koden har efter det af banken oplyste endvidere ingen indflydelse på, hvilke renter der er fortrykt på kundens årsopgørelse. Vi har ikke selvstændigt efterprøvet denne oplysning.

Det fremgår således af det fremsendte materiale, at en fejlagtigt indberettet gældseftergivelseskode alene har betydning for den tekst, som fremgår af kundens årsopgørelse, og for Skatteforvaltningens udsøgning af borgere, hvis årsopgørelse eventuelt skal behandles ved en manuel kontrol.

Vi har ikke foretaget nogen selvstændig juridisk undersøgelse af spørgsmålet, men bemærker, at bankens eksterne juridiske rådgiver i et notatudkast til banken har fremhævet, at bankens kunder *kan* lide tab, hvis Skatteforvaltningen rent faktisk lægger til grund, at eftergivelse er sket, selvom det ikke er tilfældet. Vi vil overfor banken følge op i forhold til bankens vurdering af, hvorvidt denne risiko er relevant og bør afdækkes yderligere.

9.4.23.3 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne

Banken har efter det oplyste ikke ændret sin praksis for registrering af gældseftergivelseskoder på nuværende tidspunkt. Vi bemærker i den forbindelse, at indberetningen for indkomståret 2022 skal foretages senest den 20. januar 2023.

Banken har endnu ikke besluttet, om den vil foretage en korrektionsindberetning for tidligere indkomstår og dermed rette de potentielt fejlbehæftede indberetninger. Banken afventer efter det oplyste i den forbindelse nærmere dialog herom med Skatteforvaltningen om rammerne for de fremtidige indberetninger og om korrektioner vedrørende tidligere indkomstår.

For så vidt angår orientering af kunderne har banken på nuværende tidspunkt besluttet ikke at foretage orientering af kunderne. I den forbindelse har banken blandt andet lagt vægt på, at de berørte kunder efter bankens opfattelse ikke har lidt et tab som følge af de fejlbehæftede indberetninger, jf. ovenfor.

I den forbindelse bemærker vi, at det fremgår af Skatteforvaltningens indberetningsvejledning, at fejlrettelse af godkendte indberetninger skal ske straks efter, at fejlen er konstateret. Endvidere fremgår det af indberetningsvejledningen, at den indberetningspligtige skal orientere sine kunder, hvis der foretages fejlrettelser efter marts måned i året efter det indkomstår, som der indberettes for.

Vi vil følge op overfor banken vedrørende dette spørgsmål, når bankens dialog med Skatteforvaltningen har afdækket, hvordan indberetningerne faktisk skal foretages. I den forbindelse vil vi også følge op på, om banken har pligt til at orientere kunderne, herunder under hensyntagen til almindelige regler om god skik, persondataretlige regler eller Finanstilsynets påbud af 21. september 2020. Det er vores

umiddelbare vurdering, at banken i hvert fald *bør* orientere de kunder, for hvilke, der er givet forkerte oplysninger til Skatteforvaltningen, og at denne orientering *bør* sendes til kunden senest, når banken berigtiger fejlen. Endvidere er det vores umiddelbare vurdering, at det ikke ændrer herpå, at indberetning af en forkert kode eller en senere berigtigelse af denne ikke umiddelbart har betydning for de beløb, som er fortrykt på kundens årsopgørelse, og at det efter bankens vurdering ikke er sandsynligt, at Skatteforvaltningen vil anvende de korrigerede oplysninger i forbindelse med de berørte kunders skatteansættelser.

9.4.24 Yderligere problemstilling nr. 24 – Manglende rådgivning ved rentetypeskifte

Yderligere problemstilling nr. 24 er beskrevet i denne rapport baseret på bankens indledende analyse (Fact Pack). Banken har endnu ikke orienteret de potentielt berørte kunder om problemstillingen, hvorfor problemstillingen ikke har passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3.

9.4.24.1 Problemstillingens karakter og omfang

Problemstillingen vedrører bankens manglende eller mangelfulde rådgivning af kunder, der i perioden 2004-2021 i forbindelse med indgåelsen af forlig eller betalingsaftaler med banken aftalte ændringer til de allerede bestående rentevilkår. Problemstillingen omfatter i den forbindelse specifikt situationer, hvor kunden har aftalt med banken, at kunden skulle overgå fra simpel rente til rentes rente eller omvendt, og hvor det har vist sig at være til kundens ulempe.

Ifølge bankens analyse, var bankens rådgivning i forbindelse med kundernes skift af rentevilkår mangelfuld, idet kunderne ikke modtog fyldestgørende orientering om konsekvenserne ved at skifte mellem de forskellige rentetyper, da der alene blev fokuseret på rentesatsen. Dette medførte for nogle kunder, at renteskiftet samlet set blev dyrere for kunden, uden at dette klart var fremgået af bankens rådgivning.

Endvidere fremhæver banken, at banken i perioden fra 2004 til 2012 i nogle tilfælde anbefalede kunder at skifte til en simpel rente med højere sats, hvilket imidlertid aldrig blev implementeret, idet en sådan rente i denne periode slet ikke kunne beregnes i DCS, jf. herved også beskrivelsen neden for i afsnit 9.4.27 om yderligere problemstilling nr. 27. Et yderligere eksempel vedrører manglende forståelse for sammensætningen af renteberegningsgrundlaget, da rådgiverne anbefalede et rentetypeskift, selv om det for kunderne rent faktisk medførte, at renten fremover blev beregnet af et forhøjet renteberegningsgrundlag.

Banken fremhæver i dens undersøgelse derudover, at bankens manglende eller mangelfulde rådgivning overfor kunderne skyldtes en række forskelligartede faktorer, såsom høj kompleksitet i DCS-systemet, stort antal af forskellige rentetyper, utilstrækkelig oplæring af bankens rådgivere og en mangel på tilstrækkelige procesvejledninger. Banken har endvidere fremhævet, at der ikke er indikation på, at

rådgiverne bevidst har vildledt kunderne. Rådgivernes intention har været at give kunderne en mere fordelagtig rente, hvilket af de nævnte årsager dog ikke er sket.

På ovennævnte baggrund konkluderer banken, at den manglende eller mangelfulde rådgivning i perioden fra 2004 til 2021 i mange tilfælde medførte, at et rentetypeskifte havde ufordelagtige økonomiske konsekvenser for kunderne. Banken fremhæver i sin analyse, at en række stikprøver har vist, at der ikke er fundet nogen indikation på, at problemstillingen kan antages at være opstået før 2004.

9.4.24.2 *Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation*

Banken anslår i sin analyse, at problemstillingen kan berøre i alt 11.991 kunder, og at disse kunder potentielt kan have krav på udbetaling af kompensation eller korrektion af saldoen på en eventuel resterende gæld. Det bemærkes om bankens skøn vedrørende antallet af berørte kunder, at en kunde kan være berørt flere gange af problemstillingen afhængigt af, hvor mange rentetypeskift kunden har aftalt med banken i perioden 2004-2021.

Bankens skøn over antallet af potentielt berørte kunder beror på en udsøgning vedrørende samtlige de i den omfattede periode foretagne rentetypeskift.

Det skal samtidig fremhæves, at banken efter det oplyste i dens undersøgelse udelukkende har søgt efter kunder, for hvem der er foretaget et rentetypeskift. Heri ligger også, at nogle kunder kan have modtaget mangelfuld rådgivning om rentetypeskift i forbindelse med deres indgåelse af aftaler med banken, men hvor kunden ikke benyttede sig af et tilbud om at skifte rentetype, selvom dette ville have været fordelagtigt. Banken konstaterer i den forbindelse, at den ikke har data, som muliggør en udsøgning af de kunder, som måtte have modtaget en sådan mangelfuld rådgivning, og at banken derfor ikke anser det for muligt at kompensere kunder for sådanne eventuelle fejl.

Derudover har banken oplyst, at den har afgrænset kredsen af potentielt berørte kunder, idet banken har frasorteret to kundegrupper:

- kunder, som skifter fra en højere rentesats til en rente på 0 % fast rente, og
- kunder, hvis rentetypeskift sker i forbindelse med misligholdelse af en betalingsaftale, hvor kunden "falder tilbage" på de oprindelige vilkår fra hovedkontoen.

Det er på baggrund af det fremsendte materiale vores forståelse, at banken frasorterer disse kundegrupper, da kunderne efter bankens vurdering i disse situationer ikke kan have krav på kompensation som følge af rentetypeskiftet.

Endvidere kan vi på baggrund af det fremsendte materiale forstå, at banken oprindeligt også frasorterede en tredje kundegruppe, der vedrører kunder, som skiftede fra rentes rente med en højere nominel rentesats til en simpel rente med en lavere nominel rentesats. Disse kunder er derfor ikke behandlet i bankens indledende analyse, og de er således heller ikke omfattet af de anførte skøn vedrørende antallet af potentielt berørte kunder. Banken oplyser, at der oprettes et tillæg til den indledende analyse, som omhandler netop disse kunder. Banken har endvidere den 24. maj 2022 oplyst, at den har identificeret yderligere kunder, som ikke er behandlet i bankens indledende analyse. Det drejer sig ifølge banken om kunder, der som led i oprettelsen i inddrivelsessystemet i en såkaldt ”interim periode” har stået med en fast 0 %-rente og herefter har skiftet til ”procesrenten”. Banken vil efter det oplyste ligeledes inddrage disse kunder i bankens tillæg til dens indledende analyse.

