



Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 4 angående Finanstilsynets afgørelser af 26. november 2020 og 3. december 2021

Indhold

1.	INDLEDNING OG BAGGRUND	5
1.1	Indledning	5
1.2	Baggrund	6
1.3	Bankens arbejde med gældssagen siden maj 2022	8
1.4	Omfanget af denne rapport	9
1.5	Metode	11
1.6	Definitioner	12
2.	SAMMENFATNING OG KONKLUSION	14
2.1	Om bankens nye tilgang til gældssagen	14
2.2	Eftergivelse af gæld og nulstilling af konti	15
2.2.1	Omfanget af eftergivelsen og nulstillingen	15
2.2.2	Vores observationer og konklusioner	16
2.3	Kompensation af bankens kunder for en række fejl	17
2.3.1	Tilgangen til kompensation af bankens kunder via beregningsmodellen	17
2.3.2	Vores observationer og konklusioner	17
2.4	Organisering og håndtering af risici	22
3.	GENERELT OM BANKENS NYE TILGANG TIL GÆLDSSAGEN	23
4.	EFTERGIVELSE AF GÆLD OG NULSTILLING AF KONTI	25
4.1	Kunder og konti, som omfattes af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling	27
4.2	Processen for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti	28
4.2.1	Konti uden sikkerhed	28
4.2.2	Konti med sikkerhed	29
4.2.3	Kommunikation om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti	29
4.2.4	Særligt om bankens kommunikation om og håndtering af skattemæssige forhold i relation til eftergivelsen af gæld og nulstilling af konti	30
4.2.5	Vores samlede observationer angående bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti	33
5.	KOMPENSATION AF BANKENS KUNDER FOR EN RÆKKE FEJL	34
5.1	Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsberegningen	34
5.1.1	Hvilke konti omfatter kompensationsberegningen	34
5.1.2	Hvilke fejl kompenseres nu	37
5.2	Generelt om kompensationsmodellen	39
5.3	Formålet med kompensationsmodellen og målbilledet for denne	40
5.4	De enkelte elementer i beregningsmodellen	43
5.4.1	Kildedata	44
5.4.2	Fastlæggelse af startsaldo	46

5.4.3	Justering af startsaldoen for fejl vedrørende diverse fejl	55
5.4.4	Beregningsmodel - Foreløbigt resultat af modelberegningen	59
5.4.5	Kalibrering af resultat i de ikke-migrerede sager	61
5.4.6	Korrektion og supplerer af den beregnede kompensation	62
5.5	Validering af modellen og håndtering af risikoen for underkompensation	64
5.5.1	Bankens generelle metode til validering via stikprøver	64
5.5.2	Kontrol af startsaldo (den statistiske model for de migrerede sager)	78
5.5.3	Yderligere analyser for at fastlægge den reelle risiko for underkompensation	80
5.6	Kunderejsen	87
5.6.1	Kommunikationen	88
5.6.2	Udbetaling	93
5.6.3	Individuel gennemgang	94
5.6.4	Klagemuligheder og manuel genberegning	95
5.6.5	Vejledning til kunderne i øvrigt	95
5.7	Vores samlede observationer i forhold til bankens beregning af kompensation og planen for udbetaling	96
6.	ORGANISERING OG HÅNDTERING AF RISICI	101
6.1	Bankens organisering af arbejdet med den nye tilgang	101
6.1.1	Ressourceallokering	103
6.2	Bankens håndtering af risici	103
6.2.1	Bankens tilgang til risikostyring	104
6.2.2	Risici i forbindelse med udvikling af beregningsmodellen	106
6.2.3	Risici i forbindelse med kunderejsen	108
6.3	Vores observationer	108
7.	OVERORDNET STATUS FOR GÆLDSSAGEN OG BANKENS PLAN FOR DET RESTERENDE ARBEJDE	109
7.1	Yderligere kompensation af bankens kunder	109
7.1.1	Kunder, sager og fejl som ikke håndteres nu	109
7.1.2	Tidsplan for bankens håndtering af de udestående kunder, sager og fejl	112
7.1.3	Tidsplan for eksekvering af kompensationsudbetaling og eftergivelse af gæld og nulstilling af konti under den nye tilgangs beregningsmodel	113
7.1.4	Vores observationer	114
7.2	Genoptagelse af bankens gældsinddrivelse	115
BILAGSFORTEGNELSE		115
Bilag 1 – "Frasorteringslisten"		115
Bilag 2 - Oplisting af status og håndtering af de yderligere problemstillinger		115
Bilag 3 – Fejl, som ikke er udførligt beskrevet i vores tidligere rapporter og som på nuværende tidspunkt dækkes af kompensationsmodellen		115

Bilag 4 – Bankens brevkommunikation	115
A1-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (åbne sager med betaling)	115
A2-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (aktive sager uden betaling)	115
A3-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager med betaling)	115
A4-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager uden betaling)	115
B1-brevskabelon - ingen kompensation	115
B2-brevskabelon (hovedversion) – Kompensation	115

1. INDLEDNING OG BAGGRUND

1.1 Indledning

Danske Bank A/S (herefter "banken") konstaterede i løbet af 2019 en række fejl i sin gældsinddrivelse. Fejlene indebar, at banken igennem en årrække havde inddrevet for meget hos sine kunder. Fejlene medførte desuden en række afledte konsekvenser, herunder bl.a. forkerte indberetninger til Skatteforvaltningen og fejlagtige indberetninger af kunder til RKI.

Finanstilsynet meddelte på denne baggrund banken en række påbud, jf. herom afsnit 1.2. Heriblandt meddelte Finanstilsynet ved afgørelse af 26. november 2020 et påbud om gennemførelse af en uvildig undersøgelse og ved afgørelse af 3. december 2021 meddeltes påbud om, at banken skulle forlænge og udvide denne undersøgelse.

KPMG og Poul Schmith (herefter "vi" eller "os") blev udpeget som uvildige undersøgere, og vi har siden marts 2021 gennemført en undersøgelse af bankens arbejde med at genoprette gældsinddrivelsen, herunder bankens arbejde med at kompensere kunder for de opståede fejl.

Arbejdet med at analysere de opståede fejl medførte, at banken identificerede en lang række yderligere problemstillinger. Det betød, at banken i august 2022 besluttede at ændre sin tilgang til gældsinddrivelses sagen. Indtil da havde bankens tilgang til beregning af compensation til de berørte kunder været baseret på en "fejl-for-fejl" strategi. Den nye tilgang (i banken også kaldet den "alternative tilgang") indebærer, at banken med udbetalingen af én samlet modelberegnet compensation søger at kompensere et stort antal kunder for en række af de fejl, som kunderne er eller kan være berørt af. Derudover har banken besluttet, at den i et stort antal sager vil eftergive kundens inkassogæld og nulstille kundens konto.

Den nye tilgang, som omfatter eftergivelse af gæld og nulstilling af konti samt en modelberegnet kompensationsudbetaling, er emnet for denne rapport. Denne rapport behandler beregningen af compensation, samt de planlagte processer for udbetaling af denne. Desuden behandles den planlagte og delvist gennemførte eftergivelse af gæld og nulstilling af konti.

1.2 Baggrund

Ved afgørelse af den 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet, at banken skulle standse inddrivelsen af gæld overfor kunder, der potentielt kunne være berørt af fejlene i inddrivelsen, medmindre risikoen for overopkrævning var uvæsentlig. Endvidere skulle banken informere alle kunder, der kunne være berørt af fejlene, om at der kunne være sket fejl i deres inddrivelsessager.

Ved afgørelse af den 26. november 2020 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om gennemførelse af en uvildig undersøgelse.

Ved afgørelse af den 3. december 2021 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om forlængelse og udvidelse af den uvildige undersøgelse. Undersøgelsen skulle herefter følge og vurdere de foranstaltninger, som banken havde truffet og ville træffe i relation til de fire hovedårsager, samt bankens analyser og foranstaltninger i forhold til de yderligere problemstillinger. Undersøgelsen skulle desuden følge og vurdere bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som var berørt af de fire hovedårsager og alle de identificerede yderligere problemstillinger samt bankens løbende fremdrift i disse processer. Endelig skulle undersøgelsen følge og vurdere implementeringen af den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, herunder om nye systemer og/eller opdateringer til de eksisterende systemer ville sikre, at banken i fremtiden kan foretage korrekt gældsinddrivelse på grundlag af retvisende data.

Ved afgørelse af den 25. april 2022 meddelte Finanstilsynet banken, at den skulle træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som havde fået kompensation for de fire hovedårsager, fik korigeret deres indberetninger til skatteforvaltningen, vedrørende deres gældssag. Dette omfattede også kunder, som fremadrettet ville få udbetalt kompensation, og som derfor ikke havde restgæld til banken. Derudover skulle banken kommunikere individuelt til disse kunder herom samt til de øvrige kunder, som forventelig fik en forkert gæld indberettet til Skatteforvaltningen i 2022.

Endvidere skulle banken træffe foranstaltninger til at kunne beregne et estimat for kundens restgæld indenfor rimelig tid, hvis kunden anmodede om det. Endelig skulle banken tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med udbetaling af kompensation for hovedårsag 1-4.

Ved brev af den 4. oktober 2022 anmodede Finanstilsynet om, at vi sammen med banken udfærdigede et fælles forståelsespapir om den fremadrettede rapportering om gældsinddrivelsessagen. I det fælles forståelsespapir af 26. oktober 2022 fremgår bl.a., at følgende områder behandles som en del af vores undersøgelse:

- Bankens overordnede organisering af arbejdet med gældssagen, herunder kontroller og risikostyring.
- I hvilket omfang bankens tilgang til at kompensere kunderne dækker identificerede fejl.
- Bankens tilgang til beregning og betaling af kompensation, herunder ved brug af den generelle kompensationsmodel, som ifølge banken forventes at dække størstedelen af de identificerede fejl.
- Bankens tilgang til at korrigere data i de sager, som har været berørt af de identificerede fejl (den såkaldte "write back"). I den forbindelse vil den uvildige undersøgelse omfatte den nye tilgang, som ifølge banken omfatter nulstilling af en stor del af de eksisterende inkassokunders gæld.
- Bankens indberetning af oplysninger til skatteforvaltningen, herunder indberetninger af korrektioner mv.
- Bankens kommunikation med sine kunder, herunder om banken kommunikerer klart, så kunderne kan vurdere deres position i forhold til banken.
- Bankens håndtering af kundernes ønske om manuel gennemgang og håndtering af kundehenvendelser og eventuelle klager.

Vores tidligere rapporter:

Vi har forud for denne rapport afgivet i alt tre rapporter.

Vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 indeholder en beskrivelse af bankens arbejde med standsning af inddrivelsen, hvor risikoen for overopkrævning ikke var ubetydelig, udbetaling af kompensation til bankens kunder samt berigtigelse af øvrige fejl i kundernes sager. Rapporten var et øjebliksbillede af bankens arbejde med gældssagen, hvis omfang dengang stadigvæk var under udvikling.

Vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 indeholdt en beskrivelse af vores undersøgelser af bankens arbejde med rettelse af fejl samt genopretning af inddrivelsen i perioden fra den oktober 2021 til maj 2022. Banken havde på tidspunktet for rapportens aflevering afsluttet sin beregning og udbetaling af kompensation til kunder, som var berørt af de fire hovedårsager i de sager, hvor det var muligt at gennemføre en udbetaling. Der var på daværende tidspunkt identificeret og "oprettet" i alt 40 yderligere problemstillinger i bankens programorganisation, hvoraf banken kun havde igangsat eller gennemført udbetaling af kompensation for et mindre antal. Ligesom rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 var rapporten et øjebliksbillede af bankens arbejde med gældssagen.

Vores rapport nr. 3 af 30. april 2023 omhandlede bankens arbejde med at etablere den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, samt udformning og implementering af nye forretningsprocesser, procedurer og kontroller i relation hertil.

1.3 Bankens arbejde med gældssagen siden maj 2022

I det følgende gives en status på det arbejde, som banken har udført i gældssagen siden vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022:

1) Indførelse af tiltag som medfører, at fejlene ikke forsætter:

Banken har siden juni 2019 løbende implementeret og opretholdt en række foranstaltninger og kontroller for at imødegå risikoen for, at de fire hovedårsager samt de løbende konstaterede yderligere problemstillinger vil kunne lede til yderligere overopkrævning og uberettiget inddrivelse. I vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 4 og 9, har vi beskrevet de tiltag og forebyggende foranstaltninger, banken har implementeret, bl.a. indførelsen af den såkaldte Pause-logik.

Det er vores vurdering, at banken også siden vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 ved konstatering af nye fejl løbende har forholdt sig til, om virkningen af den pågældende fejl var ophørt og i modsat fald gennemført tiltag hertil.

2) Afklaring af, om fejlene har ført til overopkrævning eller andet direkte tab for bankens kunder, som banken skal erstatte eller kompensere, samt beregning af og udbetaling af en sådan erstatning/kompensation:

Som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 havde banken udbetalt kompensation til kunder berørt af de fire hovedårsager, hvor udbetalingen var mulig. Banken havde den 1. februar 2022 udbetalt kompensation til 5.477 kunder ud af 7.796, som vurderes at være berettigede hertil. Der er ikke siden udbetalt kompensation til kunder vedrørende de fire hovedårsager. Der er desuden udbetalt kompensation for et mindre antal yderligere problemstillinger, hvilket vil blive behandlet i en senere rapport.

Banken har siden vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 identificeret et antal yderligere fejl i inddrivelsen, så antallet af yderligere problemstillinger ud over de fire hovedårsager på tidspunktet for aflæggelsen af denne rapport er i alt 104 yderligere problemstillinger/del-problemstillinger eller såkaldte ORIS-indberetninger. Der henvises til bilag 2, der indeholder en opstilling heraf. De 104 yderligere problemstillinger/del-problemstillinger eller såkaldte ORIS-indberetninger omfatter problemstillinger, som efter bankens nærmere analyse viser sig at være såkaldte "non-issues", eller som ikke kræver udbetaling af kompensation.

3) Rettelse af saldoen i de enkelte kunders sager, så kunderne opnår afklaring af, om de skylder penge til banken:

I vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og rapport nr. 2 af 31. maj 2022 har vi beskrevet bankens plan for rettelse af data (den såkaldte "write-back") i bankens inddrivelsessystemer. Banken har i august 2022 truffet beslutning om at eftergive restgælden for en stor andel af bankens kunder og dermed nulstille disse kunders konti som følge af de grundlæggende problemer med at gennemføre rensning af data i inddrivelsessystemerne, jf. herom afsnit 3. Pr. 30. april 2023 er gælden eftergivet for ca. 83.000 konti, hvoraf størstedelen ligeledes har modtaget meddelelse om eftergivelsen. Der udestår herefter ca. 32.000 konti, som er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, men hvor dette endnu ikke har fundet sted, herunder f.eks. fordi sagen involverer manuelle arbejdsgange i forhold til bankens frigivelse af sikkerheder.

4) Indførelse af forretningsprocesser, kontroller og IT-understøttelse, som muliggør genoptagelsen af bankens inddrivelse på en korrekt måde og på basis af et korrekt datagrundlag:

Gældsinddrivelsen vedrørende gæld i bankens inddrivelsessystemer er på nuværende tidspunkt endnu ikke genoptaget. Bankens beslutning om at eftergive gæld og nulstille konti for et stort antal inkassokunder betyder, at der ikke vil ske genstart af inddrivelsen for denne gruppe. Der henvises herom til afsnit 6.2 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023.

1.4 Omfanget af denne rapport

I august 2022 traf banken beslutning om en ny tilgang til gældsinddrivelsessagen. Den nye tilgang (i banken også kaldet den "alternative tilgang") indebærer, at banken med udbetalingen af én samlet modelberegnet kompensation søger at kompensere et stort antal kunder for en række af de fejl, som kunderne kan være berørt af. Banken har i den forbindelse udviklet en kompensationsmodel, der skal anvendes til at beregne og udbetale en samlet kompensation omfattende en stor del af – men ikke alle – de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelse. Derudover har banken besluttet, at den i et stort antal sager vil eftergive og nulstille kundernes inkassogæld.

Denne rapport indeholder vores beskrivelse og vurdering af de to elementer i den nye tilgang, dvs. bankens eftergivelse af et stort antal inkassokunders gæld og nulstilling af deres konti, samt den modelbaserede beregning og udbetaling af kompensation til et stort antal af de kunder, der vurderes at have krav herpå som følge af bankens fejl.

Denne rapport omhandler metoden til beregning af kompensation, det forberedende arbejde for at kunne gennemføre udbetaling af kompensation, samt planlægningen og til dels eksekveringen af bankens

eftergivelse og nulstilling af gæld. Den faktiske udbetaling af kompensation, samt eftergivelse af gæld og nulstilling af konti til de kunder, hvor beslutningen endnu ikke er eksekveret, vil blive behandlet i en senere rapport. Vi forholder os i denne rapport også til, om der i forhold til bankens plan for eksekvering af kompensationsudbetalinger i forbindelse med den nye tilgang er etableret systemer og processer samt en effektiv risikostyring, som understøtter en acceptabel grad af risiko for, at kunderne ikke kompenseres tilstrækkeligt.

Der er kundegrupper, sagstyper og fejl, som først senere forventes at blive omfattet af den nye tilgang, men som på nuværende tidspunkt ikke er færdiganalyserede af banken, og derfor ikke omfattes af rapporten. Det er således muligt, at der vil ske tilpasninger til kompensationsmodellen for at tage højde for disse kundegrupper, sagstyper og fejl, hvorfor der ikke på nuværende tidspunkt kan rapporteres herom. Den præcise afgrænsning af kunder, sagstyper og fejl, som behandles i rapporten, er beskrevet i afsnit 4.1 og 5.1 med det tilhørende [bilag 1-3](#).

I relation til eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti indeholder rapporten en vurdering af, om banken har gennemført og/eller planlagt en hensigtsmæssig effektivering af gældseftergivelsen således, at der sker gældseftergivelse og nulstilling af saldoen på konti i forhold til netop de kunder, for hvilke dette er besluttet. Rapporten indeholder endvidere en vurdering af bankens kommunikation til kunderne om gældseftergivelsen, herunder bankens kommunikation om de skattemæssige konsekvenser af eftergivelsen, ligesom rapporten indeholder en vurdering af de tiltag banken har eller vil foretage med hensyn til skatteindberetning vedrørende de afskrevne gældsforhold.

I relation til den modelbaserede beregning og udbetaling af kompensation indeholder rapporten en vurdering af, om banken via modellen med en acceptabel grad af sikkerhed kan identificere de kunder, som har krav på kompensation, og om den beregnede kompensation er beløbsmæssigt tilstrækkelig. Dette vurderes både ud fra de bagvedliggende juridiske regler, og i forhold til, hvorvidt kompensationsbeløbet kan anses for at være tilstrækkeligt, når der tages højde for bankens tilkendegivelser om, at kunderne vil blive kompenseret i videre udstrækning end det, som følger af retsreglerne. F.eks. har banken meddelt, at banken også agter at betale kompensation til kunder, hvis krav på tilbagebetaling måtte være formuere retligt forældet. Rapporten indeholder også en beskrivelse af og stillingtagen til bankens beregninger af risikoen for, at kunderne underkompenseres. Bankens beregninger af risiko for underkompensation sker på grundlag af det målbillede for kompensation, som er beskrevet i afsnit 5.3.

I forhold til beregningsmodellen indeholder rapporten en vurdering af, om modellen kompenserer for de specifikke fejl, som banken har oplyst, at den modelberegnete kompensation skal dække, herunder både fejl, der kompenseres for alle kunder omfattet af modellen, og fejl der kompenseres ved individuelle justeringer for visse kundegrupper.

Herudover vurderes det i rapporten, om banken er i stand til at udsøge de korrekte kunder og kunde-grupper, som modellen omfatter, og som f.eks. skal kompenseres ved individuelle justeringer for specifikke fejl.

Endelig vurderes det i rapporten, om bankens kommunikation til kunderne i relation til den modelbase-rede beregning af compensation, herunder om de skattemæssige forhold, er korrekt og fyldestgørende. Det vurderes i den forbindelse også, om der i banken er implementeret eller planlagt tilstrækkelige pro-cesser for behandling af de kunder, der ønsker en mere individuel behandling af sagen eller en egentlig klagebehandling.

På tidspunktet for afgivelsen af denne rapport har udbetaling af den modelberegnete compensation kun fundet sted i et meget begrænset antal af de sager, som skal være omfattet af modellen, og banken har endnu ikke eftergivet gælden for alle de kunder, for hvilket dette er besluttet. I forhold til beregningen og udbetalingen af compensation er dette udtryk for en bevidst beslutning, idet eksekvering af bankens planer har afventet, at vi har kunnet afslutte vores undersøgelser af den færdige kompensationsmodel.

1.5 Metode

Vedrørende vores analysemetode henvises indledningsvist til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, herunder for så vidt angår metoden for juridiske afklaringer, infor-mationsindsamling og verifikation.

Rapporten har – ligesom vores tidligere rapporter – i udkastform været i høring hos banken med henblik på at sikre, at de faktuelle oplysninger, der indgår i rapporten, samt væsentlige forudsætninger og anta-gelser, der ligger til grund for vores konklusioner, er fuldstændige og korrekte efter bankens bedste viden.

Ligesom for vores tidligere rapporter, er denne rapport udarbejdet på baggrund af følgende forudsætning-er:

- At oplysninger, dokumenter og materiale er udleveret til os af personer, der er i besiddelse af den tilstrækkelige viden og kapacitet til at videregive sådanne oplysninger, samt at oplysningerne er kontrolleret og godkendt af personer i banken, der er autoriseret hertil.
- At oplysninger, dokumenter og materiale udleveret af banken var korrekte og fuldstændige (efter bankens bedste viden) på tidspunktet for udleveringen af informationerne, medmindre banken ek-splisit har gjort os opmærksom herpå.

- At dokumenter og øvrigt materiale, såfremt det har manglet relevante oplysninger, ikke har været genstand for, at banken på tidspunktet for udleveringen har tilbageholdt væsentlige oplysninger i relation til de specifikke emner i dokumenterne eller materialet.

Som beskrevet i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023 beror en væsentlig del af oplysningerne i rapporten på vores gennemgang af mødemateriale og referater fra møder i bankens forskellige beslutningsorganer, som er (eller har været) relateret direkte til bankens håndtering af gældsinddrivelsessagen. I relation til denne rapport omfatter dette særligt de beslutningsorganer, som i banken kaldes Debt Management Committee og Olympia Council. [REDACTED]

Vi har ved udarbejdelsen af denne rapport i højere grad end ved tidligere rapporter løbende fulgt bankens arbejde med udvikling af beregningsmodellen. Vores observationer og spørgsmål har været drøftet med banken og har i flere tilfælde ført til, at banken har justeret på udformningen af modellen eller de tilknyttede processer.

I forbindelse med udfærdigelsen af denne rapport har vi i efteråret 2022 og foråret 2023 været på en række fysiske besøg hos banken for at observere bankens gennemførelse af stikprøver. Bankens stikprøvevise gennemgang er central for den nye tilgang, da banken anvender stikprøverne til at udvikle og validere beregningsmodellen mhp. at sikre, at modellen ikke underkompenserer kunderne, jf. nedenfor, afsnit 5.5.1.

1.6 Definitioner

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

Beregningsmodellen er en kompensationsmodel, som banken har udviklet og senere valideret. Beregningsmodellen skal anvendes til at beregne og udbetale kompensation.

DCS betyder "Debt Collection System" og er det inddrivelsessystem, som banken har anvendt til inddrivelse af misligholdt gæld på almindelige bankprodukter som f.eks. kassekreditter, lån, kautioner mv. Systemet blev implementeret i banken i 2004, og gældsposter blev i den forbindelse overført (migreret) fra tidligere inddrivelsessystemer.

De fire hovedårsager betegnes også internt i banken som de fire "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 vores rapport nr. 2 af den 31. maj 2022, afsnit 8.

De migrerede konti betegner konti, som er overført fra tidligere inddrivelsessystemer i banken til DCS-systemet i 2004.

De ikke-migrerede konti betegner konti, som er overført til DCS-systemet efter idriftsættelsen af systemet i 2004.

De yderligere problemstillinger betegnes også internt i banken som "additional issues" og betyder de yderligere problemstillinger, som banken har identificeret efter konstateringen af de fire hovedårsager. De yderligere problemstillinger er beskrevet nærmere i vores rapport nr. 2 af den 31. maj 2022, afsnit 9, samt i bilag 3 til denne rapport.

Individuel gennemgang betegner bankens delvist manuelle gennemgang af en kundens gældssag. Den individuelle gennemgang foregår ved brug af konto-genberegneren, som banken også anvender i den stikprøvevise gennemgang.

Kompleksitetsniveauer er en inddeling af en række forskellige sagstyper med stigende kompleksitet, som banken har udviklet i forbindelse med den stikprøvevise gennemgang. Konkret opererer banken med seks kompleksitetsniveauer i forhold til DCS-systemet:

Figur 1 - Beskrivelse af de enkelte kompleksitetsniveauer i DCS-systemet

Kompleksitetsniveau	Kompleksitetsbeskrivelse
Kompleksitetsniveau 1	Simple sager
Kompleksitetsniveau 2	Aftaler
Kompleksitetsniveau 3	Retssager
Kompleksitetsniveau 4	Sager hos inkassobureauer
Kompleksitetsniveau 5	Meddebitorer og kautionister
Kompleksitetsniveau 6	Komplekse sager

Konto-genberegneren betegnes også internt i banken som "sample check tool" og er et Excel-værktøj, som banken har udviklet til at gennemføre den stikprøvevise gennemgang. Konto-genberegneren er beskrevet nærmere i afsnit 5.5.1 om validering af beregningsmodellen gennem stikprøver.

Manuel gennemgang er en manuel gennemgang af en kundens gældssag, hvor der ikke i samme grad, som i den individuelle gennemgang, vil blive anvendt delvist automatiserede værktøjer. Præcisionen af den manuelle gennemgang beror på tilgængeligheden af kundedata i den enkelte sag.

ORIS-indberetning betyder en "Operational Risk Information System-indberetning". Denne indberetning foretages internt i banken, når der opstår en potentiel operationel hændelse angående systemiske, processuelle og manuelle risici for fejl i bankens drift, og meddeles efter omstændighederne til Finanstilsynet, hvis hændelsen vurderes bekræftet og væsentlig.

Pause-logikken blev introduceret af banken i september 2020 og er efterfølgende blevet justeret af banken. Vi har tidligere beskrevet Pause-logikken i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022.

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

Tilbagebetalingsgrad beskriver forholdet mellem kundens betalinger og den gæld, der oprindeligt blev oprettet i DCS.

2. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

2.1 Om bankens nye tilgang til gældssagen

Bankens arbejde med gældssagen har siden sommeren 2019 været baseret på en tilgang, hvor stillingtagen til eventuel kompensationsudbetaling, rettelse af data m.v. skete "fejl-for-fejl". Denne "fejl-for-fejl"-tilgang var forbundet med en række udfordringer, hvilket førte til, at banken den 31. august 2022 besluttede en ny tilgang til gældsinddrivelsessagen. Formålet med den nye tilgang var at sikre, at kunderne hurtigere skulle kunne få en afklaring på deres sag – både i forhold til opgørelsen af en eventuel resterende gæld til banken, og i forhold til om kunderne havde krav på kompensation i anledning af deres betalinger til banken, jf. herom afsnit 3.

Bankens nye tilgang består grundlæggende af to elementer:

- a) Eftergivelse af gæld og nulstilling af kontoen i en række sager. Dette sker ved, at banken meddeler kunder til ca. 115.000 konti i bankens inkassosystemer, at deres konto er blevet nulstillet, således at banken frafalder at gøre krav på betaling af den på nulstillingstidspunktet registrerede restgæld på kontoen. Vores konklusioner og væsentligste observationer herom fremgår af afsnit 2.2.

b) En beregningsmodel, som beregner et samlet kompensationsbeløb til en række af bankens kunder, og som dækker en række af de konstaterede fejl i gældsinddrivelsen. Vores konklusioner og væsentligste observationer herom fremgår af afsnit 2.3.

I forhold til den samlede plan for genopretning af bankens gældsinddrivelse medfører de to tiltag ovenfor, at banken løser en betydelig andel af de udestående problemstillinger, men at der fortsat udestår arbejde med dels kompensation af bankens kunder og rettelse af tidligere fejl, og dels genopretning af bankens gældsinddrivelse, etablering af nye forretningsprocesser, implementering af nyt system m.v. Status for bankens arbejde med kompensation af kunder og rettelse af tidligere fejl beskrives nedenfor afsnit 7, mens status for bankens arbejde med genopretning af gældsinddrivelse er beskrevet i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023.

2.2 Eftergivelse af gæld og nulstilling af konti

2.2.1 Omfanget af eftergivelsen og nulstillingen

Bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti omfatter ca. 115.000 konti ud af de ca. 124.000 åbne konti. De ca. 115.000 konti fordeler sig på hhv. ca. 104.000 konti i DCS, hvoraf ca. 14.000 er registreret med sikkerhed og ca. 90.000 er registreret uden sikkerhed, og ca. 10.800 konti i PF, hvoraf 200 er registreret med sikkerhed og 10.600 er registreret uden sikkerhed. Sikkerhed omfatter bl.a. udlæg, kaution, tredjemands pant samt viljesbestemt pant (f.eks. underpant i et ejerpantebrev eller håndpant i en livsforsikringspolice). Bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, der er registreret i inddrivelsessystemet DCS, er omfattet af denne rapport. Eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i inddrivelsessystemet PF vil blive behandlet i en senere rapport.

Cirka 9.000 konti ud af de ca. 124.000 konti, der var åbne på tidspunktet for bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, er ikke omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti. Dette omfatter bl.a. konti, der har relation til komplekse erhvervsager; konti, der beror på realkreditlignende produkter; konti, som tilhører kunder, som banken har registreret som relateret til svig (i banken har kunderne fået en såkaldt "Fraud"-markering); samt kunder, der er oprettet i bankens inddrivelsessystemer efter den 30. september 2020, hvor banken traf beslutning om at standse aktiv gældsinddrivelse (disse kunder betegnes af banken som "post-pause kunder"). Der henvises i den forbindelse til bilag 1. Bankens håndtering af disse konti er ikke omfattet af denne rapport, men vil blive behandlet i en senere rapport.

Pr. 30. april 2023 har banken gennemført nulstilling og lukning af i alt ca. 83.000 konti, hvoraf ca. 4.000 er konti, hvortil der var tilknyttet en sikkerhed. Banken mangler således fortsat at nulstille og lukke ca. 25.500 konti i DCS samt ca. 6.400 konti i PF. Banken har oplyst, at arbejdet med at nulstille og lukke

konti i DCS og PF forventes færdiggjort inden udgangen af 2023 – dog med mulighed for, at få komplicerede sager først vil blive færdiggjort senere.

2.2.2 Vores observationer og konklusioner

Bankens beslutning om at eftergive gæld og nulstille ca. 115.000 konti skaber afklaring til et stort flertal af kunderne i bankens gældsindrivelsessystemer væsentligt hurtigere end, hvad der ville have været tilfældet, hvis banken skulle foretage en komplet genberegning af alle sager. Bankens beslutning indebærer samtidig, at der ikke er yderligere risiko for overopkrævning af gæld for de konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti.