Banken har endnu ikke udarbejdet en model for kompensation af de potentielt berørte kunder, hvorfor vi i denne rapport ikke taget stilling hertil.

9.4.24.3 Bankens tilgang til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne

Banken har oplyst, at de berørte kunder alle er omfattet af den udvidede Pauselogik, jf. afsnit 4.2 ovenfor. Herved imødegås risikoen for, at bankens kunder fremadrettet opkræves for meget i rente, eller at der sker overbetaling i forhold til den samlede gæld.

Den varige løsning af problemstillingen forudsætter dels implementering af en række systemtilretninger, samt forbedringer af bankens forretningsgange og kontroller m.v. Banken har endnu ikke præsenteret os for detaljer i forhold til disse foranstaltninger.

Banken forventer at sende orienteringsbreve til de potentielt berørte kunder ultimo maj 2022. Brevene er ikke udsendt endnu, da banken som beskrevet ovenfor, afsnit 5.2, har ønsket, at orientering om flere yderligere problemstillinger skulle samles i et brev.

9.4.25 Yderligere problemstilling nr. 25 – Omkostninger lagt sammen med hovedstolen

Yderligere problemstilling nr. 25 har på nuværende tidspunkt passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3, idet banken forud for udarbejdelsen af denne rapport har gennemført en indledende analyse og på den baggrund har vurderet, at der ikke har været behov for at orientere bankens kunder om problemstillingen. Banken har på baggrund af dens analyse endvidere vurderet, at problemstillingen ikke har medført en forpligtelse for banken til at yde kompensation til de berørte kunder (Gate 2). Det er imidlertid vores forståelse, at bankens konklusion i den forbindelse er behæftet med usikkerhed, jf. nærmere nedenfor, afsnit 9.4.25.3. Vi vil derfor følge op herpå i en senere rapport.

9.4.25.1 *Problemstillingens karakter og omfang*

Yderligere problemstilling nr. 25 angår sager vedrørende inddrivelse overfor erhvervskunder, hvor banken har identificeret en række forskellige omkostningstyper, der ved omkostningernes bogføring på kundens sag i DCS er eller kan være blevet lagt sammen med gældens hovedstol.

Bogføringen af omkostningerne på kundens sag i DCS medfører for det første en risiko for uberettiget opkrævning. Det afhænger således af den enkelte omkostningstype, aftalegrundlaget med kunden og omstændighederne i øvrigt, om omkostningen kan kræves betalt af kunden.

For det andet medfører sammenlægningen af hovedstolen og omkostningen en risiko for, at banken uberettiget beregner rente af omkostningerne, eller at renterne ikke er beregnet på det rette grundlag.

Endeligt medfører sammenlægningen for det tredje risiko for, at banken opkræver forældede beløb, da omkostningerne ved sammenlægningen registreres med den forældelsesdato, som er registreret for hovedstolen.

Yderligere problemstilling nr. 25 udspringer af undersøgelserne foretaget i forbindelse med analysen af yderligere problemstilling nr. 9, der angik potentielt fejlagtig sammenlægning af hovedstol og sagsomkostninger, jf. vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.9.

Banken har haft iværksat tiltag til standsning af problemstillingen, som efter bankens opfattelse medførte, at der ikke har været risiko for forværring af fejlen eller uberettiget inddrivelse eller overopkrævning, idet banken i en midlertidig periode har undladt at postere de pågældende omkostninger på kundernes konti, men i stedet har posteret omkostningerne på en intern konto i banken. Dette tiltag har banken efter det oplyste ophævet igen den 12. maj 2022, idet banken har konkluderet, at den tidligere praksis ikke medførte risiko for overopkrævning.

Bankens overordnede konklusion er således, at der ikke er begået fejl, som nødvendiggør kompensation til bankens kunder, eller som gør det nødvendigt at orientere kunderne. Efter bankens egen vurdering, har omkostningerne således kunnet opkræves (dvs. kræves betalt af kunderne), og omkostningerne har kunnet forrentes ligesom hovedstolen. Endelig har banken fundet, at omkostningerne forældelsesmæssigt har kunnet behandles ligesom hovedstolen.

Nedenfor redegøres først for vores forståelse af processen for bankens identifikation af de af problemstillingen omfattede omkostningstyper. Dernæst redegøres for bankens vurdering samt vores foreløbige bemærkninger hertil.

9.4.25.2 Identifikation af omkostningstyper i yderligere problemstilling nr. 25

Banken har identificeret en række forskellige typer af omkostninger, som er blevet lagt sammen med gældens hovedstol. Banken har identificeret disse omkostningstyper ved i første omgang at identificere samtlige posteringer, som er sket i saldotype 3 (gældens hovedstol)¹⁰ i perioden 2004 - 2021, hvor posteringen er ledsaget af en fritekst, som er skrevet af en medarbejder i banken i forbindelse med bogføring af omkostningen ("bogføringstekst"). Der foreligger efter det af banken oplyste ikke data, som gør det muligt at undersøge, om problemstillingen eksisterede før 2004.

Banken har herved identificeret 18.706 posteringer, hvoraf banken har analyseret 10.595 posteringer (svarende til 57 %) med henblik på at kunne fastslå, hvilke omkostningstyper der er blevet registreret sammen med gældens hovedstol.

På baggrund af denne gennemgang har banken opstillet en række forskellige omkostningstyper, som i disse sager har vist sig at være lagt sammen med hovedstolen i DCS. Det drejer sig ifølge analysen om følgende omkostningstyper:

1. Omkostninger til administration og realisation af pantsatte aktiver
2. Omkostninger til rådgivning fra advokater, revisorer og konsulenter
3. Omkostninger til sikkerhedsstillelse i forbindelse med konkursbegæring
4. Tinglysningsafgifter m.v.
6. Retsafgifter og retsgebyrer
7. Omstødelleskrav fastslået ved dom vedrørende nedbringelser af det omhandlede lån
7. Forlig vedrørende omstødelleskrav vedrørende det omhandlede lån
8. Servicegebyrer
9. Betalinger til Vækstfonden (*Behandles i yderligere problemstilling nr. 26*)
10. Inkassoomkostninger (*Omkostninger af denne type er ifølge banken bogført som en del af hovedstolen i få tilfælde og ved en almindelig operationel fejl. Banken oplyser, at fejlposteringerne er håndteret manuelt i de sager, som er fundet.*)

¹⁰ I DCS kan posteringer ske som 6 forskellige saldotyper, hvoraf saldotype 1 eksempelvis indeholder sagsomkostninger, saldotype 2 indeholder renter og gebyrer, som er påløbet, mens kontoen har været registreret i andre it-systemer, mens saldotype 3 indeholder gældens hovedstol.

11. Tilkendte sagsomkostninger (*Omkostninger af denne type er ifølge banken bogført som en del af hovedstolen ved en almindelig operationel fejl. Banken oplyser, at fejlposteringsene er håndteret manuelt i de få tilfælde, som er fundet*).
12. Renter (*Omkostninger af denne type er ifølge banken bogført som en del af hovedstolen ved en almindelig operationel fejl. Banken oplyser, at fejlposteringsene er håndteret manuelt i de få tilfælde, som er fundet*).
13. Andre omkostninger (*Omkostninger af denne type skulle ifølge banken have været bogført i en omkostningstype nr. 1 – 8 eller registreret som korrektioner til gældens hovedstol, og banken vurderer således, at der er tale om enkeltstående operationelle fejl*).

Banken kan ikke udelukke, at der findes omkostningstyper udover de således identificerede, som ikke er fundet ved ovennævnte analyse af 57 % af posteringsene, herunder f.eks. da banken forud for udtagelse af posteringsene frasorterede udgiftsposteringsene uden en bogføringstekst, og fordi en gennemgang af de 57 % af posteringsene i sagens natur ikke indebærer en fuldstændig sikkerhed for, at alle typer af omkostninger er fundet. Banken klassificerer dog risikoen herfor som værende lav. Det begrundes af banken med, at den gennemførte undersøgelse var relativt omfattende, og at resultatet heraf efterfølgende er gennemgået med nøglepersoner i banken, som ikke har kunnet henvise til andre typer af udgifter.

Det er vores opfattelse, at der, som antydnet ovenfor, består en vis usikkerhed for så vidt angår omkostninger, der er bogført uden en ledsagende bogføringstekst. Det kan således ikke afvises, at andre omkostninger end de identificerede typer er blevet bogført og lagt sammen med gældens hovedstol i DCS. Vi er dog enige i, at risikoen herfor generelt må anses for at være lav.

9.4.25.3 Bankens vurdering

Sammenfattende forstår vi, at banken hovedsageligt på grundlag af dens forretningsbetingelser konkluderer, at

- i. bankens opkrævning af de behandlede omkostninger fra kundernes konto er berettiget, og at det følger heraf, at
- ii. bankens forrentning af omkostningerne samt registreringen af en forældelsesdato tilsvarende hovedstolens også er berettiget.