Det er overordnet vores opfattelse, at banken har opstillet en effektiv proces for eftergivelse af gæld og nulstilling og lukning af konti som sikrer, at alle relevante konti er omfattet, og at disse konti behandles korrekt. Det er endvidere vores vurdering, at der er etableret en tilstrækkelig styring af risici i forbindelse med effektueringen af eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti.

Selvom banken allerede har eftergivet gæld og nulstillet kontoen for et stort antal af de kunder og konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, er der risiko for, at nogle kunder skal vente indtil udgangen af 2023, før de får afklaring om deres gæld. Banken forventer således, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti vil pågå frem til slutningen af 2023. Særligt konti, hvor der er tilknyttet en sikkerhed, vil kunne tage længere tid for banken at håndtere, fordi en afslutning af sagen kræver manuel behandling og kundekontakt.

Det er vores vurdering, at banken kommunikerer tydeligt til kunderne om eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konto. Som anført i afsnit 4.2.4 er det dog vores vurdering, at bankens oplysning til kunderne om, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti efter bankens vurdering ikke vil få nogen skattemæssig betydning for kunderne, og at kunderne ikke skal gøre noget over for Skattestyrelsen i forbindelse med nulstillingen, hviler på et særdeles tvivlsomt grundlag. Banken har den 2. juni 2023 meddelt, at den vil udsende et korrektionsbrev til de kunder, der allerede har modtaget et brev om eftergivelse og nulstilling, der indeholder en sådan skatteretlig vurdering fra banken. Tillige har banken meddelt, at banken fremadrettet vil korrigere afsnittet om skattemæssige forhold i breve, der udsendes til kunder, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, og som endnu ikke har modtaget brev herom.

I forhold til indberetning og korrektion af indberetninger for tidligere år har banken tilkendegivet, at banken ikke agter at genberegne fejlbehæftede skatteindberetninger fra tidligere år. Dette beror på, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti netop har til formål at sikre, at banken ikke skal foretage en genberegning af gælden, herunder en genberegning af hhv. hovedstol og renter for de år, hvor den har

været registreret i bankens inddrivelsessystemer. Banken foretager således ikke en sådan genberegning og har dermed heller ikke tilvejebragt grundlaget for at kunne foretage en korrekt korrektion af tidligere skatteindberetninger.

2.3 Kompensation af bankens kunder for en række fejl

2.3.1 Tilgangen til kompensation af bankens kunder via beregningsmodellen

Bankens nye tilgang til kompensation af de kunder, som har været berørt af fejl i bankens inddrivelse, indebærer, at banken med én samlet kompensationsbetaling ønsker at kompensere kunderne for en større del af de fejl, som har påvirket inddrivelsen.

Banken har lavet en modelbaseret beregningsmetode, som i første omgang skal anvendes til at kompensere kunderne for fejl i en del af de berørte sager, og for en del af de af banken identificerede fejl. Banken har tilstræbt, at kunderne med den nu planlagte kompensationsbetaling så vidt muligt kompenseres for alle de fejl, som de er berørt af, eller for hovedparten af disse. I det hele taget har banken tilstræbt, at den nu planlagte kompensationsbetaling i så vidt omfang som muligt gør endeligt op med de omfattede kunders krav på kompensation.

På trods af denne ambition omfatter kompensationsmodellen i den udgave, som vi behandler i denne rapport, alene nogle af bankens sager, og alene de fire hovedårsager og 25 specifikke fejl. Vi udtaler os derfor i denne rapport alene om den kompensation, som skal beregnes og udbetales til kunderne i disse sager (konti) og for disse specifikke fejl, jf. herom afsnit 5.1. Det bemærkes, at kompensationsmodellen er udviklet til at håndtere yderligere sager og fejl, men banken har ikke på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport over for os dokumenteret kompensationsmodellens egnethed hertil, hvorfor dette vil blive adresseret i en senere rapport.

Dette indebærer, at der, efter at banken har foretaget beregning af og udbetaling af kompensation til kunder i de sager, som vi udtaler os om i denne rapport, fortsat vil udestå et arbejde i banken med beregning og udbetaling af kompensation til bankens kunder. Der henvises til afsnit 7, hvor status for den samlede gældssag og udeståender i forbindelse hermed beskrives.

2.3.2 Vores observationer og konklusioner

Baggrunden for bankens valg af den nye tilgang til kompensationsberegning er, at banken anser den tidligere tilgang, hvor fejl blev rettet én for én med separate kompensationsudbetalinger, for at være uacceptabel. Banken har i forbindelse med valget af den nye tilgang lagt vægt på, at kundernes sager skal afklares indenfor rimelig tid, hvilket banken ikke kunne sikre, hvis der skulle udarbejdes præcise

kompensationsmodeller for de enkelte fejl. Endvidere har banken lagt vægt på, at en tilgang med rettelse af fejlene én for én vil være særdeles kompleks, når data i bankens systemer ikke samtidig rettes, og at en sådan tilgang vil medføre en betydelig risiko for fejl.

Vi er overordnet enige med banken i, at disse forhold taler for, at banken har valgt en ny tilgang til kompensationsberegningen.

Udgangspunktet i forhold til de kunder, hvis sager er berørt af fejl, er, at banken skal betale dem en fuld erstatning for en eventuel overbetaling. I forholdet mellem banken og den enkelte kunde, har kunden således et retskrav på fuld erstatning, der som udgangspunkt må skulle beregnes præcist efter lovgivningens almindelige regler herom. I den forbindelse bemærkes, at banken har tilkendegivet, at den ikke overfor kunderne vil påberåbe sig lovgivningens almindelige forældelsesregler.

Banken har anført i dens modeldokumentation, at det ikke er muligt at beregne en præcis erstatning til alle kunderne, da banken blandt andet i dag mangler transaktionsdata for nogle perioder, samt dokumentation for gælden og forløbet i en række sager. Det er muligt, at der for dele af de berørte kunder kunne foretages en helt præcis beregning, men denne proces ville i givet fald være særdeles tidskrævende, og banken vurderer, at kunderne ikke som led i en sådan proces ville kunne opnå afklaring af deres sager indenfor rimelig tid.

Bankens skal således i den foreliggende situation forholde sig til modsatrettede hensyn, herunder at banken skal finde en løsning i forhold til dens kunder, som på den ene side sikrer, at kunderne ikke underkompenseres, og som på den anden side sikrer, at kundernes sager ikke skal afvente manuel behandling i en lang periode fremover.

Vi er enige med banken i, at en modelberegnet kompensation for bankens fejl er et acceptabelt alternativ til en individuel beregning af de enkelte kunders konti. Forudsætninger herfor vil imidlertid være,

- 1) at banken udarbejder og anvender en model, hvor der er en lav risiko for, at kompensationsberettigede kunder ikke identificeres, og en lav risiko for, at den beregnede kompensation er utilstrækkelig,
- 2) at banken i dens kommunikation til kunderne om modelberegningen giver kunderne en sådan information om beregningen, at kunderne har rimelig mulighed for at varetage deres interesser, herunder klage hvis den beregnede kompensation er utilstrækkelig, og

- 3) at banken i dens kommunikation med kunderne om modelberegningen giver kunderne en (i forhold til de analyser banken har foretaget) retvisende og fyldestgørende beskrivelse af risikoen for, at modelberegningen for dem ikke medfører fuld erstatning.

De sager, som ikke er migreret til DCS i 2004

Baseret på vores undersøgelser og det indblik, vi har fået i bankens analyser, er det vores opfattelse, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder i de ikke migrerede sager, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der behandles i denne rapport, og at kunderne med en høj grad af sandsynlighed tilbydes en erstatning efter beregningsmodellen, som svarer til og i mange tilfælde (væsentligt) overstiger deres faktiske tab ved overbetaling.

I forhold til disse kunder er det vores overordnede vurdering, at risikoen for underkompensation i populationen som helhed må anses for at være lav. Efter bankens analyser gælder dette i hele den del af populationen, som angår ikke-migrerede sager. Vi kan ikke pege på forhold eller sammenhænge, som vi mener burde have været genstand for yderligere analyse, og som på afgørende vis kan forrykke på grundlaget for denne konklusion.

Vi mener samtidig, at banken i den planlagte kommunikation til kunderne i disse sager giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom brevene sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og så vidt vi kan konstatere rimelig og retvisende information og vejledning.

Særligt i forhold til risikoen for underkompensation er vi enige med banken i, at det ikke er påkrævet, at banken i sin kommunikation med kunderne medtager en mere detaljeret og segmenteret information om risikoen for underkompensation, end den som banken kommunikerer, og som er gældende for populationen som helhed. Det gælder også selvom banken ved en mere individuel (men også mere kompleks og tidskrævende) udformning af kundebrevene, kunne have givet de enkelte kunder en mere præcis risikoangivelse. Det er i den forbindelse afgørende for os, at vi anser det for godtgjort, at risikoen for underkompensation i alle de sager, som angår ikke-migrerede konti må karakteriseres som værende lav.

Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har observeret populationer i bankens analyser for hvilke den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation (efter de af banken nedenfor i afsnit 5.5.3 beskrevne analyser, der blev afsluttet i maj 2023) er højere end 6 %, idet det bemærkes, at banken har besluttet at foretage yderligere undersøgelser af to segmenter af konti blandt de ikke-migrerede sager, hvor den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation udgør hhv. 11 % (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 180 % – 199%) og 13 % (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 160 % – 179 %), og at disse to segmenter således ikke vil indgå i listen over konti, der modtager kompensation via

beregningsmodellen, før banken har påvist, at risikoen for underkompensation ligger på et acceptabelt niveau. Bankens arbejde med disse to segmenter har ikke kunnet afsluttes forud for vores afgivelse af denne rapport.

Vi anser det samtidig for sandsynligt, at den beskrevne risiko på 6 % reelt er mindre, da den i vidt omfang baserer sig på valideringen via konto-genberegneren, der i sig selv indeholder en række kundevenlige antagelser.

Yderligere bemærker vi, at den observerede risiko for underkompensation tager afsæt i det af banken fastlagte målbillede for kompensationsberegning, som ligeledes baserer sig på en række kundevenlige valg, herunder at der ses bort fra forældelse af kundernes krav mod banken, og at der beregnes tidskompensation iht. rentelovens regler fra det beregnede overbetalingstidspunkt og frem, jf. herom afsnit 5.3.

De sager, som er migreret til DCS i 2004

Baseret på vores undersøgelser og det indblik, vi har fået i bankens analyser, er det vores opfattelse, at banken med en acceptabel grad af sandsynlighed har identificeret de kunder i de migrerede sager, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der behandles i denne rapport, og at kunderne med en acceptabel grad af sandsynlighed tilbydes en erstatning efter beregningsmodellen, som svarer til og i mange tilfælde (væsentligt) overstiger deres faktiske tab ved overbetaling.

Bankens analyser vedrørende de sager, som er migreret ind i DCS i 2004, har generelt udvist en højere og i nogle tilfælde uacceptabelt høj risiko for underkompensation, jf. nedenfor, afsnit 5.5.

Den således observerede underkompensation i disse sager har vist sig i en række specifikke segmenter, og den synes, baseret på resultatet af bankens valideringsproces, navnlig at knytte sig til sager, hvor banken har indgået aftaler med bankens kunder, og/eller sager med høj tilbagebetalingsgrad.

Samtidig bemærkes, at bankens anvendelse af den statistiske model på de migrerede sager bygger på en manuel gennemgang af et meget begrænset antal sager, og at bankens analyser efter vores vurdering ikke har bekræftet den statistiske models egnethed til at fastlægge en korrekt saldo for de migrerede sager på migreringstidspunktet i 2004.

Vi er enige i, at bankens manuelle gennemgang af 17 migrerede sager indikerer, at de af banken fremhævede kundevenlige faktorer, jf. figur 13 i afsnit 5.5.3, har haft indflydelse på den beregnede underkompensation, og at den reelle risiko for underkompensation er lavere end den af banken beregnede risiko for underkompensation, jf. herom i afsnit 5.5.1. Vi mener dog ikke, at bankens gennemgang af 17 migrerede sager med observeret underkompensation, jf. nedenfor, afsnit 5.5.3, i tilstrækkelig grad beviser

bankens hypotese om, at beregningsmodellens øvrige kundevenlige elementer i alle tilfælde sikrer, at en for høj startsaldo ikke fører til underkompensation.

I den forbindelse bemærker vi, at banken påtænker at anvende den statistiske model til at fastlægge startsaldoen for ca. 30.600 migrerede konti, hvorpå der er registreret betalinger efter migreringstidspunktet i 2004. Bankens stikprøve på 26 migrerede sager og den efterfølgende kontrol af 17 sager, der blev udvalgt som følge af observeret underkompensation, omfatter alene ca. 0,14 % af disse ca. 30.600 migrerede konti med betalinger efter 2004 for hvilke beregningsmodellen skal anvendes. Vi kan endvidere ikke se, at de 17 sager er udvalgt på en sådan måde, at netop disse sager er egnede til at belyse, om en forøget startsaldo som følge af den statistiske model opvejes af andre kundevenlige elementer i beregningen.

Som følge af ovenstående konkluderer vi, at der for de migrerede sager består en forhøjet, men vanskeligt kvantificerbar, risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model. Det bemærkes, at denne risiko ikke er indregnet i bankens beregninger af risikoen for underkompensation.

Vi anerkender i den forbindelse, at det er særdeles vanskeligt for banken at påvise, hvilken del af den migrerede gæld, der var gyldig og retskraftig på migreringstidspunktet i 2004, herunder blandt andet henset til manglende strukturerede data og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet.

Et statistisk bevis herfor vil forudsætte et stort antal stikprøver, hvilket henset til den erfaring, der forudsættes hos de involverede medarbejdere; de arbejdsopgaver, der er forbundet hermed; og den tid, der er forbundet med at beregne startsaldoen i hver enkelt sag, ifølge banken vil være en uoverkommelig opgave. Vi er enige i, at hvis udbetalingen af kompensation skal afvente tilvejebringelsen af et sådant mere sikkert grundlag, vil dette føre til en markant forsinkelse for de ca. 30.600 konti, som kan være berørt af problemstillingen.

Som beskrevet ovenfor anvender banken i sit målbillede for kompensation en række kundevenlige principper, herunder bl.a. at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5. Det er efter vores vurdering rimeligt at antage, at netop disse principper har særlig betydning for sager, der blev migreret ind i DCS i 2004, og som derfor allerede dengang blev behandlet af bankens inkassoafdeling.

Yderligere bemærker vi, at der i forhold til fastlæggelse af startsaldoen for en andel af disse kunder må antages at foreligge et yderligere element af forsigtighed, som udspringer af den korrektion på kr. 5.000,

som banken foretager i startsaldoen vedrørende delproblemstillinger nr. 8a og 1e, jf. nedenfor afsnit 5.4.3.1. Denne korrektion omfatter alle migrerede konti, selvom det må antages, at en stor del af disse faktisk ikke berøres af de pågældende fejl.

Endelig bemærkes, at i forhold til risikoen for, at startsaldoen ikke har været tilstrækkelig lav i sager, som er migreret ind i DCS i 2004, og hvor kundens betalingsmønster har betydet, at der potentielt kunne være risiko for underkompensation, vil alene renteeffekten af den retskraftige del af startsaldoen antageligvis for de fleste kunder kompensere for det for høje udgangspunkt. Bankens beregningsmodel medfører således rentefrihed for hele startsaldoen fra migreringstidspunktet og frem, hvilket for de fleste kunder må antages at udligne risikoen ved en for høj startsaldo.

Sammenfattende er det derfor vores vurdering, at den risiko, som relaterer sig til bankens anvendelse af den statistiske model i de migrerede sager ikke kan karakteriseres som uacceptabel, herunder henset til, at risikoen udspringer af bankens mangel på strukturerede data i disse sager.