Dermed finder banken, at sammenlægningen af gældens hovedstol med de identificerede omkostningstyper ikke udgør en problemstilling, som kan have ført til overbetaling og deraf følgende krav om kompensation fra bankens kunder. Banken anerkender dog, at konklusionen er behæftet med usikkerhed for visse omkostningstyper.

Vi har ikke undersøgt, om forretningsbetingelserne i alle tilfælde er gyldigt aftalt med kunderne, dvs. vedtagne. Vi har heller ikke forholdt os til, om banken i alle tilfælde har foretaget vurderingen på baggrund af de forretningsbetingelser, som var gældende da omkostningerne blev afholdt og bogført, ligesom vi generelt ikke har forholdt os endeligt til bankens juridiske vurderinger om omkostningernes forældelsesfrister på nuværende tidspunkt.

Vi har først den 18. maj 2022 stillet banken en række spørgsmål til dens indledende analyse. Når vi har haft lejlighed til at gennemgå bankens svar på disse spørgsmål, vil vi vende tilbage med eventuelle bemærkninger til bankens konklusion om, at problemstillingen ikke har medført risiko for overopkrævning.

9.4.26 Yderligere problemstilling nr. 26 – Fejl i forbindelse med registrering af kautionister

Yderligere problemstilling nr. 26 blev ikke beskrevet i vores rapport af 31. oktober 2021, da banken ikke havde foretaget en indledende analyse på daværende tidspunkt. Bankens efterfølgende gennemførte den indledende analyse af problemstillingen, men banken har dog endnu ikke orienteret de berørte kunder. Problemstillingen har således ikke passeret den ovenfor i afsnit 9.3 beskrevne Gate 1.

9.4.26.1 Overordnet om problemstillingerne

Yderligere problemstilling nr. 26 dækker ifølge banken over tre underliggende problemstillinger, der alle vedrører kautionister. Det drejer sig om følgende problemstillinger:

- Nr. 26a: Forkert 'omregistrering' af kautionister som debitorer i DCS
- Nr. 26b: Fejl ved afskrivning af gæld, hvor Vækstfonden er kautionist
- Nr. 26c: Forkert registrering af begrænsede kautioner

De tre problemstillinger udspringer af væsentligt forskellige forhold, hvorfor de gennemgås separat i de følgende afsnit.

Banken har derudover i den indledende analyse identificeret fire yderligere problemstillinger, der forventes at blive analyseret som del af yderligere problemstilling nr. 26. Det drejer sig om følgende, idet banken dog bemærker, at der endnu ikke er identificeret konkret berørte sager i relation til problemstilling nr. 26e og 26f, der dog undersøges nærmere i banken:

- Nr. 26c (2): Forkert registrering af kaution i sager med flere lån
- Nr. 26d: PF-systemet indberetter automatisk kautionen som gæld til Skatteforvaltningen

- Nr. 26e: Forkert inddrivelse hos kautionisten, efter at skyldner har indfriet akkordaftale
Nr. 26f: Kautioner, der burde afskrives over tid, registreres fejlagtigt med hele kautionsbeløbet

Delproblemstilling 26c(2), 26e og 26f er stadig under analyse i banken, og vi har ikke til brug for denne rapport modtaget de endelige analyser herpå, hvorfor problemstillingerne ikke vil blive behandlet nærmere i denne rapport. Banken har dog oplyst, at der pr. 24. maj 2022 ikke er konstateret nogen tilfælde, hvor problemstilling 26e og 26f er bekræftet som reelle problemstillinger.

Vi har den 11. maj 2022 modtaget en nærmere beskrivelse af delproblemstilling 26d. Henset til tidspunktet for modtagelsen af dette materiale, har vi dog endnu ikke haft mulighed for at følge op herpå. Delproblemstilling 26d vil således ikke blive behandlet yderligere i denne rapport, men vi vil vende tilbage til delproblemstillingen i forbindelse med vores videre arbejde.

9.4.26.2 Problemstilling 26a – Forkert 'omregistrering' af kautionister som debitorer i DCS

Problemstilling nr. 26a omhandler bankens håndtering af kautionister i sager, hvor hoveddebitor er ophørt med at eksistere (f.eks. hvis debitor afgør ved døden). I sådanne sager er kautionisten i DCS-systemet frem til foråret 2020 manuelt blevet 'omregistreret' fra at være kautionist til at være debitor.

Som følge heraf kan kautionister i DCS urigtigt fremstå som værende debitorer, hvis den oprindelige debitor er ophørt. Banken har vurderet, at forholdet kan have ført til forkerte skatteindberetninger, idet restgæld og renter heraf vil være indberettet af banken for kautionisten i strid med Skatteforvaltningens dagældende indberetningsvejledning.

Problemstillingen har ifølge banken eksisteret siden idriftsættelsen af DCS i 2004 og skyldes, at DCS er forbundet med banksystemet, hvorfra skatteindberetninger foretages. Banksystemet understøtter i den forbindelse ikke muligheden for alene at have en kautionist registreret, idet der i banksystemet af tekniske årsager skal være registreret en skatteindberetningspligtig person på sagen. En kautionist anses i den forbindelse ikke systemmæssigt for at være en sådan indberetningspligtig person.

I foråret 2020 har banken søgt at imødegå problemstillingen, idet banken herefter har fastholdt den ophørte debitor, som hæfter på kontoen. Denne ændring anses dog ikke af banken for at være tilstrækkelig, jf. nedenfor om bankens tiltag til standsning af problemstillingen.

9.4.26.2.1 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

Banken har i dens indledende analyse (Fact Pack) anført, at 3.945 sager potentielt kan være berørt af yderligere problemstilling 26a. Banken har efter det oplyste identificeret i alt 5.299 kunder på tværs af de berørte sager.

Banken oplyser, at de kunder (kautionister), der kan være berørt af problemstillingen vil blive orienteret herom, og at breve forventes udsendt ultimo maj. Banken forventer i den forbindelse at samle information om flere af de yderligere problemstillinger i brevene til de berørte kunder (se herom afsnit 5).

9.4.26.2.2 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

I foråret 2020 har banken som nævnt søgt at imødegå problemstillingen, idet banken har fastholdt den ophørte debitor, som hæfter på kontoen. Dette indebærer imidlertid, at ophørte debitorer fortsat står registreret som eksisterende kunder, og at banken som følge deraf har foretaget indberetning til Skatteforvaltningen for fysiske eller juridiske personer, der ikke længere eksisterer. Banken vurderer dog, at løsningen ikke medfører anden skade for kunderne, da disse indberetninger blot bliver returneret til banken fra Skatteforvaltningen med henblik på korrektion.

I januar 2022 har Skatteforvaltningen opdateret indberetningsvejledningen, således at der fra og med indkomståret 2021 skal indberettes om kautionisten, når kautionisten indtræder i kautionsforpligtelsen, fordi hoveddebitor er ophørt med at eksistere som følge af f.eks. gældssanering eller død.

Banken er efter det oplyste i dialog med Skatteforvaltningen om den nye indberetningsvejledning og de kriterier der skal være opfyldt, før banken må indberette om kautionisten. Banken overvejer således, om det på baggrund af den ændrede vejledning vil være muligt igen at registrere kautionisten som debitor, dog således at dennes status som kautionist markeres på sagen. Banken afventer dog udfaldet af dialogen med Skatteforvaltningen.

Vi vil i vores undersøgelser vende tilbage hertil, når banken har truffet endelig beslutning om en fremadrettet løsning for indberetninger.

9.4.26.2.3 Bankens foreløbige analyser vedrørende compensation

Banken vurderer, at der ikke som følge af yderligere problemstilling nr. 26a er risiko for overopkrævning af bankens kunder eller af kautionister.

Banken vil kompensere de berørte kautionister for eventuelle indirekte tab, som de fejlagtige skatteindberetninger måtte have forårsaget. Vi henviser i den forbindelse til vores rapport af 31. oktober 2021, hvor vi i afsnit 7.9 beskrev bankens tilgang til indirekte tab.

9.4.26.3 *Problemstilling 26b – Fejl ved afskrivning af gæld, hvor Vækstfonden er kautionist*

Problemstilling nr. 26b omhandler forkert registrering af kunders gæld til Vækstfonden i sager, hvor Vækstfonden har kautioneret for det misligholdte lån.

I disse sager følger det af betingelserne i kautionsaftalen med Vækstfonden, at banken på vegne af Vækstfonden skal inddrive den udbetalte kaution hos kunden. Banken har imidlertid konstateret, at der ved Vækstfondens betaling i henhold til kautionen sker en nedskrivning af kundens gæld, hvorefter kun den resterende andel af lånet bliver registreret i DCS. Dermed starter bankens inddrivelse af gælden i DCS med udgangspunkt i et beløb, der alene svarer til den skyldige restgæld til banken. Da Vækstkautionen dækker op til 75% af gælden, kan kunden som følge heraf fremstå gældfri i DCS efter betaling af kun 25% af den faktiske gæld til henholdsvis banken og Vækstfonden. Problemstillingen medfører således samlet set en utilstrækkelig gældsinddrivelse for både Vækstfonden og banken selv.

Ifølge banken kan problemstillingen desuden have ført til forkert indberetning til Skatteforvaltningen, og risiko for forkerte rentefradrag for debitor, da den registrerede gæld i DCS har været for lav.

9.4.26.3.1 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

Ifølge banken er der identificeret 159 sager, der potentielt involverer Vækstfondens kautioner og regreskrav. Det bemærkes dog, at udsøgningsmetoderne ifølge banken indebærer en vis usikkerhed, hvorfor antallet af berørte sager kan ændre sig, når der er foretaget mere præcise udsøgninger. Banken oplyser, at den er i dialog med Vækstfonden herom.

Banken oplyser, at den planlægger at orientere kunder, hvis sager har været påvirket af problemstillingen, men at dette vil blive håndteret fra sag til sag ud fra en konkret vurdering af, hvilken betydning problemstillingen har haft for kunden. Banken forventer i den forbindelse ikke, at bankens kunder kan have lidt et tab som konsekvens af problemstillingen, idet problemstillingen som anført vil have medført, at kunden har været registreret med en for lav gæld i inddrivelsessystemet.

9.4.26.3.2 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

Ifølge bankens egne analyser har banken opkrævet mindre fra kunden end banken har været berettiget til, og der ses således ifølge banken ikke at være en risiko for overopkrævning af kunder som følge af

yderligere problemstilling nr. 26b, jf. straks herunder. Banken har derfor ikke i den sammenhæng implementeret tiltag til standsning af problemstillingen, men vi forstår, at banken overvejer mulige løsninger for fremadrettet at sikre en korrekt inddrivelse af det fulde beløb til banken og Vækstfonden.

På nuværende tidspunkt har nogle kunder valgt at fortsætte betalinger på trods af den i afsnit 4.2.1 ovenfor omtalte Pause-logik. I den forbindelse ses det i bankens analyser at være overvejet, om banken foreløbigt kan undlade at sende kvitteringsbreve til kunderne herom, når den fejlagtigt registrerede for lave restgæld er betalt. Vi bemærker hertil, at en sådan løsning potentielt kan gøre det vanskeligt for de pågældende kunder at få afklaret, hvornår gælden er fuldt indfriet.

Bankens ses i den forbindelse ikke i den indledende analyse at have taget endelig stilling til, om banken fremadrettet vil (og er berettiget til at) fortsætte gældsinddrivelsen hos kunder, der aktuelt har betalt den del af gælden, der oprindeligt var registreret i DCS, og hvilken betydning udsendelsen af eventuelle årsbreve og kvitteringsbreve skal tillægges i den forbindelse. Vi kan således ikke i denne rapport udtale os endeligt om bankens tilgang hertil, og vi vil derfor følge op på dette forhold i de videre analyser.

9.4.26.3.3 Bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation

Ifølge banken er der ikke risiko for, at kunder er blevet overopkrævet som følge af yderligere problemstilling nr. 26b. I forhold til Vækstfonden noterer vi os, at banken er i dialog med Vækstfonden om problemstillingen og eventuelle mellemværender mellem Vækstfonden og banken i den forbindelse. Vi vil vende tilbage hertil, såfremt løsningerne i den forbindelse måtte få betydning for bankens kunder.

9.4.26.4 Yderligere problemstilling 26c – Forkert registrering af begrænsede kautioner

Yderligere problemstilling nr. 26c omhandler det problem, at inddrivelsessystemerne DCS eller PF ikke rummer funktionalitet, som muliggør en korrekt registrering af begrænsede kautioner ved oprettelsen af sagen i systemet.

I DCS vil en begrænset kaution ifølge banken automatisk blive registreret som en fuld kaution (100% af gælden), medmindre der sker en manuel tilretning heraf i systemerne. Problemstillingen er ifølge banken løbende søgt imødegået ved, at en sagsbehandler manuelt nedskriver kautionsbeløbet, så det afspejler det rigtige kautionsbeløb. Banken har hertil oplyst, at sagsbehandlerne efter bankens opfattelse kender til og håndterer problemstillingen korrekt, men at fremgangsmåden ikke har været formaliseret i en vejledning eller tilsvarende. Banken oplyser desuden, at de sager, der er oprettet forkert, og som derfor skal rettes manuelt, opdages tilfældigt og er vanskelige at finde ved en systematisk søgning.

I PF håndteres alle sager manuelt ved oprettelsen, men det er ikke muligt at registrere en begrænset kautionen, således at det samlede gælds billede fremstår korrekt. I stedet opdeler sagsbehandleren efter det oplyste gælden mellem debitor og kautionist. Hvis kautionisten eksempelvis kautionerer for 20% af en gæld, vil debitor blive registreret som debitor for 80% af gælden, mens kautionisten registreres særskilt for de resterende 20% af gælden. Det vil således ikke fremgå, at debitor er skyldner for hele gælden (100%), og debtors betalinger vil ikke påvirke den gæld, der er registreret på kautionisten. Ligesom det er gældende i DCS, har denne fremgangsmåde ikke været beskrevet i banken i en vejledning eller forretningsgang.

Problemstillingen kan i DCS medføre en risiko for, at der opkræves et for højt beløb hos kautionisten, hvis ikke den manuelle tilretning gennemføres. Banken anser dog denne risiko som værende meget lille, idet der efter bankens vurdering løbende foretages de nødvendige tilretninger, når bankens kunde (debitor) faktisk betaler af på gælden.

I PF kan problemstillingen medføre opkrævning af et for lille beløb hos debitor, da denne ikke er registreret for den fulde gæld. For kautionisten indebærer problemstillingen i PF, at debtors betalinger ikke afspejler sig i kautionistens gæld til banken, hvilket medfører en risiko for fejloptrævning. Problemstillingen medfører desuden forkerte skatteindberetninger og forkerte rentefradrag.

9.4.26.4.1 Bankens afgrænsning og orientering af berørte kunder

I bankens analyse er det estimeret, at ca. 10.400 kunder i DCS og 1.200 kunder i PF potentielt kan være berørt af problemstilling nr. 26C. Baseret på interviews med erfarne sagsbehandlere i banken, er det dog bankens opfattelse, at antallet af kunder, for hvem de u hensigtsmæssige/forkerte registreringer faktisk har ført til overbetaling, må antages at være markant lavere. Banken er fortsat i færd med at gennemføre analyser heraf.

Banken oplyser, at de kunder og kautionister, der kan være berørt af problemstillingen, vil blive orienteret herom, og at breve forventes udsendt ultimo maj. Banken forventer i den forbindelse at samle information om flere af de yderligere problemstillinger i brevene til de berørte kunder (ser herom afsnit 5).

9.4.26.4.2 Bankens tiltag til standsning af problemstillingen

Som beskrevet indledningsvist, foretager banken efter det oplyste i både DCS og PF en manuel tilretning med henblik på at sikre, at kautionisten ikke står registreret for et større beløb end det, som pågældende ved oprettelse af sagen hæfter for. I DCS tilrettes sagen ved en nedskrivning af kautionsbeløbet, så det afspejler det korrekte kautionsbeløb. I PF opdeles gælden fortsat (forkert) således, at debitor og kautionist registreres for en særskilt andel heraf (se eksempel ovenfor).

Banken vurderer, at disse manuelle tilretninger fungerer som foreløbige foranstaltninger, der forebygger fejl i bankens håndtering af sagerne i DCS og PF. Vi bemærker dog hertil, at dette forudsætter, at de manuelle tilretninger udføres konsekvent og løbende.

Banken bemærker dog også, at Pause-logikken generelt sikrer, at der ikke iværksættes inddrivelseskridt overfor bankens kunder med heraf følgende risiko for overopkrævning. Baseret på det af banken oplyste kan vi dog ikke for nuværende udelukke, at der for en andel af kunderne kan være en risiko for overopkrævning, *hvis* kunden trods Pause-logikken vælger at fortsætte sine betalinger. Vi er dog enige med banken i, at Pause-logikken og bankens orientering til kunderne om risikoen for fejl samlet set vil føre til, at risikoen herved må anses for at være ubetydelig.

Så vidt vi kan forstå, fører problemstillingen fortsat til, at der gennemføres forkerte indberetninger til Skatteforvaltningen.

Vi bemærker, at banken efter det oplyste arbejder på en mere omfattende systemændring i både DCS og PF med henblik på at sikre en fremadrettet korrekt administration af kautionister. Vi har dog ikke set en samlet tidsplan herfor.

9.4.26.4.3 Bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation

Banken har vurderet, at der kan være risiko for overopkrævning af kautionister, hvis sagen ikke er blevet manuelt korrigeret, idet banken i så fald kan have opkrævet 100% af gælden fra kautionisten. Banken vil i disse sager kompensere kautionister, der er blevet overopkrævet. Banken bemærker dog, at risikoen som udgangspunkt forventes at være yderst begrænset, da kautionisten forventes at have gjort indsigelser mod det forkert opgjorte krav.