Vi er på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport ikke blevet forelagt den tekst om risiko for underkompensation, som skal anvendes i brevet til kunder, hvis sager blev migreret ind i DCS i 2004. For disse sager forventer vi, at banken dels vil kommunikere den risiko, som beregnes på grundlag af stikprøven via den individuelle delvist manuelle gennemgang, og den yderligere risiko, der knytter sig til det mere usikre grundlag for anvendelsen af den statistiske model, og som har nær sammenhæng med manglende strukturerede data i de migrerede sager og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet.

2.4 Organisering og håndtering af risici

Banken har i forbindelse med den nye tilgang til gældssagen ændret organiseringen således, at den bedre understøtter arten og størrelsen af de opgaver programmet skal gennemføre. Det er ligeledes vores vurdering, at banken igennem den tilpassede organisering og den heraf omfattede ledelsesstruktur har sikret en klarere ansvarsfordeling, samt arbejdsprocesser, som i højere grad understøtter vidensdeling på tværs af de spor, som banken arbejder med.

Selvom banken siden vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 har øget antallet af fuldtidsallokerede årsværk væsentligt, har vi observeret, at bankens fremdrift fortsat er meget afhængig af få nøglemedarbejderes arbejdsindsats, og at dette fortsat udgør en risiko i forhold til bankens overholdelse af den samlede tidsplan for arbejdet. Samlet set vurderer vi dog, at bankens tilpassede organisationsstruktur gør banken bedre i stand til at udnytte de specialiserede medarbejdere på tværs af gældsinddrivelsessagen som helhed, og at banken løbende har forholdt sig til og ageret relevant på behov for yderligere ressourcer samt omplacering af disse.

Det er vores vurdering, at bankens overordnede tilgang til risikostyring som udgangspunkt følger en helhedsorienteret tilgang til risikostyring, hvorefter banken bl.a. har organiseret sig med tre såkaldte forsvarslinjer. Det er således vores vurdering, at banken løbende forholder sig kvalitativt til, om de identificerede risici kan nedbringes til et acceptabelt niveau.

I forhold til de kunderelaterede processer (kunderejsen) er det vores opfattelse, at banken metodisk har fulgt egne processer for risikostyring, hvor banken i den forbindelse i almindelighed har udført helhedsorienterede analyser med henblik på effektivt at modvirke tværgående risici.

Bankens arbejde med udvikling af beregningsmodellen har været en iterativ proces med væsentlige ændringer i tilgangen undervejs. Som følge heraf bærer bankens arbejde med at identificere risici, der relaterer sig til beregningsmodellen samt bankens implementering af kontroller i den forbindelse, præg af at være foretaget fragmenteret og styret af enkeltinitiativer frem for at være gennemført helhedsorienteret og som led i på forhånd planlagte aktiviteter. Ovenstående er bl.a. kommet til udtryk ved, at en række risici først er blevet identificeret i forbindelse med spørgsmål under vores gennemgang af modellen og af forhold med tilknytning hertil. Det er vores opfattelse, at disse risici netop blev identificeret i denne sammenhæng, fordi der her blev foretaget en samlet fremlæggelse og vurdering af modellen.

3. GENERELT OM BANKENS NYE TILGANG TIL GÆLDSSAGEN

Bankens arbejde med gældssagen har siden sommeren 2019 været baseret på en tilgang, hvor stillingtagen til eventuel kompensationsudbetaling, rettelse af data m.v. skete "fejl-for-fejl". Når en problemstilling i gældsinddrivelsen var blevet anerkendt og oprettet som en yderligere problemstilling, blev der således foretaget analyser for at afdække, om der var tale om en fejl, hvilke kunder der var berørt af fejlen, om fejlen krævede kompensation, hvordan kompensation skulle beregnes, og hvordan data evt. skulle korrigeres i den forbindelse m.v.

Den 31. august 2022 besluttede banken at ændre tilgang til gældsinddrivelsessagen, hvilket blev meddelt ved en selskabsmeddelelse på bankens hjemmeside den 31. august 2022.

Dette var blandt andet begrundet i, at den tidligere "fejl-for-fejl"-tilgang var forbundet med en række udfordringer. Antallet af fejl, som banken havde identificeret i sin gældsinddrivelse, var løbende steget siden 2019. En fortsat tilgang, hvor kunderne skulle kompenseres "fejl-for-fejl" ville efter bankens vurdering være særdeles tidskrævende.

Banken anså en tidshorisont, hvor arbejdet med kompensation af kunderne efter bankens vurdering ville kunne strække sig ind i 2025 for at være utilfredsstillende – både i forhold til kundernes behov for afklaring og kundernes krav på kompensation for en eventuel overopkrævning.

Dårlig datakvalitet på et stort antal af de berørte kunder og konti var en yderligere udfordring. Endvidere kunne data være blevet utilgængeligt som følge af bankens sædvanlige sletterrutiner.

Herudover havde banken ikke løbende været i stand til at rette data i inddrivelsessystemerne i forbindelse med beregning af kompensation til kunderne. Datarettelse i kundernes sager kunne ikke umiddelbart ske løbende uden en risiko for, at dette medførte yderligere kompleksitet og risiko for fejl. Processen kompliceredes, hvis banken foretog rettelser i konti løbende, idet en genberegning måske senere hen ville skulle ændres, hvis banken i en senere analyse måtte konstatere, at andre fejl kunne medføre behov for en korrektion af transaktioner på kontoen. En korrekt renteberegning ville f.eks. forudsætte, at der var kendskab til samtlige fejl i beregningsgrundlaget, førend den enkelte sag kunne genberegnes korrekt, og før gamle data kunne slettes eller "overskrives". Der henvises herom til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 3.3.2.

Endelig havde kun et begrænset antal medarbejdere i banken den nødvendige indsigt til at kunne foretage de nødvendige korrektioner af kundernes sager.

Bankens nye tilgang indebar for det første, at bankens strategi for kompensationsberegning gik fra at være en "fejl-for-fejl"-strategi, til en tilgang, hvor banken med én samlet kompensationsudbetaling ønskede at kompensere kunderne én gang for alle for hovedparten af de fejl, som kunderne, der skulle modtage kompensationen, havde været eller kunne være berørt af.

Kompensationen skulle, ifølge selskabsmeddelelsen, beregnes ved hjælp af en statistisk kompensationsmodel, og det var bankens hensigt, at kunderne på denne måde hurtigere ville kunne få en afklaring på deres sag end ved en manuel og individuel gennemgang af alle de identificerede problemstillinger.

I den forbindelse har banken arbejdet på at udvikle en kompensationsmodel, der skal anvendes til at beregne og udbetale en samlet kompensation omfattende hovedparten af (men ikke alle) de konstaterede fejl og til hovedparten af de berørte kunder.

Endvidere indebar bankens nye tilgang for det andet, at banken i et stort antal sager ikke ville foretage en genberegning og rettelse af gældssaldoen i inddrivelsessystemerne (såkaldt "write back"), eftersom det vil være en vanskelig og ressourcekrævende proces, kombineret med en usikkerhed om, hvorvidt det ville være muligt at beregne en korrekt gældssaldo, der kunne danne grundlag for en fremtidig korrekt gældsinddrivelse. Fremfor at gennemføre en genberegning og rettelse af gældssaldoen ville banken eftergive gælden og nulstille kontoen i disse sager. Dette blev ligeledes meddelt ved selskabsmeddelelsen på bankens hjemmeside den 31. august 2022.

Bankens nye tilgang består altså grundlæggende af to elementer:

- a) Eftergivelse af gæld og nulstilling af kontoen i en række sager. Bankens arbejde med eftergivelse af gæld og nulstilling af konti beskrives nedenfor i afsnit 4.
- b) En beregningsmodel, som beregner et samlet kompensationsbeløb til en række af bankens kunder, og som dækker en række af de konstaterede fejl i gældsinddrivelsen. Bankens arbejde med beregningsmodellen beskrives nedenfor i afsnit 5.

Den nye tilgang omfatter ikke alle kundesegmenter eller sagstyper, ligesom den ikke omfatter alle fejl i bankens gældsinddrivelse, idet ikke alle kundesegmenter, sagstyper eller fejl ifølge banken egnede sig til håndtering gennem beregningsmodellen. For en nærmere beskrivelse herom henvises til bilag 1-2. Efter gennemførelse af bankens beslutning om hhv. eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, samt udbetaling af modelberegnet kompensation til en række af bankens kunder, vil der således fortsat være en række kundegrupper, konti og fejl, som skal håndteres af banken. Det er dog bankens forventning, at den nye tilgang vil sikre, at en væsentlig andel af de kunder, der har været berørt af problemerne i bankens gældsinddrivelse, vil opnå en endelig afklaring af deres sag via hhv. eftergivelse og nulstilling samt modelberegningen af, om kunden er berettiget til kompensation. Se nærmere i afsnit 7.1.1 om den forventede håndtering vedrørende de kundegrupper, sagstyper og fejl, som på nuværende tidspunkt ikke er omfattet den nye tilgang.

4. EFTERGIVELSE AF GÆLD OG NULSTILLING AF KONTI

Banken traf den 31. august 2022 beslutning om at nulstille og eftergive gælden for et stort antal konti oprettet i bankens inddrivelsessystemer før 30. september 2020. Bankens beslutning omfatter ca. 115.000 konti, som fordeler sig på ca. 90.000 kunder. Disse kunder vil få sat deres gæld til kr. 0 og få lukket deres konto i inddrivelsessystemerne. Det bemærkes, at banken foretager eftergivelse og nulstilling konto for konto og ikke kunde for kunde.

Pr. 30. april 2023 har banken gennemført nulstilling og lukning af i alt ca. 83.000 konti, hvoraf ca. 4.000 er konti, hvortil der var tilknyttet en sikkerhed. Banken mangler således fortsat at nulstille og lukke ca. 25.500 konti i DCS samt ca. 6.400 konti i PF. Banken har oplyst, at arbejdet med at nulstille og lukke konti i DCS og PF forventes færdiggjort inden udgangen af 2023 – dog med mulighed for, at få komplicerede sager først vil blive færdiggjort senere.

Bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti omfatter både kunder, der får udbetalt kompensation, og kunder, der ikke får kompensation, f.eks. fordi de aldrig har afdraget på deres gæld til banken, efter at gælden blev overført til bankens inddrivelsessystemer.

I vores vurdering af eftergivelse og nulstilling af gæld har vi lagt vægt på, at banken har sikret, at følgende er gældende for den samlede proces:

- at der som minimum eftergives og nulstilles gæld for alle omfattede kunder, og at der føres nøje kontrol med, hvilke kunder der er fravalgt således, at de senere kan behandles
- at nulstillingen er effektiv og omfatter korrekt behandling af eventuelle sikkerheder
- at der kommunikeres fyldestgørende og korrekt til de berørte kunder
- at offentlige registre opdateres korrekt, herunder at indberetninger til Skattestyrelsen foretages i det fornødne omfang
- at der er etableret en tilstrækkelig risikostyring, som kan understøtte en korrekt behandling af alle omfattede konti.

Da banken har svært ved at redegøre for, hvor stor en andel af kundernes registrerede restgæld, der er udtryk for et retskraftigt og gyldigt tilgodehavende hos kunderne, har banken valgt at betegne eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti under fællesbetegnelsen "nulstilling". Betegnelsen "eftergivelse" forudsætter således, at den gæld, der eftergives, er udtryk for en gyldig og retskraftig restgæld på det tidspunkt, hvor banken meddeler kunden, at gælden frafalder. Betegnelsen "nulstilling" er kontofokuseret og omfatter både eftergivelse af retskraftige og gyldige gældsposter, og sletning af ikke-retskraftige og/eller ugyldige gældsposter. Da bankens nulstilling af konti for de fleste kunders vedkommende vil indebære, at banken giver afkald på et retskraftigt og gyldigt tilgodehavende hos kunderne, har vi i denne rapport valgt at anvende betegnelsen "eftergivelse af gæld og nulstilling af konti" for at synliggøre, at bankens nulstilling af konti også indebærer en eftergivelse af gældsposter. Dette kan bl.a. have betydning for den skattemæssige håndtering af bankens meddelelse til kunderne om, at en eller flere gældsposter er blevet nulstillet, jf. herom nedenfor afsnit 4.2.4.

Banken har oplyst, at der for hovedparten af de konti, der omfattes af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, vil kunne anvendes en automatiseret IT-løsning i forbindelse med nulstillingen af kontiene. Enkelte trin i processen med at nulstille og lukke de omfattede konti indebærer manuelt arbejde, herunder at arbejdet med at validere datagrundlaget og resultaterne, men selve nulstillingen og lukningen af konti eksekveres af en automatiseret IT-løsning.

Denne automatiserede IT-løsning kan ifølge banken anvendes for konti i DCS og PF uden tilknyttede sikkerheder. For de konti, hvor der er tilknyttet en sikkerhed til den registrerede gæld, er det en forudsætning, at sikkerheden først fjernes eller slettes, før kontoen kan nulstilles og lukkes via IT-løsningen. Der er således mere manuelt arbejde forbundet med at nulstille konti, hvortil der er knyttet en sikkerhedsstillelse. I tilfælde af, at der eksisterer en sikkerhed, som skal frigives, anvendes bankens sædvanlige

processer for dette. Vores observationer angående processen for nulstilling af konti hhv. med og uden tilknyttede sikkerheder fremgår nedenfor i afsnit 4.2.1 og 4.2.2.

4.1 Kunder og konti, som omfattes af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling

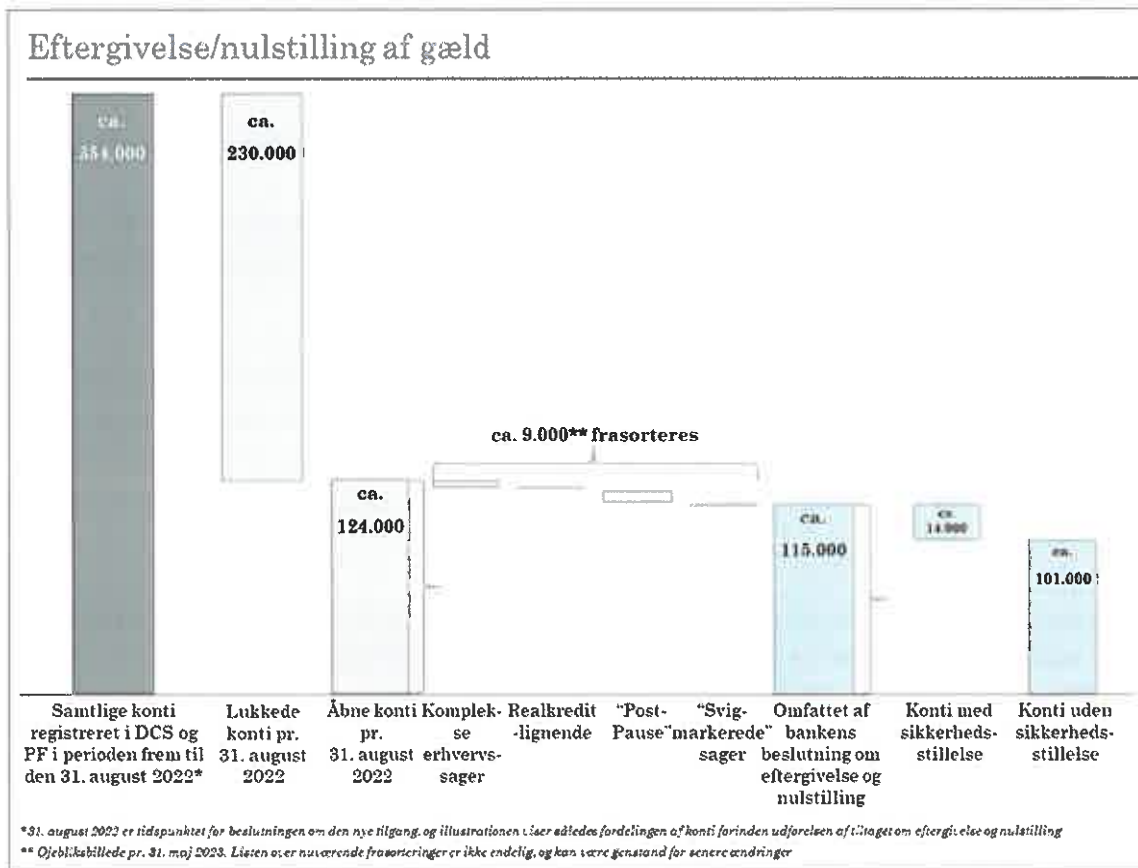
Da banken den 31. august 2022 traf beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti var der registreret i alt ca. 354.000 konti i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, hvoraf ca. 230.000 var lukkede konti og ca. 124.000 konti var åbne konti.