Banken oplyser endvidere, at den vil yde kompensation såfremt bankens kunder mødes med krav fra Skatteforvaltningen som følge af tilbageførelsen af tidligere opnåede fejlagtige skattefradrag. Banken vil ligeledes kompensere kunder i PF, der kan have modtaget for lave rentefradrag. Endvidere vil banken kompensere de berørte kautionister for eventuelle indirekte tab, som de fejlagtige skatteindberetninger måtte have forårsaget. Vi henviser i den forbindelse til vores rapport af 31. oktober 2021, hvor vi i afsnit 7.9 beskrev bankens tilgang til indirekte tab.

Bankens analyser vedrørende kompensation af bankens kunder samt tilgangen hertil ses ikke at være afsluttet, hvorfor vi ikke i denne rapport kan udtrykke en konklusion herom.

9.4.27 Yderligere problemstilling nr. 27 – Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente

Yderligere problemstilling nr. 27 er beskrevet i denne rapport baseret på bankens indledende analyse (Fact Pack). Banken har dog den 18. maj 2022 meddelt os, at den vil genoverveje dens hidtidige konklusion for problemstillingen og i den forbindelse indhente ekstern rådgivning. Problemstillingen har således ikke på nuværende tidspunkt passeret Gate 1, jf. ovenfor, afsnit 9.3.

9.4.27.1 Problemstillingens karakter og omfang

Problemstillingen vedrører spørgsmålet om, hvorvidt banken har været berettiget til at beregne rentes rente af en række kunders gæld, imens gælden var registeret til inddrivelse i inddrivelsessystemet DCS. Efter det oplyste har bankens undersøgelse heraf omfattet de konkrete sager i DCS, hvor banken har beregnet og tilskrevet renter med en rentesats, som banken internt har betegnet ”procesrenten”.

Vi bemærker dertil, at banken efter det oplyste i andre sager i DCS beregner og tilskriver renter til kundernes gæld med andre rentesatser end det, som banken betegner ”procesrenten”. Vi har ikke modtaget oplysninger om, hvorvidt banken er i gang med eller planlægger at foretage en undersøgelse af, om banken i disse sager har været berettiget til at beregne rentes rente af kundernes gæld. Vi vil overfor banken følge op på dette spørgsmål.

Adgangen til at opkræve renter reguleres i dansk ret i renteloven (lovbekendtgørelse nr. 459 af 13. maj 2014). Det er almindeligt antaget i den juridiske litteratur, at renten efter renteloven er en simpel rente, dvs. at der ikke beregnes rentes rente. Dette kan fraviges, hvilket dog kræver, at det følger af en konkret aftale, sædvane eller branchekutyme.

DCS er udviklet til at beregne renter af den løbende tilskrevne rente, dvs. rentes rente. DCS indeholdt således oprindeligt ikke funktionalitet til at beregne simpel rente, dvs. en funktionalitet, som muliggør, at systemet alene beregner løbende rente af kravets hovedstol.

Som en følge heraf har banken efter det oplyste i perioden fra ibrugtagningen af DCS i 2004 indtil 2012 beregnet rentes rente, af potentielt 15.717 kunders gæld i DCS med den rentesats, som banken internt har betegnet ”procesrenten”. Problemstillingen angår spørgsmålet om, hvorvidt banken i denne periode, i henhold til aftalegrundlaget med de enkelte kunder, eller på baggrund af sædvane eller branchekutyme, har været berettiget til at beregne og opkræve rentes rente med bankens ”procesrente” i forbindelse med inddrivelse af kundernes gæld i DCS. Problemstillingen har betydning for spørgsmålet om, hvorvidt banken skal yde compensation til kunder, der siden 2004 har betalt rentes rente til banken. Hertil kommer, at problemstillingen også har betydning for spørgsmålet om, hvorvidt der skal ske en korrektion af restgælden for de kunder, der fortsat har gæld til banken, hvor en del af gælden angår rentes rente, der er

beregnet i den pågældende periode. Da selve beregningen er sket i perioden 2004 til 2012, skal spørgsmålet om kompensation ses i sammenhæng med bankens beslutning om ikke at påberåbe sig forældelse, jf. herom vores rapport af 31. oktober 2021, afsnit 7.2.

For så vidt angår bankens afgrænsning af den periode, som behandles under yderligere problemstilling nr. 27, har banken efter det oplyste undersøgt, om kunder, hvis inkassosager er blevet oprettet før 2004, heriblandt tidligere kunder fra BG Bank, kan have indgået en aftale om at betale simpel rente, og om disse kunder som følge af bankens overførsel ("migrering") af kundernes sager til DCS i 2004 kan være afkrævet rentes rente. Bankens har oplyst, at den ikke har fundet nogen indikationer herpå. Bankens konklusion er efter det oplyste baseret på interviews med relevante nøglepersoner i banken, samt på en gennemgang af fire tilfældigt udvalgte sager, der blev overført til DCS i 2004. I de gennemgåede sager har kunderne efter det oplyste også betalt rentes rente forud for migreringen af sagerne til DCS i henhold til en aftale herom. Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har foretaget en gennemgang af de nævnte sager, og at vi ikke på det foreliggende grundlag kan vurdere, om den gennemførte stikprøve skaber et tilstrækkeligt grundlag for at konkludere, at der generelt ikke er forekommet aftaler om beregning af simpel rente i perioden forud for implementeringen af DCS. Vi kan derfor heller ikke på det foreliggende grundlag vurdere, om problemstillingen kan have forekommet i perioden forud for 2004.

Endvidere har banken lagt til grund, at yderligere problemstilling nr. 27 ikke har kunnet forekomme efter 2012 som følge af, at banken med virkning fra 1. januar 2012 implementerede en rettelse i DCS, hvorved banken sikrede, at valørdatoen for renter fremadrettet blev fastsat til en dato langt ude i fremtiden. Dette medførte som en afledt konsekvens, at den løbende tilskrevne rente herefter ikke er indgået i grundlaget for efterfølgende renteberegninger, jf. nærmere ovenfor, afsnit 7.1.

I tilknytning til ovenstående er det dog vores forståelse, at banken siden 2012 har beregnet renter af kundernes "anerkendte renter" i DCS uagtet, at banken i 2012 implementerede en ændring i DCS, hvorved der kunne anvendes simpel rente. Betegnelsen "anerkendte renter" dækker i den forbindelse efter det oplyste bl.a. over renter, som er omfattet af et forlig med kunden, hvorved kunden skriftligt anerkender den samlede skyld. Banken har foreløbigt oplyst, at den vil analysere denne afledte mulige problemstilling i forbindelse med dens analyse af yderligere problemstilling nr. 39, jf. nedenfor, afsnit 9.4.39.

Derudover har banken oplyst, at ændringen af renteberegningen til en simpel rente i 2012 ikke nødvendigvis har været til fordel for alle berørte kunder, da der samtidig hermed skete en justering af rentetilskrivningsfrekvensen. Efter det oplyste vil banken også analysere denne yderligere problemstilling i forbindelse med dens analyse af yderligere problemstilling nr. 39.

I forbindelse med analysen af yderligere problemstilling nr. 27 har banken foretaget en juridisk vurdering af, hvorvidt banken i perioden fra 2004 indtil 2012 har indgået gyldige aftaler med de berørte kunder om

beregning af en rente på basis af rentes rente. Banken har i januar 2022 konkluderet, at de aftalte rentevilkår i de frivillige forlig og betalingsaftaler, som banken løbende har indgået med dens inkassokunder, indeholder gyldige vilkår om beregning af rentes rente.

På baggrund af denne vurdering har banken i januar 2022 besluttet at lukke yderligere problemstilling nr. 27 uden at yde kompensation til de berørte kunder og uden at orientere de berørte kunder om problemstillingen.

Vi har i marts og april 2022 stillet banken en række spørgsmål vedrørende grundlaget for dens analyser, ligesom vi har påpeget overfor banken, at de til os udleverede analyser, efter vores opfattelse, ikke beskriver alle aspekter af de vurderinger, som banken har foretaget. Vi har endvidere påpeget overfor banken, at det analyseteam, som har arbejdet med yderligere problemstilling nr. 27, har vist os eksempler på aftalegrundlag, som ikke ses at være undersøgt i forbindelse med bankens indledende juridiske vurdering.

Banken har den 18. maj 2022 meddelt, at den vil genoverveje beslutningen om at lukke yderligere problemstilling nr. 27. I den forbindelse har banken oplyst, at den vil indhente en ekstern juridisk vurdering af problemstillingen, således at det sikres, at alle aspekter af problemstillingen er belyst og dokumenteret, før der igen træffes beslutning herom.

Vi vil følge op på problemstillingen, når bankens fornyede vurdering af problemstillingen foreligger.

9.4.28 Yderligere problemstilling nr. 28 – Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS

Yderligere problemstilling nr. 28 er beskrevet i denne rapport baseret på bankens indledende analyse (Fact Pack) og anses for at have passeret Gate 1, jf. afsnit 9.3. Banken har vurderet, at problemstillingen kan afsluttes uden kommunikation eller kompensation til bankens kunder, idet problemstillingen ikke har ført til, at nogen kunder har foretaget overbetaling til banken. Dette er dog under forudsætning af, at banken inden september 2022 gennemfører en systemtilretning, der skal sikre, at banken ikke inddriver delvist forældede krav, og det bliver derfor nødvendigt at vurdere problemstillingen i forhold til Gate 3 med henblik på at sikre, at den planlagte systemtilretning fremadrettet vil forhindre den pågældende fejl.