Betegnelsen "lukkede konti" er udtryk for, at den registrerede restgæld udgjorde kr. 0, f.eks. fordi kunden allerede havde indfriet sin gæld, eller fordi kontoen af andre årsager var blevet nulstillet (forældelse, konkurs m.v.). Betegnelsen "åbne konti" er sædvanligvis udtryk for, at den registrerede restgæld var større end kr. 0, men kan også være udtryk for, at kontoen havde en positiv saldo (f.eks. som følge af kundens overbetaling).

Bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti omfatter ca. 115.000 konti ud af de ca. 124.000 åbne konti. De ca. 115.000 konti fordeler sig på hhv. ca. 104.000 konti i DCS, hvoraf ca. 14.000 er registreret med sikkerhed og ca. 90.000 er registreret uden sikkerhed, og ca. 10.800 konti i PF, hvoraf 200 er registreret med sikkerhed og 10.600 er registreret uden sikkerhed. Sikkerhed omfatter bl.a. udlæg, kaution, tredjemands pant samt viljesbestemt pant (f.eks. underpant i et ejerpantebrev eller håndpant i en livsforsikringspolice). Bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, der er registreret i inddrivelsessystemet DCS, er omfattet af denne rapport. Eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i inddrivelsessystemet PF vil blive behandlet i en senere rapport.

Cirka 9.000 konti ud af de ca. 124.000 konti, der var åbne på tidspunktet for bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, er ikke omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti. Dette omfatter bl.a. konti, der har relation til komplekse erhvervsager; konti, der beror på realkreditlignende produkter; konti, som tilhører kunder, som banken har registreret som relateret til svig (i banken har kunderne fået en såkaldt "Fraud"-markering); samt kunder, der er oprettet i bankens inddrivelsessystemer efter den 30. september 2020, hvor banken traf beslutning om at standse aktiv gældsinddrivelse (disse kunder betegnes af banken som "post-pause kunder"). Der henvises i den forbindelse til bilag 1. Bankens håndtering af disse konti er ikke omfattet af denne rapport, men vil blive behandlet i en senere rapport.

Figur 2 - Konti, der er hhv. omfattet og ikke omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)



4.2 Processen for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti

4.2.1 Konti uden sikkerhed

Vi har gennemgået bankens løsning og proces for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, hvortil der ikke er knyttet en sikkerhed. Processen indebærer, at banken fremfinder data for de omfattede konti, gennemfører den tekniske nulstilling via en automatisk IT-løsning og endeligt udsender kundebreve, når kundens konto er lukket. Indholdet af kommunikationen til kunderne beskrives nedenfor i afsnit 4.2.3.

Banken har implementeret en række kontroller til at sikre, at de korrekte konti identificeres og omfattes af eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti, samt at IT-løsningen fungerer efter hensigten.

Banken har udarbejdet overordnede beskrivelser af løsningen samt procesbeskrivelser for de trin, som indebærer manuelle elementer, herunder procedurer for dataindsamlingen og kontrollerne. Det er

overordnet vores opfattelse, at banken har opstillet en effektiv proces for gældseftergivelsen, herunder nulstilling og lukning af konti, og vi har ikke fundet anledning til at kritisere bankens IT-løsning.

4.2.2 *Konti med sikkerhed*

Vi har gennemgået bankens løsning og proces for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, hvortil der er tilknyttet en sikkerhed. Processen og IT-understøttelsen af denne proces svarer i hovedtræk til, hvad der gælder for konti, hvortil der ikke er tilknyttet en sikkerhed. Dertil har banken udarbejdet procedurer for håndteringen af den tilknyttede sikkerhed. Disse procedurer skal overordnet sikre, at banken identificerer og frigiver en sikkerhed, der udelukkende ligger til sikkerhed for en af de konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, og at frigivelsen sker på en sådan måde, at kunden ikke lider tab (f.eks. i relation til håndteringen af sikkerheder, hvor der er betalt tinglysningsafgift) og får mulighed for at tage stilling til relevante forhold (f.eks. i forbindelse med en livsforsikring, der er stillet til sikkerhed for gæld til banken).

Banken har over for os beskrevet processen for håndteringen af sikkerheder. Vi har desuden gennemgået bankens procesbeskrivelser, trin-for-trin vejledninger og en risikovurdering af processerne for håndtering af sikkerhedsstillelse. Det er vores opfattelse, at banken har udarbejdet en hensigtsmæssig proces til at identificere og håndtere tilknyttede sikkerheder.

4.2.3 *Kommunikation om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti*

Vi har gennemgået de brevskebeloner, som danner grundlag for bankens udsendelse af breve til kunderne om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti. Brevskebelonerne er vedlagt denne rapport som bilag 4.1-4.4 (internt i banken benævnt "A-brevene"). Brevene udsendes i takt med, at banken gennemfører nulstilling af de konti, der er omfattet af beslutningen om eftergivelse og nulstilling.

Det fremgår af brevene, at banken har sat kundens gæld på den konto, som brevet angår, til kr. 0, og at kunden derfor ikke længere skylder penge på kontoen. Det fremgår, hvilken restgæld, der var registreret på kontoen på datoen for bankens nulstilling, og som banken altså giver afkald på. I brevene begrundes bankens nulstilling af kontoen med, at fejlene i bankens systemer har vist sig mere omfattende end først antaget. Brevene indeholder således ikke en individuel redegørelse for, om kundens konto er berørt af fejl, og – i givet fald – hvilke fejl kontoen er berørt af.

Endvidere fremgår det, at banken fortsat undersøger problemstillinger i relation til bankens gældsinddrivelse, og at banken vil kontakte kunden, hvis det viser sig, at kunden er berørt heraf. Kunder, der har betalt af på gælden, får besked om, at banken vil kontakte kunden når banken har undersøgt, om kunden er berettiget til kompensation i anledning af, at kunden har betalt for meget tilbage til banken. Se

nærmere i bilag 4.1. Kunder, der ikke har betalt af på gælden, får i brevet besked om, at kunden ikke kan have betalt for meget samt at kunden skal kontakte banken, hvis kunden mener at have foretaget indbetalinger til kontoen. Se nærmere i bilag 4.2.

Alle kunder – uanset om de har betalt af på gælden eller ej – får i brevet besked om, at resultatet af bankens videre undersøgelser af problemerne i bankens gældsinddrivelse ikke får betydning for nulstillingen af kundens konto, og at banken således ikke fremover vil opkræve betaling af den gæld, der nulstilles. Nulstillingen er således uden betingelser fra bankens side og kunderne kan støtte ret på bankens brev herom. Banken anbefaler derfor også kunderne at gemme brevet til dokumentation for, at gælden er eftergivet og kontoen er blevet nulstillet.

Af brevene til kunder, der har stillet sikkerhed for deres gæld, fremgår, at banken vil aflyse og slette sikkerheden, hvis den ikke står til sikkerhed for anden gæld. Det fremgår yderligere, at hvis den stillede sikkerhed er et jerpantebrev eller en livspolice, vil banken kontakte kunden i forbindelse med, at banken frigiver sikkerheden. Dette skal sikre, at banken kan tage højde for kundens ønsker i den forbindelse.

4.2.4 Særligt om bankens kommunikation om og håndtering af skattemæssige forhold i relation til eftergivelsen af gæld og nulstilling af konti

Af bankens breve om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti fremgår følgende om skattemæssige forhold:

”I januar [år+1] vil vi indberette til Skattestyrelsen, at gælden på [kontonummer] i [år] er sat til 0 kr., og at du ikke længere skylder penge på kontoen. Du kan se dine indberettede skatteoplysninger på skat.dk fra den 1. februar [år+1]. Det er vores vurdering, at nulstillingen af din gæld ikke vil få skattemæssig betydning for dig, og at du ikke skal gøre noget over for Skattestyrelsen i forbindelse med nulstillingen. Har gælden været registreret forkert i tidligere opgørelser fra Skattestyrelsen, retter vi ikke dette.”

Det fremgår således, at banken vil foretage en indberetning til Skattestyrelsen om, at kundens registrerede restgæld er sat til kr. 0. Desuden fremgår, at banken vurderer, at eftergivelsen af gælden og nulstillingen af kontoen ikke vil få skattemæssig betydning for kunden, og at kunden ikke skal gøre noget over for Skattestyrelsen i forbindelse med nulstillingen. Heri ligger, at ingen af de kunder, der modtager brevet om nulstilling, efter bankens vurdering skal indberette en skattepligtig indkomst til Skattestyrelsen i anledning af bankens nulstilling af gæld. Endelig fremgår, at banken ikke vil foretage en korrektion af tidligere indberetninger til Skattestyrelsen i anledning af nulstillingen. Heri ligger, at banken til trods for, at den registrerede og tidligere til Skattestyrelsen indberettede restgæld er fejlbehæftet, hvilket netop

er årsagen til, at banken har valgt at eftergive gælden og nulstille kontoen, ikke agter at foretage en korrektion af tidligere foretagne indberetninger angående restgældens størrelse.

Banken har oplyst, at den har været i dialog med Skattestyrelsen om den skattemæssige behandling af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, og at tilgangen til håndteringen af skattemæssige forhold er afstemt med Skattestyrelsen. Banken har over for os beskrevet, hvad Skattestyrelsen har tilkendegivet om bankens tilgang til håndteringen af skattemæssige forhold, og vi har modtaget kopi af en korrespondance med Skattestyrelsen. Vi har ikke modtaget kopi af mødereferater og har ikke indsigt i, hvilke oplysninger Skattestyrelsen har modtaget fra banken. Skattestyrelsen ses ikke på baggrund af den dokumentation, som vi har modtaget, at have taget stilling til materielle skattespørgsmål. I den forbindelse bemærkes, at Skattestyrelsen ikke har afgivet et bindende svar til banken i denne sammenhæng.

Særligt om kursgevinst i forbindelse med eftergivelse af gæld og nulstilling af konti

Vi har over for banken givet udtryk for, at det efter vores opfattelse er særdeles tvivlsomt, om der er grundlag for over for den enkelte kunde at tilkendegive, at eftergivelsen ikke vil få skattemæssig betydning for kunden, og at kunden ikke skal gøre noget over for Skattestyrelsen i forbindelse med nulstillingen, da det blandt andet følger af kursgevinstlovens § 21, stk. 1, at eftergivelse af gæld kan udløse en skattepligtig kursgevinst, hvis gælden har en værdi for kreditor.

Banken har den 2. juni 2023 meddelt os, at banken vil udsende et korrektionsbrev til de kunder, der har modtaget et nulstillingsbrev indeholdende et afsnit om skattemæssige forhold svarende til, hvad der er gengivet ovenfor. Vi har set et udkast til, men ikke en endelig version af, dette korrektionsbrev. Vi forventer på denne baggrund, at brevet kommer til at indeholde følgende:

- Oplysning om, at bankens vurdering i nulstillingsbrevet om, at nulstillingen af kundens gæld ikke vil få skattemæssig betydning for kunden, kan være forkert,
- Oplysning om, at der var tvivl om gældens eksistens og størrelse, da kontoen blev nulstillet,
- Oplysning om, at banken ikke har foretaget en vurdering af, om kunden havde betalingsevne, da kontoen blev nulstillet,
- Oplysning om, at eftergivelse kan have skattemæssige konsekvenser for kunden, hvis gælden havde en værdi, da den blev eftergivet,

- Oplysning om, at banken ikke kan vurdere, om nulstillingen af kundens konto vil kunne få skattemæssig betydning for kunden, og at det derfor tilkommer kunden selv at vurdere det og eventuelt søge rådgivning herom.

Tillige har banken meddelt, at banken fremadrettet vil korrigere afsnittet om skattemæssige forhold i breve, der udsendes til kunder, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, og som endnu ikke har modtaget brev herom.

Indberetning for skatteåret 2022

For de sager, som er blevet nulstillet i 2022, vil gælden ifølge banken automatisk blive indberettet til kr. 0 gennem bankens sædvanlige proces, som indebærer, at der genereres indberetningsrapporter til Skattestyrelsen med direkte udgangspunkt i oplysningerne, som fremgår af inkassosystemerne. Sager, der endnu ikke er nulstillede, vil forventeligt først kunne få indberettet korrekte oplysninger i januar 2024. Der er således en risiko for, ligesom det har været tilfældet for tidligere år, at banken har indberettet forkerte oplysninger om kundens restgæld pr. 31. december 2022 til Skattestyrelsen.

Banken har oplyst, at den for så vidt angår disse kunder, har udsendt kundebreve specifikt vedrørende kundens skatteforhold, hvori der gøres opmærksom på risikoen for fejlindberetning. Tilsvarende breve blev udsendt i begyndelsen af 2022 vedrørende forkerte skatteindberetninger for skatteåret 2021. Kunderne oplyses altså om, at datafejlene i gældssystemerne forsat kan påvirke deres årsoversigter og dermed deres skattemæssige forhold.

Indberetning og korrektion for tidligere år

Banken agter ikke at korrigere fejlagtige skatteindberetninger fra tidligere år, da dette vil kræve en nøjagtig genberegning af gælden fra år til år. Banken oplyser derfor til kunderne, at banken ikke foretager korrektioner af tidligere års skatteindberetninger.

Bankens tilgang til dette spørgsmål beror på rådgivning, som banken har modtaget fra sin juridiske rådgiver, der angiver, at skattemyndighederne ikke kan kræve korrigerede skatteindberetninger fra tidligere år, når der ikke foretages egentlig genberegning af gælden til grundlag for sådanne. Bankens eksterne juridiske rådgiver vurderer, at bankens udfordringer med at foretage genberegninger er udslagsgivende for deres pligt til at korrigere og genindberette skatteoplysninger fra tidligere år.

4.2.5 Vores samlede observationer angående bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti

Bankens beslutning om at eftergive gæld og nulstille ca. 115.000 konti skaber afklaring til et stort flertal af kunderne i bankens gældsinddrivelsessystemer væsentligt hurtigere end, hvad der ville have været tilfældet, hvis banken skulle foretage en komplet genberegning af alle sager. Bankens beslutning indebærer samtidig, at der ikke er yderligere risiko for overopkrævning af gæld for de konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti.

Det er overordnet vores opfattelse, at banken har opstillet en effektiv proces for eftergivelse af gæld og nulstilling og lukning af konti som sikrer, at alle relevante konti er omfattet, og at disse konti behandles korrekt. Det er endvidere vores vurdering, at der er etableret en tilstrækkelig styring af risici i forbindelse med effektueringen af eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti.

Selvom banken allerede har eftergivet gæld og nulstillet kontoen for et stort antal af de kunder og konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, er der risiko for, at nogle kunder skal vente indtil udgangen af 2023, før de får afklaring om deres gæld. Banken forventer således, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti vil pågå frem til slutningen af 2023. Særligt konti, hvor der er tilknyttet en sikkerhed, vil kunne tage længere tid for banken at håndtere, fordi en afslutning af sagen kræver manuel behandling og kundekontakt.