9.4.28.1 Problemstillingens karakter og omfang

Yderligere problemstilling nr. 28 vedrører overordnet det forhold, at en rentepost efter det af banken oplyste i nogle tilfælde kan fremstå som retskraftig i bankens inddrivelsessystem, DCS, selvom

renteposten er delvist forældet. Dette kan på sigt medføre en risiko for, at banken inddriver gæld, som er forældet. Det er bankens vurdering, at risikoen for inddrivelse af forældet gæld tidligst vil foreligge i september 2022, hvorfor der inden dette tidspunkt skal foretages en række systemtilretninger og korrektioner.

Problemstillingen er en afledt konsekvens af en systemtilretning, som banken foretog i marts 2020, og som havde til formål at imødekomme de problemstillinger i DCS, som i vores rapport af 31. oktober 2021 er beskrevet som hovedårsag 1 og 2, jf. rapportens afsnit 5.1.1. og 5.1.2.

Som beskrevet i afsnit 8 ovenfor, vedrører hovedårsag 1 blandt andet det forhold, at hovedstol, renter og gebyrer tidligere er blevet slået sammen til ét beløb i forbindelse med overførsel af gælden fra bankens øvrige systemer til inddrivelsessystemet DCS.

Hovedårsag 2 vedrører det forhold, at en kundes gæld ved overførsel til DCS blev registreret med en forkert forfaldsdato, idet forfaldsdatoen blev registreret som den dato, hvor sagen blev oprettet i DCS, og ikke med gældens forfaldsdato. Dette havde den konsekvens, at gælden blev registreret med en forkert og for sen forfaldsdato, og dermed at systemet også for gælden har beregnet en for sen forældelsesdato.

Det er vores forståelse, at banken på denne baggrund i marts 2020 foretog en systemændring, som havde til formål at sikre, at gælden ved overførsel til DCS kunne fordeles på flere forskellige saldotyper, alt efter de enkelte saldobestanddeles retlige egenskaber (dvs. hovedstol, renter, anerkendte renter, gebyrer m.v.). Formålet hermed var igen at sikre, at de enkelte bestanddele kunne registreres med korrekte eller i hvert fald ikke for sene forfaldsdatoer, og dermed sikre mod risikoen for inddrivelse af forældet gæld.

Banken har oplyst, at gælden efter denne systemændring overføres til DCS i flere posteringer således, at hovedstolen overføres som én postering i det, som banken kalder saldotype 3 i DCS. Renter og gebyrer overføres til saldotype 2, således at der er én postering for gebyrer, én postering for det, som banken benævner "ordinær rente", og endelig én postering for det, som banken benævner "ekstraordinær rente".

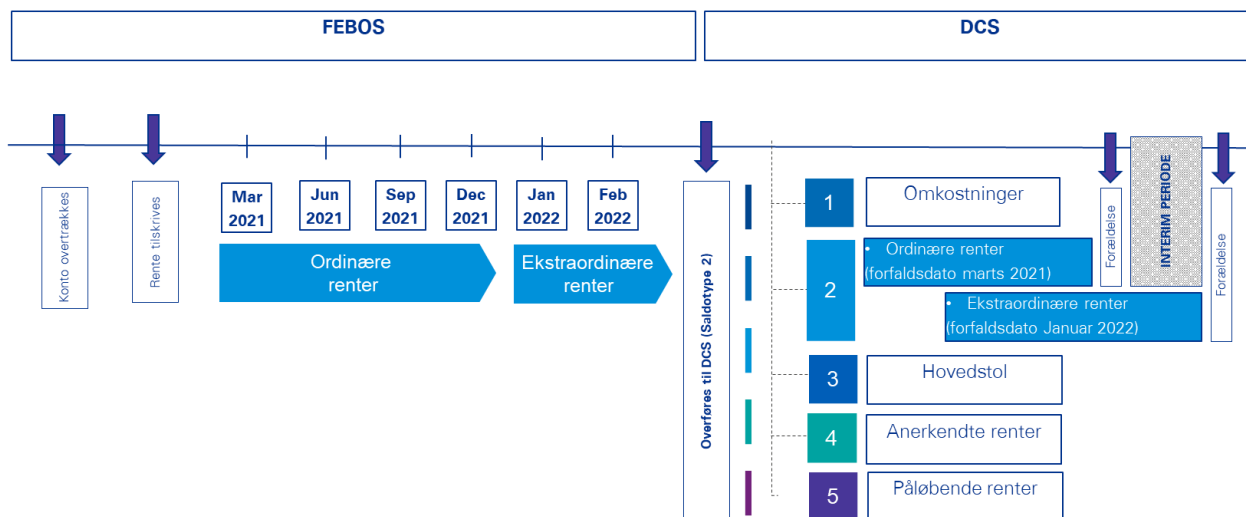
"Den ordinære rentepost" består i den forbindelse af den rente, som løbende er blevet tilskrevet i banksystemet FEBOS, fx kvartalsvist eller årligt. Den "ekstraordinær rentepost" skal i den forbindelse forstås som den rente, som er beregnet for perioden fra den seneste ordinært tilskrevne rente og frem til det tidspunkt, hvor kontoen er overført til DCS. Det bemærkes i den forbindelse, at der i banksystemet FEBOS beregnes rentes rente, og at en del af "den ekstraordinære rente" derfor er rente beregnet af "den ordinære rente".

Eksempel

Den 10. marts 2021 overtrækker en kunde en konto i banken. Banken tilskriver rente på kontoen hvert kvartal, den 31. marts, den 30. juni, den 30. september og den 31. december. Kunden indbetaler ikke på kontoen.

Den 14. februar 2022 overføres kontoen til DCS. I DCS registreres to renteposteringer i saldotype 2. Først registreres ”den ordinære rentepost”, det vil sige ubetalt rente for perioden 10. marts 2021 – 31. december 2021. Denne postering registreres med en forfaldsdato den 10. marts 2021. Dernæst registreres ”den ekstraordinære rentepost”, det vil sige ubetalt rente for perioden 1. januar 2022 – 14. februar 2022. Denne postering registreres med en forfaldsdato den 1. januar 2022.

Figur 12 – Illustration af yderligere problemstilling nr. 28



Yderligere problemstilling nr. 28 opstår ifølge banken, når ”den ordinære rentepost” er registreret som forældet, men ”den ekstraordinære rentepost” endnu ikke er registreret som forældet. Det skyldes, at en del af ”den ekstraordinære rentepost” forældes samtidig med ”den ordinære rentepost”, når denne forældes, jf. herved forældelseslovens § 23 om såkaldt accessorisk forældelse.

I DCS sker der imidlertid ikke en automatisk genberegning af ”den ekstraordinære rentepost”, når ”den ordinære rentepost” forældes, og derfor kan der opstå en situation, hvor en del af ”den ekstraordinære rentepost” reelt er forældet, selvom den er registreret som retskraftig i DCS.

I eksemplet ovenfor vil ”den ordinære rentepost” som udgangspunkt være registreret med en forældelsesdato den 10. februar 2024 (2 år og 11 måneder regnet fra den registrerede forfaldsdato), mens ”den ekstraordinære rentepost” vil være registreret med en forældelsesdato den 1. december 2024. I perioden 10. februar 2024 – 1. december 2025 opstår der således en periode (”interim periode”), hvor ”den ekstraordinære rentepost” ikke er registreret som forældet på trods af, at dele af beløbet udgør renter af ”den ordinære rentepost”, som nu er forældet, og hvor der derfor også indtræder forældelse for dele af ”den ekstraordinære rentepost”, jf. forældelseslovens § 23.

9.4.28.2 *Bankens tilgang til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne*

Som beskrevet ovenfor er problemstillingen først opstået som følge af en systemændring i marts 2020. Det er således først fra denne dato, at banken er begyndt at registrere forskellige forældelsesdatoer for ”den ordinære rentepost” og ”den ekstraordinære rentepost”.

Banken har gennem udsøgning af data konstateret, at den ovenfor beskrevne ”interim periode” tidligst kan forekomme fra september 2022, og banken har oplyst, at banken inden da planlægger at gennemføre yderligere systemtilretninger og korrektion af de relevante data, så der ikke opstår risiko for, at der indrives på krav, som er helt eller delvist forældede.

Banken har oplyst, at det med den planlagte systemtilretning sikres, at systemet fremadrettet fastsætter en forældelsesdato for ”den ekstraordinære rentepost”, som svarer til forældelsesdatoen for ”den ordinære rentepost”. Herved fastsættes der reelt en for tidlig forældelsesdato for ”den ekstraordinære rentepost” men det undgås, at der opstår en interimperiode, hvor der er risiko for at inddrive et delvist forældet krav. Derudover vil banken korrigere den registrerede forældelsesdato for ”den ekstraordinære rentepost” i de sager, hvor ”den ekstraordinære rentepost” allerede i dag er registreret med en forældelsesdato, som er forskellige fra den, som er registreret for ”den ordinære rentepost”.

Banken har således besluttet, at yderligere problemstillingen nr. 28 kan afsluttes uden behov for hverken kommunikation eller kompensation til bankens kunder, idet problemstillingen ikke har ført til, at nogen kunder har foretaget overbetaling til banken.