Det er vores vurdering, at banken kommunikerer tydeligt til kunderne om eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konto. Som anført ovenfor i afsnit 4.2.4 er det dog vores vurdering, at bankens oplysning til kunderne om, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti efter bankens vurdering ikke vil få nogen skattemæssig betydning for kunderne, og at kunderne ikke skal gøre noget over for Skattestyrelsen i forbindelse med nulstillingen, hviler på et særdeles tvivlsomt grundlag. Banken har den 2. juni 2023 meddelt, at den vil udsende et korrektionsbrev til de kunder, der allerede har modtaget et brev om eftergivelse og nulstilling, der indeholder en sådan skatteretlig vurdering fra banken. Tillige har banken meddelt, at banken fremadrettet vil korrigere afsnittet om skattemæssige forhold i breve, der udsendes til kunder, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, og som endnu ikke har modtaget brev herom.

I forhold til indberetning og korrektion af indberetninger for tidligere år har banken tilkendegivet, at banken ikke agter at genberegne fejlbehæftede skatteindberetninger fra tidligere år. Dette beror på, at eftergivelsen af gæld og nulstillingen af konti netop har til formål at sikre, at banken ikke skal foretage en genberegning af gælden, herunder en genberegning af hhv. hovedstol og renter for de år, hvor den har været registreret i bankens inddrivelsessystemer. Banken foretager således ikke en sådan genberegning og har dermed heller ikke tilvejebragt grundlaget for at kunne foretage en korrekt korrektion af tidligere

skatteindberetninger. Som anført ovenfor i afsnit 4.2.4, er det vores vurdering, at banken for så vidt angår en væsentlig del af de konti, der er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, kunne have opgjort en restgæld, som ville kunne inddrives over for den enkelte kunde, hvis banken havde ønsket dette.

5. KOMPENSATION AF BANKENS KUNDER FOR EN RÆKKE FEJL

Som beskrevet ovenfor i afsnit 1-3, indebærer bankens nye tilgang til kompensation af de kunder, som har været berørt af fejl i bankens inddrivelse, at banken med én samlet kompensationsbetaling ønsker at kompensere kunderne for en større del af de fejl, som har påvirket inddrivelsen.

Banken har lavet en modelbaseret beregningsmetode, som i første omgang skal anvendes til at kompensere kunderne for fejl i en del af de berørte sager, og for en del af de af banken identificerede fejl. Banken har tilstræbt, at kunderne med den nu planlagte kompensationsbetaling så vidt muligt kompenseres for alle de fejl, som de er berørt af, eller for hovedparten af disse. I det hele taget har banken tilstræbt, at den nu planlagte kompensationsbetaling i så vidt omfang som muligt gør endeligt op med de omfattede kunders krav på kompensation.

På trods af denne ambition omfatter kompensationsmodellen i den udgave, som vi behandler i denne rapport, alene nogle af bankens sager, og alene de fire hovedårsager og 25 specifikke fejl. Vi udtaler os derfor i denne rapport alene om den kompensation, som skal beregnes og udbetales til kunderne i disse sager (konti) og for disse specifikke fejl, jf. nærmere umiddelbart nedenfor, afsnit 5.1. Det bemærkes, at kompensationsmodellen er udviklet til at håndtere yderligere sager og fejl, men banken har ikke på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport over for os dokumenteret kompensationsmodellens egnethed hertil, hvorfor dette vil blive adresseret i en senere rapport.

Dette indebærer, at der efter at banken har foretaget beregning af og udbetaling af kompensation til kunder i de sager, som vi udtaler os om i denne rapport, fortsat vil udestå et arbejde i banken med beregning og udbetaling af kompensation til bankens kunder. Der henvises herom til afsnit 7 nedenfor, hvor status for den samlede gældssag og udeståender i forbindelse hermed beskrives.

5.1 Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsberegningen

5.1.1 Hvilke konti omfatter kompensationsberegningen

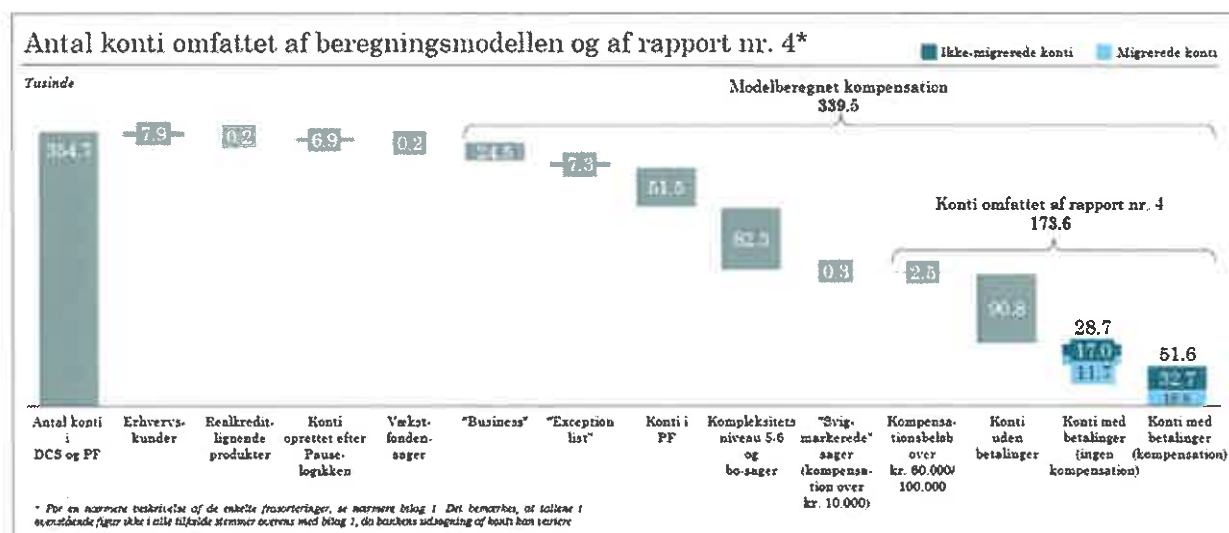
Bankens kompensationsmodel har til formål at sikre, at der for en stor del af bankens kunder kan beregnes og udbetales en kompensation, som omfatter en betydelig del af de berørte konti og en betydelig del af de identificerede fejl (såvel numerisk som efter fejlenes påvirkning af kundernes sager).

I denne rapport udtaler vi os om bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation vedrørende i alt ca. 173.600 konti. Planen omfatter kompensation for de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er ydet), og for i alt 25 andre fejl, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.1.2.

Det betyder, at vi ikke udtaler os om, hvorvidt kunderne, hvis konti omfattes af denne rapport, kan have krav på yderligere kompensation i anledning af **andre fejl**, jf. dog nedenfor herom, ligesom der efter bankens beregning og udbetaling af den planlagte kompensation vil udestå kompensation af kunder med en række **andre konti**, som ikke behandles nu.

Figuren nedenfor illustrerer, hvilke kunders konti, som aktuelt omfattes af bankens kompensationsberegning, og som vi derfor udtaler os om i denne rapport:

Figur 3 - Antal konti omfattet af beregningsmodellen og af rapport nr. 4 (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)



Som det fremgår af figuren, har banken aktuelt ca. 354.700 konti i sine inkassosystemer.

Vi udtaler os i denne rapport alene om konti, som er håndteret i bankens inkassosystem, DCS. Banken er på nuværende tidspunkt ikke klar til at eksekvere beregning og udbetaling af kompensation til konti, som er håndteret i inkassosystemet PF, og disse konti omfattes derfor heller ikke af denne rapport.

Som beskrevet ovenfor omfatter bankens kompensationsberegning på nuværende tidspunkt alene nogle af de fejl, som banken har identificeret, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.1.2. Banken har indtil videre valgt

at undtage en række konti fra kompensationsberegningen, da banken baseret på søgninger i strukturerede data vurderer, at disse konti kan være berørt af fejl, som modellen ikke i dens nuværende form håndterer. Disse konti er registeret på en såkaldt frasorteringsliste og omfatter ca. 7.300 konti. Vi henviser i den forbindelse til bilag 1 for en nærmere beskrivelse af de konti, som ikke er omfattet af denne rapport.

Årsagen til, at banken på nuværende tidspunkt ikke håndterer disse konti er, at banken i videst muligt omfang ønsker at foretage én samlet kompensationsbetaling til sine kunder. Udbetaling angående disse konti vil ske senere, når det er afklaret, om de er berørt af andre fejl, og når det er afklaret, hvorvidt kunderne har krav på yderligere kompensation i forbindelse hermed.

Den anførte frasorteringsliste omfatter en række andre konti, som af forskellige årsager ikke håndteres af modellen på nuværende tidspunkt, herunder konti vedrørende en række sager, som har været behandlet i det finansielle ankenævn.

Endelig undtager banken på nuværende tidspunkt en række konti fra kompensationsberegningen, enten fordi disse konti kræver eller påkalder sig en særlig håndtering, eller fordi kompensationsmodellen på nuværende tidspunkt ikke er egnet til at håndtere disse konti. De konti, som frasorteres på nuværende tidspunkt, omfatter:

- ca. 7.900 konti i såkaldte "komplekse" erhvervsager
- ca. 200 konti, tilhørende kunder, der har realkreditlignende produkter, herunder produkterne Danske Prioritet Plus, Danske Prioritet og Danske Bolig Fri (DPP-produkter)
- 6.900 konti, der er oprettet i inddrivelsessystemerne efter oktober 2020, hvor banken standsede sin inddrivelse og satte rentetilskrivning i bero, jf. herved vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 6.4, om den såkaldte Pause-logik
- ca. 200 konti i sager angående Vækstfonden. Disse sager omtales i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.26.3
- ca. 48.000 konti tilhørende døds- og konkursboer og ca. 27.000 konti tilhørende kunder som har opnået gældssanering
- ca. 300 konti, tilhørende kunder, som har begået svig eller bedrageri overfor banken, og hvis samlede registrerede gæld overstiger kr. 50.000, forudsat, at beregningsmodellen viser et kompensationsbeløb på mere end kr. 10.000.

Banken har inddelt konti i et antal kompleksitetsniveauer, jf. ovenfor, afsnit 1.6 om definitioner. Om en konto tilhører det ene eller det andet niveau afhænger blandt andet af, om kontoen har været håndteret af et eksternt inkassobureau, og af, hvorvidt banken i inkassoforløbet har indgået aftaler med kunden om gælden på kontoen. Denne rapport omfatter ikke kunder i kompleksitetsniveau 5 og 6, som omfatter konti med flere hæftere (ca. 27.000 konti i kompleksitetsniveau 5), og konti med særligt komplekse sager (ca. 61.000 konti i kompleksitetsniveau 6).

Beregningsmodellen omfatter herefter i alt ca. 173.600 konti i DCS.

Af disse konti undtager banken på nuværende tidspunkt yderligere ca. 2.500 konti, fordi beregningsmodellen viser, at kundernes krav på compensation samlet set overstiger kr. 60.000 for de ikke-migrerede konti og kr. 100.000 for de migrerede konti. Banken udbetaler ikke en compensation beregnet på grundlag af beregningsmodellen til disse kunder, da banken har besluttet at foretage en individuel gennemgang af kundernes sager, før compensationen udbetales. Det bemærkes, at banken har tilkendegivet, at den vil (op)justere beløbsgrænsen på kr. 60.000 for de ikke-migrerede konti, såfremt dette vurderes hensigtsmæssigt, f.eks. fordi det tidsmæssigt viser sig vanskeligt at gennemføre de individuelle gennemgange inden udgangen af 2023. Ved en opjustering af beløbsgrænsen vil kunder, der ikke behandles ved en individuel gennemgang, modtage den modelberegneede compensation. Beregning og udbetaling af compensation til kunder, hvor der foretages en individuel gennemgang, behandles ikke i denne rapport.

For kompleksitetsniveau 1-4 er der ca. 91.000 konti, hvor bankens kunder, efter bankens vurdering ikke har krav på compensation, da bankens undersøgelse viser, at kunderne ikke har foretaget betalinger til banken vedrørende gælden på kontoen, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.4.1.2.

Denne rapport omhandler herefter anvendelse af beregningsmodellen på i alt ca. 173.600 konti.

5.1.2 Hvilke fejl kompenseres nu

Som beskrevet i vores rapporter af 31. oktober 2021 og 31. maj 2022 har banken, ud over de fire hovedårsager, siden 2019 løbende konstateret en række yderligere problemstillinger.

På tidspunktet for vores afgivelse af denne rapport har banken efter det for os oplyste identificeret i alt 104 problemstillinger, der enten behandles som såkaldte yderligere problemstillinger (eller delproblemstillinger hertil) eller er registeret i banken i forbindelse med såkaldte ORIS-indberetninger. Problemstillingerne omfatter fejl, mulige fejl samt problemstillinger, som banken – efter at den har foretaget en nærmere analyse – er kommet frem til ikke er udtryk for en fejl.

Som beskrevet i vores rapporter af 31. oktober 2021 og 31. maj 2022 er de konstaterede fejl af meget forskelligartet karakter, hvor en række fejl, som berører mange af bankens kunder, angår risikoen for forældelse og fejl i beregningen af renter og gebyrer, mens andre fejl, som ofte berører færre af bankens kunder, angår specifikke områder, hvor banken på anden måde har håndteret inkassoprocessen forkert.

Som anført ovenfor, er formålet med den nye tilgang til kompensationsberegning, at banken vil kompensere en stor del af de berørte kunder for en større andel af de fejl, som bankens inddrivelse har været påvirket af, og gøre dette på en automatiseret måde, som frigør banken fra konto-for-konto beregninger. De konti, som omfattes af denne rapport, jf. ovenfor, afsnit 5.1.1, modtager i forbindelse med den planlagte beregning og udbetaling af kompensation en erstatning, som omfatter hovedårsag 1-4, samt i alt 25 andre fejl.

Banken forventer, at kunderne for hovedparten af disse konti ikke vil have krav på yderligere kompensation fra banken, enten fordi banken senere kan konstatere og påvise, at de omhandlede konti ikke var berørt af de tilbageværende fejl, eller fordi banken senere kan konstatere og påvise, at den kompensation, som beregnes og udbetales nu, har erstattet kundernes fulde tab vedrørende de omfattede konti, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.6.1.3 om det forbehold herom, som banken tager i kompensationsbrevene.

Det skal understreges, at vi ikke med denne rapport har bekræftet antagelsen om, at de kunder som kompenseres nu, ikke senere har krav på yderligere kompensation for andre fejl. På nuværende tidspunkt har vi derfor alene vurderet, om banken 1) til kunderne med de omfattede konti betaler en tilstrækkelig kompensation for 2) netop de fejl, som beregningsmodellen på nuværende tidspunkt anføres at omfatte.

Der henvises endvidere til afsnit 5.6.1.3 nedenfor om bankens kommunikation til kunderne om, hvilke fejl kompensationen dækker, samt til bilag 2, som indeholder en liste med alle de af banken aktuelt identificerede fejl, samt angivelse af, hvilke fejl som kompensationen omfattet af denne rapport dækker.

Selvom det numeriske antal af fejl væsentligt overstiger de 25 fejl, som banken nu betaler kompensation for, er det bankens aktuelle vurdering, at den kompensation, som udbetales nu (sammen med eventuelle tidligere udbetalinger til de samme kunder), udgør den endelige erstatning, som de kunder, der omfattes af denne rapport, har krav på. Bankens videre arbejde med at analysere fejl, der er konstateret i gældsinddrivelsen, kan dog ændre på dette billede. Der henvises til afsnit 7 nedenfor, om det arbejde som udestår i gældssagen, når banken har udbetalt den kompensation, der omfattes af denne rapport. Som det fremgår heraf, udestår der forsat kompensation til en række kunder, som ikke omhandlede i denne rapport, f.eks. vedrørende konti i DCS, som forsat analyseres (jf. ovenfor, om kompleksitetsniveauer) og konti i systemet PF.