Vi har på baggrund af det materiale, som vi har modtaget fra banken, ikke grundlag for at anfægte bankens konklusion om, at problemstillingen ikke har ført til overopkrævning af bankens kunder. Vi vil foretage nærmere gennemgangen af dokumentationen for gennemførelsen af de af banken planlagte system- og datatilretninger før september 2022, hvor problemstillingen i forhold til de af banken foretagne udsøgninger tidligst vil kunne føre til betaling af delvist forældet gæld.

9.4.29 Yderligere problemstilling nr. 29 – Fejl i Danske Prioritet Plus sager

Yderligere problemstilling nr. 29 omhandler fejl i bankens behandling af såkaldte ”DPP-sager” (dvs. sager vedrørende produktet ”Danske Prioritet Plus”). Fejlene skyldes efter det af banken oplyste forkerter eller dårlige processer i forbindelse med bankens administration i disse sager, samt manglende eller mangelfuld funktionalitet i DCS.

Banken har endnu ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor alene begrænset indsigt i, hvilke fejl banken behandler i forhold til problemstillingen. Ud fra de overordnede beskrivelser, som vi har set, har fejlene medført risiko for fejlbehæftede terminsydelser i konkrete sager, dels på grund af manuelle håndteringer og beregninger, dels grundet manglende justering af terminsydelserne ved ændring af den relevante rente i sagen. Endelig har banken ikke i alle tilfælde fået igangsat afviklingen af et afdragsfrit lån, efter at afdragsfriheden er ophørt.

Fejl i kunders terminsydelser har ifølge bankens medført en risiko for, at banken har overopkrævet kunder for de konkrete terminsydelser. Banken vurderer efter det oplyste, at en række af bankens kunder vil have krav på udbetaling af kompensation og eventuelt krav på nedskrivning af en tilbageværende gæld. Vi har ikke indsigt i det forventede omfang af kompensationen, men banken oplyser, at problemstillingen forventeligt omfatter under 2.000 sager, som både omfatter åbne og lukkede sager i bankens inddrivelsessystemer. Banken forventer, at problemstillingen omfatter under 100 kunder, som potentielt er berettiget til kompensation. Banken forventer hertil, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.30 Yderligere problemstilling nr. 30 – Fejl i sager vedr. Aktiv Kapital

I vores rapport af 31. oktober 2021 bemærkede vi i forbindelse med yderligere problemstilling nr. 13, at banken i forbindelse med undersøgelsen af sager, der var behandlet af et eksternt inkassobureau, havde fundet en fejl, som medførte, at en række sager var lukket hos inkassobureauet, selvom sagerne, som er åbne i bankens inddrivelsessystemer, har været registeret som værende under behandling hos bureauet.

Banken har endnu ikke afsluttet og derfor ikke præsenteret os for en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor heller ikke noget detaljeret indblik i, hvilke fejl problemstillingen kan have ført til. Banken har til os oplyst, at problemstillingen blandt andet kan have ført til, at gæld, som var forældet, fortsat var registeret i bankens systemer, og fortsat blev indberettet til Skatteforvaltningen. Det hænger sammen med, at banken fejlagtigt har antaget, at sagen blev behandlet hos et eksternt inkassobureau og derfor har lagt til grund, at den anførte forældelsesdato ikke var korrekt.

Vi har ikke noget indblik i, om problemstillingen har ført til tab for bankens kunder, og om der som følge heraf er behov for at kompensere for sådanne tab. Banken forventer efter det oplyste, at problemstillingen omfatter under 100 kunder, som potentielt er berettiget til compensation. Banken forventer, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.31 Yderligere problemstilling nr. 31 – Ufordelagtige frivillige forlig

Yderligere problemstilling nr. 31 vedrører efter det oplyste situationer, hvor banken har indgået et forlig med en kunde om afdragsvis betaling af kundens gæld, men hvor forliget er indgået på vilkår, som var ufordelagtige / urimelige for kunden. Banken vurderer i den forbindelse, at indgåelsen af disse forligsaftaler kan have udgjort et brud på god-skik-regler. Problemstillingen har, som vi forstår den, nær sammenhæng med yderligere problemstilling nr. 24 om bankens manglende rådgivning ved rentetypeskift.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nogen nærmere indsigt i, hvilket specifikke problemstillinger, som er omfattet heraf. Baseret på de foreliggende oplysninger kan vi udlede, at banken forventer, at under 100 kunder som følge af problemstillingen kan have krav på udbetaling af compensation eller nedjustering deres restgæld. Banken forventer, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.32 Yderligere problemstilling nr. 32 – Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler

Yderligere problemstilling nr. 32 vedrører bankens indgåelse af betalingsaftaler med kunder i DCS i de situationer, hvor kunden har mere end et lån til inddrivelse i banken, og disse lån er inkluderet i samme betalingsaftale med banken.

I visse af de omhandlede betalingsaftaler har banken efter det oplyste aftalt med kunden, at kunden først skulle betale af på det ene lån, og derefter på det andet lån og så fremdeles. Der er således aftalt en prioriteret rækkefølge for afbetaling af kundens lån. I den sammenhæng har det imidlertid vist sig, at det ikke i alle tilfælde har været det mest fordelagtige for kunden at indgå sådanne aftaler, idet kunden med fordel kunne have indgået såkaldte ”pro rata” betalingsaftaler med banken, hvor lånene blev afviklet sideløbende. Bankens aftaler kan have medført, at kunder har betalt eller er blevet belastet af en samlet større renteomkostning, end hvis deres betalinger var anvendt til pro rata dækning af de forskellige lån. Banken oplyser dog, at dette vil afhænge af den konkrete sag, idet en betalingsaftale om en prioriteret dækningsrækkefølge tillige kan være den mest fordelagtige aftale for nogle kunder.

Banken undersøger således, om de indgåede betalingsaftaler er urimelige for kunderne, og om banken derfor kan have givet kunderne forkert eller mangelfuld rådgivning i forbindelse hermed.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nærmere indsigt i grundlaget for bankens vurderinger, herunder i hvilket omfang bankens kunder vil have krav på kompensation. Baseret på de foreliggende oplysninger kan vi dog udlede, at banken forventer, at under 500 kunder som følge af problemstillingen kan have krav på udbetaling af kompensation eller på nedjustering af deres restgæld. Banken forventer, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.33 Yderligere problemstilling nr. 33 – Manglende reduktion af meddebitorers gæld

Yderligere problemstilling nr. 33 vedrører bankens manglende reduktion af meddebitorers gæld i de tilfælde, hvor den ene debitors gæld er forældet.

Banken besluttede i 2016 på baggrund af en lovændring i forældelsesloven, at den fremadrettet altid ville reducere en meddebitors gæld (i tilfælde, hvor der er to samhæftende debitorer), hvis kravet mod én af de samhæftende debitor forælder. Banken oplyser hertil, at den konkrete reduktion af en meddebitors gæld vil afhænge af den konkrete sag. Vi har forstået, at banken har vurderet, at den som udgangspunkt vil være forpligtet til at reducere en meddebitorers gæld, men vi har ikke set grundlaget for denne vurdering. Bankens reduktion er i en række sager ikke blevet implementeret korrekt eller slet ikke implementeret, hvilket har medført, at banken ikke har behandlet alle kunder i samme situation ens. Konkret ses der at være en risiko for, at nogle kunders gæld ikke er blevet reduceret som forudsat, hvorved de trods forældelse af kravet mod en meddebitor kan have betalt den fulde gæld.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nærmere indsigt i grundlaget for bankens vurderinger, herunder i hvilket omfang bankens kunder vil have krav på kompensation. Baseret på de foreliggende oplysninger, kan vi dog udlede, at banken forventer, at under 200 kunder som følge af problemstillingen kan have krav på udbetaling af kompensation eller nedjustering af deres restgæld. Banken forventer, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.34 Yderligere problemstilling nr. 34 – Bogføringsfejl i skiftesager

Yderligere problemstilling nr. 34 omhandler mangelfuld funktionalitet i bankens bogføringsmodel i DCS. Den manglende funktionalitet medfører problemer, når der udbetales dividende i skiftesager (dødsbosager, gældssanering og konkurser). Ligeledes kan den manglende funktionalitet få almindelige, indfrie sager til at fremstå, som om de er overbetalte.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nærmere indsigt i de specifikke problemstillinger, som banken behandler i forbindelse hermed. Banken kan ikke

på nuværende tidspunkt konkludere, om der er kunder, der har krav på kompensation som følge af denne problemstilling og i givet fald hvor mange. Banken oplyser dog, at den foreløbigt estimerer, at under 20 kunder vil være berettigede til kompensation.

9.4.35 Yderligere problemstilling nr. 35 – Fejl i forældelse ved manglende underskrift af betalingsaftalen

Yderligere problemstilling nr. 35 vedrører en IT-løsning, som banken indførte i april 2021 for at sikre en korrekt forældelsehåndtering af gæld i bankens inddrivelsessystem DCS. Løsningen indebærer, at en betaling i systemet anses for at udgøre en afbrydelse af forældelsesfristen i de tilfælde, hvor der foreligger en betalingsaftale, idet forældelsesdatoen dermed fastsættes med udgangspunkt i seneste betalingsdato, jf. herved forældelseslovens § 15.

IT-løsningen beror på den forudsætning, at betalingen altid kan fortolkes som en erkendelse af den samlede skyld, der afbryder forældelsen, hvilket ifølge bankens vurdering dog forudsætter, at betalingen sker i henhold til en af kunden tidligere underskrevet betalingsaftale. I modsat fald vil der efter bankens opfattelse først være tale om en erkendelse efter tre på hinanden betalte og ens ydelser. Banken har dog konstateret, at der forekommer forskellige fejlscenarier, hvor systemet fejlagtigt har registeret en forældelsesafbrydelse, selvom betingelserne herfor ikke er opfyldt.

Det bemærkes, at den indledende analyse af denne problemstilling endnu ikke er afsluttet, hvorfor banken ikke på nuværende tidspunkt kan konkludere, om der er kunder, der har krav på kompensation som følge af denne problemstilling og i givet fald hvor mange. Banken har dog foreløbigt estimeret, at under 10 kunder vil være berettiget til kompensation, såfremt analysen konkluderer dette, men det må forventes, at dette tal kan ændre sig i takt med analysens fremdrift.

9.4.36 Yderligere problemstilling nr. 36 – Fejl i sagsbehandlingen i forbindelse med midlertidigt stop af rentetilskrivningen

Yderligere problemstilling nr. 36 omhandler ifølge banken situationer, hvor en kunderådgiver i en af bankens filialer har begået fejl i forbindelse med en aftale med en kunde omkring lempeligere vilkår i forbindelse med et midlertidigt stop for tilskrivning og opkrævning af renter, og hvor renteberegningen og akkumuleringen heraf trods aftalen fortsætter i DCS.

Efter det oplyste medfører de beskrevne fejl i sagsbehandlingen en risiko for, at banken i de pågældende sager kan have opkrævet uberettigede renter. Banken oplyser dog, at fejlen ikke kun kan have negative konsekvenser for kunden. I nogle tilfælde har banken ikke har fulgt op på sagerne, således at kunden

ikke har får tilskrevet de beregnede renter, og allerede anerkendte renter annulleres. Bankens undersøgelser har vist, at der er fejl i op til 50 % af de manuelt behandlede sager, som banken har gennemgået.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nærmere indsigt i de specifikke problemstillinger, som banken behandler i forbindelse hermed. Banken oplyser, at et tidligt og ikke endeligt datatræk har identificeret 2.400 (både historiske og aktive) sager. Det er på nuværende tidspunkt endnu uvist, hvor stor en andel af disse sager, der potentielt kan have haft negative konsekvenser for bankens kunder. Banken forventer dog efter det oplyste, at størstedelen af de manuelle sagsbehandlingsfejl udelukkende vil have ført til tab for banken selv.

9.4.37 Yderligere problemstilling nr. 37 – Fejl i overførelse fra ”RD 20 % garanti” til DCS

Yderligere problemstilling nr. 37 vedrører sager, hvor banken har stillet garanti overfor Realkredit Danmark for en del af kundernes realkreditlån, og hvor banken efter indfrielse af garantien er indtrådt i realkreditinstituttets krav (de såkaldte ”20 % garantier).

I den forbindelse kan der ved overførsel af kundens gæld til DCS-systemet være sket fejl af betydning for bankens renteberegning. Det skyldes, at de to inddrivelsessystemer, PF og DCS, anvender et forskelligt antal af rentedage (henholdsvis 360 dage i PF og et kalenderår (365-366 dage) i DCS). Endvidere anvender DCS rentes rente, mens PF anvender simpel rente.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nærmere indsigt i de specifikke problemstillinger, som banken behandler i forbindelse hermed. Banken kan på nuværende tidspunkt ikke konkludere, om der er kunder, der som følge af denne problemstilling har krav på kompensation og i givet fald hvor mange. Banken estimerer dog, at 8.000-9.000 kunder potentielt kan være berørt af problemstillingen, og at 100-1.000 kunder kan være berettiget til kompensation. Banken oplyser dog, at dette tal kan ændre sig i forbindelse med bankens indledende analyse af problemstillingen.

9.4.38 Yderligere problemstilling nr. 38 – Manglende håndtering af betalinger fra kunderne

Yderligere problemstillingen nr. 38 omhandler blandt andet en manglende proces i banken for at håndtere og lukke konti for kunder, som har afviklet deres gæld. Banken oplyser, at dette også omfatter manglende håndtering og afslutning af en række sager, efter at Pause-logikken blev indført.

Problemstillingen dækker både over sager, hvor kunderne har foretaget betaling af hele restgælden, og sager, hvor der fortsat er registeret en restgæld, men hvor banken som følge af udbetaling af kompensation for en af de fire hovedårsager har konstateret, at kunden reelt ikke længere har gæld til banken, jf. herved afsnit 2.2.1.3 samt afsnit 7.8 i vores rapport af 31. oktober 2021.

Problemstillingen har potentielt ført til situationer, hvor kunderne er blevet fastholdt i DCS-systemet med en registreret restgæld i for lang tid, hvilket kan have ført til forkerte skatteindberetninger. Banken har fokus på at undersøge de potentielle konsekvenser heraf. Efter det oplyste arbejder banken endvidere på at lukke så mange berørte konti som muligt. Vi har dog ikke set en tidsplan herfor.

Som anført ovenfor, afsnit 2.2.1.3, er det vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør sikre, at kunders konti nulstilles og lukkes i de tilfælde, hvor banken faktisk har konkluderet, at kunderne ikke længere skylder banken penge.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen, og vi har derfor ikke nogen nærmere indsigt i, hvorvidt problemstillingen i sig selv medfører, at kunder kan have krav på compensation. Antallet af berørte kunder er fortsat under afklaring i banken.

9.4.39 Yderligere problemstilling nr. 39 – Manglende kommunikation ved ændring af rentetype

Yderligere problemstilling nr. 39 omhandler bankens såkaldte ”procesrente” i DCS-systemet, idet banken i 2012 har ændret denne procesrente fra at være rentes rente til en simpel rente, jf. herved beskrivelsen ovenfor vedrørende yderligere problemstilling nr. 27.

Der er i den forbindelse konstateret en risiko for, at ændringen blev gennemført uden varsel og orientering af kunderne og uden genforhandling af de vilkår, som lå til grund for kundeforholdet. Ændringen har efter bankens vurdering været til fordel for nogen kunder, mens andre kunder – f.eks. på grund af deres betalingsmønster – kan være blevet stillet ringere som følge af ændringen.

Ifølge banken omfatter problemstillingen endvidere det forhold, at banken – på trods af overgangen fra rentes rente til simpel rente – fortsat har beregnet rente af kundernes morarenter, når disse er skriftligt anerkendt af kunderne i et forlig. Banken er – som vi forstår problemstillingen – for det første i tvivl om, hvorvidt banken har haft hjemmel hertil i sin aftale med kunderne. For det andet udgør det efter bankens analyser et problem, at kunderne ved at ”anerkende skylden” på bankens foranledning har forøget renteberegningsgrundlaget og dermed den samlede udgift ved gælden.

Banken har ikke færdiggjort en indledende analyse af problemstillingen. Baseret på de oplysninger, som vi har modtaget, kan vi dog udlede, at banken ikke kan udelukke, at problemstillingen omfatter kunder, som har krav på compensation eller på rettelse af saldoen for deres tilbageværende gæld. Antallet af berørte kunder er fortsat under afklaring i banken.

9.4.40 Yderligere problemstilling nr. 40 – Yderligere fejl i PF-systemet

Yderligere problemstilling nr. 40 omhandler datafejl i PF-systemet. Banken har således konstateret, at sagerne i PF-systemet risikerer at være fejlbehæftede som følge af, at der fejlagtigt er tilskrevet andre gældsposter til hovedstolen, herunder rente af restgæld, bidrag, differencerente, afregningsprovision/kurtage, indfrielsesgebyr og andre skyldige gebyrer.

Problemstillingen kan potentielt lede til overopkrævning, herunder potentiel inddrivelse af forældet gæld, eftersom bl.a. bidrag og andre gebyrer forældes efter 3 år. Endeligt kan problemstillingen også have ledt til, at banken har foretaget forkerte indberetninger til Skatteforvaltningen. Det bemærkes, at den indledende analyse af denne problemstilling endnu ikke er afsluttet, hvorfor banken ikke på nuværende tidspunkt kan konkludere, om der er kunder, der har krav på compensation som følge af denne problemstilling, og i givet fald hvor mange. Banken estimerer dog foreløbigt, at omkring 1.000 kunder potentielt kan være berørt af problemstillingen, og at mindre end 100 kunder skønnes at være berettiget til compensation.

Kontakt os:



Martin Povelsen

Partner, KPMG

Digital Governance & Operation

mpovelsen@kpmg.com



Morten Plannthin

Partner, Poul Schmith

Digital Rådgivning

mpl@poulschmith.dk



Rune Derno

Partner, Poul Schmith

Digital Rådgivning

der@poulschmith.dk