5.2 Generelt om kompensationsmodellen

Som beskrevet ovenfor er formålet med beregningsmodellen, at banken – frem for at rette fejl-for-fejl for de enkelte kunder – i så høj grad som muligt vil betale kompensation til en stor del af bankens kunder på en gang for en større andel af de identificerede fejl.

Anvendelse af den nye model udgør et alternativ til enten at udvikle individuelle beregningsmodeller for de enkelte fejl, eller at foretage en individuel gennemgang af alle de berørte konti, for at fastslå, om kunderne har krav på kompensation.

En væsentlig del af de fejl, som banken har fundet, angår beregning og tilskrivning af renter og omkostninger, samt håndtering af forældelse. Hovedtanken bag den nye tilgang er derfor også, at banken i vidt omfang afstår fra at kræve betaling af renter og omkostninger, som er påløbet efter, at kundernes gæld blev overført til inddrivelsessystemet DCS. I det omfang kundernes indbetalinger overstiger den gæld, som oprindeligt blev overført til DCS, har kunderne efter modellen krav på kompensation. I forbindelse med beregningen foretages en række justeringer, herunder på grundlag af den stikprøvevise individuelle gennemgang, som banken har foretaget i en række sager, jf. nedenfor, afsnit 5.5.

Grundtanken i kompensationsmodellen går ud på, at banken for en række af de fejl, som dækkes af modellen, nødvendigvis betaler en fuld erstatning, fordi modellen i sin grundform sikrer dette. Det gælder f.eks. for en række rentefejl og gebyrfejl, som i forhold til de sager, der blev ”migreret” ind i DCS i 2004 notorisk erstattes, fordi modellen medfører, at kunderne for disse konti slet ikke skal betale renter og gebyrer for inddrivelsesperioden i DCS. Som det fremgår umiddelbart nedenfor, gælder dette argument ikke på samme måde i forhold til de ikke-migrerede sager.

For en række andre fejl og for rente og gebyrfejl i de ikke-migrerede sager vurderer banken, at fejlene er dækket af modellen, fordi bankens metode til individuel gennemgang af stikprøver håndterer de pågældende fejl, og fordi den stikprøvevise gennemgang har valideret, at kompensationsmodellens beregningsresultat er tilstrækkeligt til at yde fuld erstatning. Det vil altså sige, at banken har sammenholdt resultatet af dens stikprøver med det modelberegnete resultat, og at banken i den forbindelse har konstateret, at det modelberegnete resultat var tilstrækkeligt til at udgøre fuld erstatning. Der henvises i den forbindelse til afsnit 5.5.1 om bankens metode til validering af modellen og om bankens anvendelse af statistiske beregninger i forbindelse med anvendelsen af resultatet af den stikprøvevise gennemgang.

Modellen foretager som beskrevet ovenfor ikke en præcis beregning af kundens reelle tab som følge af overbetaling, idet en sådan beregning netop ville forudsætte, at banken konto-for-konto kunne fastslå, om en bestemt fejl havde påvirket saldoen, samt med hvilket beløb. I stedet beregner banken med modellen en standardiseret kompensation, som i mange tilfælde må antages at være betydeligt større end

kundens reelle tab, men som i nogle tilfælde også kan være mindre end dette. Det er derfor en iboende risiko i modellen, at det ikke for den enkelte konto kan udelukkes, at den modelberegnete kompensation er utilstrækkelig, jf. nedenfor, afsnit 5.5.3 om risikoen for underkompensation og afsnit 5.7 om vores samlede observationer om beregningen.

Modellens enkelte elementer beskrives i detaljer nedenfor, afsnit 5.3 – 5.6.

5.3 Formålet med kompensationsmodellen og målbilledet for denne

Erstatning for overbetaling

Kompensationsmodellen, som banken anvender til beregning af kundernes krav på kompensation for de konti, der omfattes af denne rapport, skal sikre, at kunderne modtager et beløb, der mindst svarer til fuld erstatning af deres tab som følge af overbetaling til banken.

Overbetaling skal i forhold til ovenstående forstås som kundernes betaling af beløb, som overstiger bankens reelle retskraftige tilgodehavende, f.eks. fordi banken har taget imod betaling vedrørende gæld, som var forældet, eller gæld som var opgjort til et for højt beløb.

Som beskrevet ovenfor foretager modellen ikke en præcis beregning af kundens reelle tab som følge af overbetaling, idet en sådan beregning netop ville forudsætte, at banken konto-for-konto kunne fastslå, om en bestemt fejl havde påvirket saldoen, samt med hvilket beløb. I stedet beregner banken med modellen en standardiseret kompensation, som i mange tilfælde er betydeligt større end kundens reelle tab, men som i nogle tilfælde også kan være mindre end dette, jf. nedenfor, afsnit 5.5.3 om risikoen for underkompensation.

Banken har i den forbindelse tilkendegivet, dels at den i forbindelse med udvikling af modellen generelt har tilsigtet, at kunderne modtager en kompensation, som mindst svarer til deres berettigede erstatningskrav, dels at banken således også har tilsigtet, at risikoen for underkompensation for den enkelte kunde er lav, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.5.3. En grundlæggende egenskab ved modellen er dog, at risikoen for underkompensation ikke kan udelukkes. Bankens kunder orienteres derfor i forbindelse med udbetaling af kompensationen om, hvordan denne er beregnet, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.6.1, ligesom kunderne gives et tilbud om, at deres konti efter udbetaling af kompensationen kan gennemgås individuelt med henblik på at fastslå, om den udbetalte kompensation var utilstrækkelig, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.6.3.

Banken har oplyst, at et særskilt formål med anvendelse af beregningsmodellen er at sikre, at kunderne modtager kompensationen nu, frem for løbende over en årrække i takt med, at banken enten udvikler

individuelle kompensationsmodeller, som dækker de enkelte fejl, eller fortager en konto-for-konto gennemgang i alle bankens sager. Det er i den forbindelse bankens opfattelse, at den risiko for underkompensation, som ikke kan udelukkes i forbindelse med anvendelse af en modelbaseret beregning, opvejes af, at kunderne opnår en hurtigere afklaring af deres krav. Som beskrevet nedenfor, afsnit 5.7, er vi grundlæggende enige i bankens vurdering, forudsat dels at banken kan godtgøre, at risikoen for underkompensation generelt er lav, dels at banken ved anvendelse af de strukturerede data, som banken er i besiddelse af, har udfoldet rimelige bestræbelser på at identificere og håndtere sager, hvor risikoen for underkompensation er særligt høj.

Betaling af forældede krav

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 3.4, har banken tilkendegivet, at den vil betale kompensation til de berørte kunder, uanset om kundernes krav kan være formueretligt forældede. Der henvises i den forbindelse blandt andet til en af banken udsendt selskabsmeddelelse, hvori banken har anført, at den vil "(...) gå så langt tilbage i tid, som vi har strukturerede digitale data til rådighed, med henblik på at estimere omfanget af potentiel overopkrævning".¹

Banken betaler dermed kun kompensation, hvis banken stadig har registeret sådanne data om kundernes sag, at det er praktisk muligt for banken at identificere kunderne og erkende, om disse kan have krav på kompensation. Det betyder blandt andet, at sager, som er lukket før 2004, ikke indgår i bankens kompensationsberegninger. For så vidt angår sager, der blev migreret ind i DCS i 2004, indeholder DCS oplysninger om den på migreringstidspunktet aktuelle saldo. Denne saldo afspejler ifølge banken kundens betalingshistorik frem til migreringstidspunktet. I kompensationsmodellen tager banken for så vidt angår de sager, der blev migreret ind i DCS i 2004, højde for betalingshistorikken fra migreringstidspunktet og frem, men betalinger, der er modtaget i banken før migreringstidspunktet, vil ikke indgå i beregningen af, om kunden skal modtage kompensation.

Særligt om skattekompensation

Banken har efter dialog med Skattestyrelsen konkluderet, at bankens kunder skal betale indkomstskat af kompensationsbeløbet, selvom en præcis beregnet erstatning for overbetaling på en given konto kunne have været udbetalt som en skattefri erstatning til kunden. Baggrunden herfor er, at kompensationen som beskrevet ovenfor, beregnes efter en standardiseret metode, hvor der ikke er direkte sammenhæng mellem den beregnede kompensation og de fejl, kundens sag har være påvirket af. Det er således sandsynligt, at mange af bankens kunder modtager højere kompensation end en præcis beregning ville have vist, at de var berettiget til, og at nogle af bankens kunder vil modtage kompensation, selvom de faktisk

¹ Bankens selskabsmeddelelse nr. 13/2022 af 31. august 2022.

ikke har været berørt af fejlene. Kompensationsbeløbet vil i mange tilfælde indeholde et gaveelement, da kompensationen vil overstige kundens reelle krav, og dertil kommer, at kundernes krav, som anført ovenfor, betales, selvom de kan være formueretligt forældede.

Banken har tilkendegivet, at modellen også tilsigter, at det kompensationsbeløb, som kunden modtager, i de fleste tilfælde er så stort, at det dækker kundens reelle tab som følge af overopkrævning, med tillæg af den indkomstskat, som en kunde, der ikke betaler topskat, må betale af dette beløb, fordi banken ikke kan beregne det præcist.

Banken har i forbindelse med ovenstående anvendt en stikprøvevis individuel gennemgang til at sandsynliggøre, at den modelberegneede kompensation i de fleste sager overstiger den individuelt beregnede overopkrævning så meget, at den modelberegneede kompensation også dækker det beløb, som kunden vil skulle betale i indkomstskat (ekskl. topskat) af den individuelt beregnede kompensation.

Som beskrevet nedenfor, har den af banken anvendte metode til individuel gennemgang af sagerne også karakter af en modelbaseret gennemgang, som – på trods af, at den tilsigter at beregne et mere præcist resultat for potentiel overopkrævning end kompensationsmodellen – også anvender en række antagelser eller beregningsregler, som er til de enkelte kunders fordel.

Tidskompensation

Banken har vurderet, at den – ud over en erstatning for kundens faktiske overbetaling – er forpligtet til at yde kunderne en kompensation for den tid, hvor kunderne har måtte undvære det beløb, der er overbetalt til banken. Denne tidskompensation ydes som en rente, der beregnes med udgangspunkt i mora-renten i rentelovens § 5.

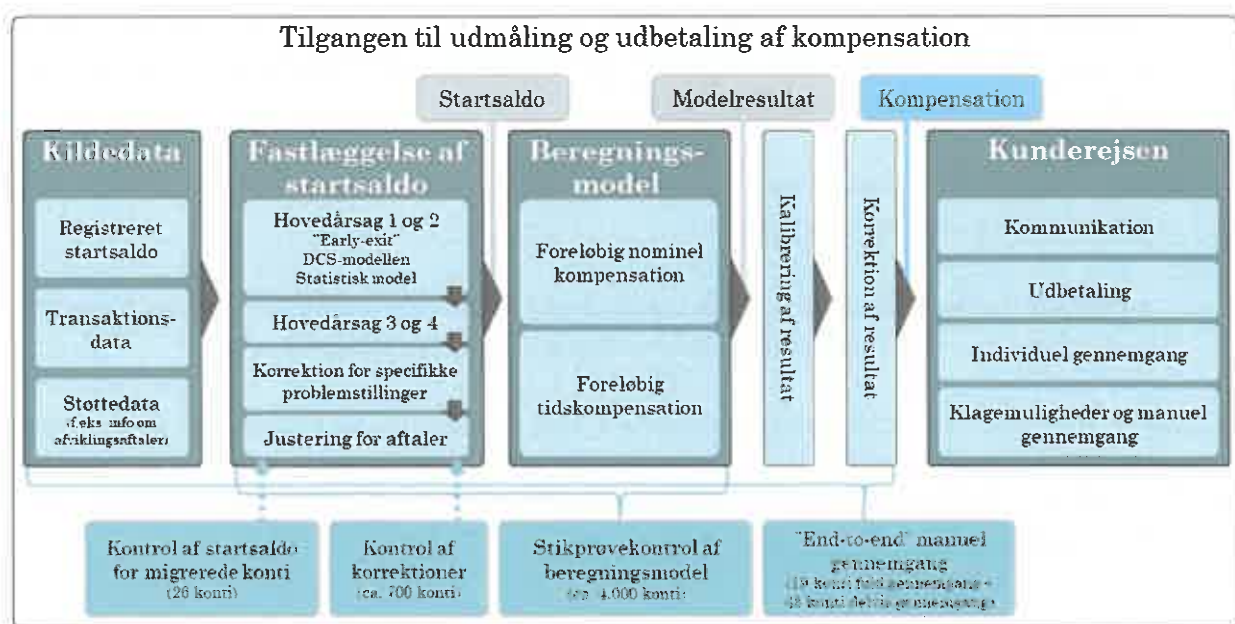
Tidskompensationen beregnes af den modelberegneede kompensation, og da denne i mange tilfælde er større end kundernes reelle tab ved overbetaling, er det bankens opfattelse, at tidskompensationen i forhold til mange kunder forøger en eventuel overkompensation. I den forbindelse henvises også til det umiddelbart ovenfor anførte om skattekompensation, idet det bemærkes, at banken med beregningen også yder tidskompensation af den del af kompensationsbeløbet, som efter bankens beregninger i de fleste tilfælde kan dække en indkomstskat af hele kundens reelle tab. Banken har overfor os fremhævet dette som et særskilt element af overkompensation, idet afsavnserstatning for tid naturligvis ikke er relevant for beløb, som overstiger den enkelte kundes faktiske tab ved overbetaling, og som dækker en fremtidig forpligtelse til at betale indkomstskat af kompensationen.

5.4 De enkelte elementer i beregningsmodellen

Den af banken udviklede kompensationsmodel omfatter, som beskrevet ovenfor, en række enkeltelementer. Hver af disse elementer er afgørende for, at modellen virker efter dens formål, herunder at modellen beregner en kompensation, som er i overensstemmelse med det umiddelbart ovenfor, afsnit 5.3, beskrevne målbillede.

De enkelte elementer i kompensationsmodellen kan grafisk illustreres som følger:

Figur 4 - Tilgangen til udmåling og udbetaling af kompensation



Afsnit 5.4.1 nedenfor beskriver bankens tilvejebringelse og kontrol af kildedata til modellen.

Afsnit 5.4.2 nedenfor beskriver bankens proces for fastlæggelse af den startsaldo for kundens gæld, som kompensationsberegningen tager udgangspunkt i.

Afsnit 5.4.3 nedenfor beskriver bankens justeringer af startsaldoen for fejl vedrørende diverse yderligere problemstillinger.

Afsnit 5.4.4 beskriver beregningsmodellen og de enkelte komponenter heri, mens afsnit 5.5 nedenfor, beskriver bankens validering af modellen og vurdering af risikoen for underkompensation.

Endelig omfatter afsnit 5.6 nedenfor en beskrivelse af den proces, som kunderne gennemgår i forbindelse med udbetalingen af kompensation (kunderejsen), samt bankens kommunikation til de kunder, hvis eventuelle krav på kompensation for overbetaling beregnes via modellen.

5.4.1 Kildedata

Banken anvender i beregningsmodellen en række data om de kunder og konti, som nu skal modtage en kompensation, der beregnes på grundlag af modellen.

Da anførte data omfatter blandt andet oplysninger om:

- den gæld, der oprindeligt blev overført til inddrivelse i bankens gældsinddrivelsessystemer – dvs. hovedstolen med tillæg af renter og gebyrer, som er påløbet i banken før gælden kom til inddrivelse, jf. umiddelbart nedenfor, afsnit 5.4.2
- de betalinger, som kunderne har foretaget, mens sagerne var til inddrivelse enten i banken eller hos et eksternt inkassobureau
- aftaler som banken har indgået med de enkelte kunder, herunder aftaler om afvikling af gælden, samt aftaler som fastlægger eller ændrer gældens størrelse, rentevilkår mv.

En meget betydelig del af bankens arbejde i forbindelse med modellen har været forbundet med fastlæggelse af de data, som skal anvendes til at beregne kompensationsbeløbet, samt med at udvikle metoder til at estimere eller erstatte manglende data med beregnede data, hvor faktiske data ikke længere er til rådighed i bankens systemer eller arkiver.

En meget betydelig del af vores undersøgelser er derfor også anvendt til at sikre, at banken har foretaget alle rimelige bestræbelser med henblik på at imødegå usikkerheder eller mangler i datagrundlaget, og med henblik på at tage højde for disse usikkerheder, når de ikke har kunnet undgås.

Det er vores vurdering, at banken har demonstreret, at den systematisk har søgt at dokumentere og analysere kvaliteten i datagrundlaget.

5.4.1.1 Aftaler med bankens kunder

Som beskrevet ovenfor, anvendes den gæld, der oprindeligt blev overført til inddrivelse i bankens inkassosystem DCS – dvs. hovedstolen med tillæg af renter og gebyrer, som er påløbet i banken før gælden blev overført til DCS – som udgangspunkt for bankens kompensationsberegning.

I alle sager, hvor banken har indgået skriftlige aftaler med kunden om gældens størrelse, anvendes dog i stedet den aftalte gæld, hvis denne er lavere end den justerede oprindelige gæld, dvs. startsaldoen efter de i afsnit 5.4.2 og 5.4.3 nævnte justeringer. Det vil sige, at beregningen for kunder, som f.eks. har indgået en akkordaftale med banken, sker med udgangspunkt i den akkorderede gæld, hvis denne er mindre end den gæld, som ifølge bankens registreringer oprindeligt blev overført til DCS (efter justeringer heraf).

Både for de konti, som blev migreret til DCS i 2004 og for konti, som senere er oprettet i DCS, viser bankens undersøgelser, at der er en vis usikkerhed knyttet til bankens systemiske registreringer af, om der er indgået aftaler med bankens kunder. Banken har gennemført en række tiltag med henblik på at imødegå denne usikkerhed, og har desuden sikret, at det i kompensationsbrevene til bankens kunder udtrykkeligt fremgår, at kunderne kan henvende sig til banken, hvis de mener, at banken har overset eksistensen af en aftale, som den har lavet med kunden, og som nedsætter gælden. Bankens kompensationsbrev er vedlagt denne rapport som bilag 4.6.

Der henvises om denne usikkerhed til afsnit 5.5.1.2 nedenfor om bankens anvendelse af segmentering i forbindelse med den stikprøvebaserede validering af beregningsmodellen, samt den usikkerhed bankens manglende registrering af aftaler med kunderne kan have for den beregnede risiko for underkompensation.

5.4.1.2 *Kunder, som ikke har betalt*

Kunder, der ikke har foretaget betaling efter, at gælden blev registreret i DCS, ca. 90.800 konti, modtager ikke kompensation via beregningsmodellen. Disse konti indgår ikke i den pulje af sager, som banken har udtaget stikprøver i, da banken validerede kompensationsmodellen, jf. nedenfor, afsnit 5.5.1.2. Vi har derfor gennemgået bankens undersøgelser af, om der er kunder, som kan have foretaget indbetalinger, uden at dette er registreret i DCS.

Banken har for ca. 8.000 konti konstateret, at der i DCS manglede registrering af indbetalinger med en samlet værdi af ca. kr. 28 mio. Disse indbetalinger var foretaget til eksterne inkassobureauer, men indbetalingerne var, som følge af fejl, ikke registreret i DCS. Banken har sikret, at betalingerne er indlæst i DCS, og at konti, som før var registreret uden indbetalinger, nu omfattes af kompensationsberegningen.

Vi noterer, at banken systematisk har søgt efter indbetalinger til inkassobureauer, som ikke er registreret i DCS, og selvom det ikke kan udelukkes, at der fortsat er betalinger, som ikke er registreret, har vi ikke grundlag for at mene, at banken kan gøre yderligere for at håndtere risikoen herfor.

Banken har foretaget en særskilt manuel validering af konti uden indbetalinger, som omfattede mere end 10 % af porteføljen. Denne validering viste entydigt, at udtrækket var foretaget således, at der ikke kunne observeres konti, hvor der var registreret betalinger i DCS.

5.4.1.3 Registreringer om kundernes betalinger

Banken har til brug for kompensationsberegningerne tilvejebragt datagrundlag vedrørende kundernes betalinger på de enkelte konti. I forbindelse med ovenstående, har banken blandt andet gennemført en række processer med henblik på at adskille betalinger foretaget af kunden eller tredjemand til kontoen fra andre transaktioner, herunder såkaldte normaliseringstransaktioner, ligesom banken har udsøgt og registeret såkaldte tilbageførsler og udbetalinger, som f.eks. kan dække over betalinger fra et andet pengeinstitut, der er tilbagetrukket som dækningsløse, eller returnering af beløb, som fejlagtigt er posteret på kontoen i DCS. Denne adskillelse gør det muligt for kompensationsberegningen klart at adskille egentlige kundeindbetalinger fra øvrige transaktioner af mere teknisk karakter.

I kompensationsberegningen indgår også betalinger, som kunderne har foretaget efter implementering af Pause-logikken i oktober 2020. Banken har dog oplyst, at betalinger som kunderne har foretaget efter den 31. august 2022, der er skæringsdatoen for bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, jf. herom afsnit 4, returneres ubeskåret til de enkelte kunder, uden at indgå i kompensationsberegningen. Banken har oplyst, at returnering af betalingerne er planlagt til at skulle ske i juni 2023. Kunderne vil ikke modtage tidskompensation af beløbet, men kundens gæld eftergives som led i bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, jf. afsnit 4 ovenfor. Dog vil kunder, hvis konto havde eller fik et positivt indestående ved betaling af et beløb efter den 31. august 2022 modtage tidskompensation af den positive saldo.

5.4.2 Fastlæggelse af startsaldo

Den oprindelige gæld, som blev registreret i inkassosystemet DCS, er, som beskrevet ovenfor, en afgørende komponent i beregningsmodellen, idet kompensationsberegningens udgangspunkt er, at den oprindelige gæld, som overgik til inkasso i den enkelte sag, udgør en startsaldo, som sammenholdes med kundens samlede betalinger i samme sag. Udgangspunktet for kompensationsberegningen er altså, at kunden har krav på kompensation vedrørende kontoen, hvis kunden har betalt mere end den oprindelige gæld.

Den oprindelige gæld omfatter den hovedstol, som blev overført til inkasso, med tillæg af renter og gebyrer, som er påløbet i banken, for gælden overgik til inkasso.

Som beskrevet i vores rapporter af 31. oktober 2021 og 31. maj 2022 indeholder bankens registrering af den oprindelige gæld, som blev overført til inkasso, en række fejl og unøjagtigheder.

De data, der af banken anvendes til at fastslå kundens oprindelige gæld, har således en række kendte begrænsninger, da alle kunder i DCS-systemet potentielt kan være berørt af hovedårsag 1, hvor hovedstol, renter og gebyrer har været slået sammen i bankens inddrivelsessystemer, samt hovedårsag 2, hvorefter forældelsesdatoen har været registeret forkert i bankens inddrivelsessystemer. Disse hovedårsager er beskrevet nærmere i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.1 og 5.1.2. Som anført der, berører hovedårsag 1 og 2 en meget stor del af de kunder, som i banken har været registeret til inddrivelse (i alt ca. 197.000 kunder).

5.4.2.1 *Konti, som ikke er migreret ind i DCS i 2004*

I beregningsmodellen er implementeret en logik, hvorefter de konti, som ikke blev migreret ind i DCS i 2004, håndteres og eventuelt korrigeres for hovedårsag 1 og 2, ud fra én af tre forskellige tilgange. Disse tre tilgange kan beskrives som følger:

1. Konti omfattet af den såkaldte "early exit"-logik justeres ikke for eventuelle fejl relateret til hovedårsag 1 og 2. "Early exit"-logikken baserer sig grundlæggende på en antagelse om, at kontoen er lukket, eller kunden har anerkendt gælden, før nogen del af gælden kan være forældet.
2. Hvis en konto ikke opfylder kriteriet for at være omfattet af "early exit"-logikken, og banken har tilstrækkelige data til at beregne en korrekt startsaldo for den enkelte konto gennem DCS-modellen (som beskrives umiddelbart nedenfor), anvendes denne model af banken til at justere for fejl relateret til hovedårsag 1 og 2.
3. For de resterende konti, hvor banken ikke er i stand til korrekt at udsøge oplysningerne om gældens sammensætning (hovedstol, renter og gebyrer) ved oprettelsen i DCS, anvendes "den statistiske model".

Ad. 1) "Early exit"-logikken

I henhold til bankens modeldokumentation er en konto omfattet af "early exit"-logikken, såfremt en række nærmere definerede kriterier er opfyldt. I så fald foretages ikke justeringer til den enkelte konto for eventuelle fejl relateret til hovedårsag 1 og 2, og banken finder det ikke nødvendigt at undersøge forholdet mellem hovedstol, renter og gebyrer overført til inddrivelsessystemet, da ingen del af kravet vurderes at kunne være forældet.

Banken har opstillet følgende kriterier for vurderingen af, om en konto kategoriseres som omfattet af "early exit"-logikken i DCS, og dermed ikke justeres for hovedårsag 1 og 2:

- a. Kontoen er lukket inden for 2 år efter overførsel af kontoen til DCS, og/eller
- b. Renten, der er påløbet inden overførsel til DCS, er anerkendt af kunden inden for 2 år efter overførsel af kontoen til DCS, og/eller
- c. Kontoen er endnu aktiv og er overført til DCS-systemet inden for 2 år forud for datoen for bankens udbetaling af kompensationen (banken har defineret denne dato som den 1. juli 2023).

Banken har anført, at rationale bag anvendelsen af den såkaldte "early exit"-logik er, at hvis kontoen opfylder ét af de ovenfor nævnte kriterier, kan kontoen efter bankens opfattelse ikke indeholde forældede renter eller gebyrer, henset til, at forældelsesfristen for renter og gebyrer er 3 år (tidligere: 5 år). Banken har oplyst, at dette ikke medfører, at kontoen ikke undergår beregning efter beregningsmodellen, men at kontoen blot ikke justeres særskilt for hovedårsag 1 og 2.

Vi bemærker, at banken i forbindelse med udviklingen af den statistiske model for DCS-systemet undersøgte, hvornår forældelse tidligst kunne være indtrådt for dele af gælden efter oprettelsen i DCS. Baseret på bankens egen dokumentation, ses der at være et mindre antal konti, hvor forældelse kunne indtræde *tidligere* end 2 år efter oprettelsen i DCS. Dette skyldes, at der for nogle få konti kan gå mere end 1 år fra renter eller gebyrers forfaldsdag til oprettelsen i DCS. I denne periode er sagen forsat registreret i det almindelige banksystem. Bankens antagelse ses dermed ikke med sikkerhed at gælde i samtlige sager, men det bemærkes i denne sammenhæng, at der baseret på bankens oplysninger om dens praksis, må antages at være tale om et begrænset antal konti.

Ad. 2) DCS-modellen

Af bankens modeldokumentation for beregningsmodellen fremgår, at såfremt den enkelte konto tidligere er blevet justeret for hovedårsag 1 og 2 gennem bankens DCS-model, anvendes korrektionsdata herfra til at nedjustere den oprindelige gæld i beregningsmodellen. DCS-modellen beror på en genberegning af sagsforløbet i DCS, og tager i den forbindelse udgangspunkt i den startsaldo (renter, gebyrer og hovedstol), som kunden skyldte banken på tidspunktet for overførsel af kontoen fra banksystemet FEBOS til DCS.

Vi anførte yderligere i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.1, at det overordnet er vores vurdering, at bankens DCS-model vedrørende hovedårsag 1 og 2, sådan som den er beskrevet i den tilhørende modeldokumentation, som udgangspunkt følger bankens princip om, at genberegningen skal være

til kundens fordel. Vi bemærkede, at DCS-modellen således overordnet antages at kompensere kunderne i en sådan grad, at kunderne vil modtage fuld erstatning for det direkte tab, som kunderne har lidt grundet overbetalingen i forhold til hovedårsag 1 og 2, og dermed kan anvendes til at fastlægge en startsaldo for kompensationsberegningen.

I vurderingen konstaterede vi dog en antagelse i DCS-modellen om, at enhver indbetaling via inkassobureauerne er blevet anset for at indebære en forældelsesafbrydelse, som i nogle sager kan have ført til et forkert resultat ved beregning af kompensation efter DCS-modellen. I vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 anførte vi, at denne antagelse i DCS-modellen nu bliver behandlet under yderligere problemstilling nr. 13. Som anført indledningsvist, er DCS-modellen videreført uændret i den nye tilgang, herunder beregningsmodellen, hvorfor antagelsen fortsat synes at være aktuel for de konti, der har været håndteret af et inkassobureau. Vi har noteret, at banken for at imødegå den risiko for underkompensation, som relaterer sig hertil, har tilrettelagt valideringen af kompensationsberegningen via den stikprøvevise individuelle gennemgang af sager således, at der justeres for dette problem manuelt. Dette har ikke afdækket en højere risiko for underkompensation i beregningsmodellen i de sager, som har været håndteret af et eksternt inkassobureau.

Ad. 3) Den statistiske model

For de øvrige konti, hvor banken ikke har fundet det muligt at justere for hovedårsag 1 og 2 gennem bankens DCS-model, fremgår det af modeldokumentationen, at disse i stedet justeres gennem bankens statistiske model for DCS-systemet ("den statistiske model"), som er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.2. Dette skyldes, at banken for disse konti ikke har de nødvendige data til at beregne startsaldoens fordeling via DCS-modellen.

Banken har oplyst, at i alt 126.000 konti omfattet af denne rapport korrigeres efter den statistiske model, heraf 39.000 konti, som ikke er migrerede ind i DCS.

Oprindeligt var bankens statistiske model for DCS udviklet til at identificere fordelingen af henholdsvis ubetalte renter/gebyrer og hovedstol i startsaldoen for de enkelte konti. Hvis kunden havde anerkendt renter/gebyrer inden for en given periode, blev de medregnet til gælden, da de så ikke blev betragtet som forældede. Under bankens nye tilgang, herunder i beregningsmodellen, fratrækkes de ubetalte renter og gebyrer fra den oprindelige gælds hovedstol, som den statistiske model ellers ville antage var påløbet før sagen overgik til inddrivelse (og som blev medregnet til gælden, hvis kunden havde anerkendt dem inden for 3 år). Den gæld, der sammenholdes med kundens betalinger, er dermed et lavere beløb.

Den statistiske model er udviklet på baggrund af data fra omtrent 36.000 sager, der blev overført til DCS efter 2010. Ved udviklingen af den statistiske model har banken, ifølge den tilknyttede

modeldokumentation, anvendt de gældstyper, der ifølge banken gennemsnitligt har den største andel af renter og gebyrer i gælden, hvilket efter bankens vurdering vil være til kundens fordel. Desuden vurderer banken, at gældstyperne ikke har udviklet sig væsentligt i den for banken relevante periode. Der henvises imidlertid til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.2, om den usikkerhed, som kan knytte sig til den omstændighed, at modellen bygger på data fra sager oprettet i DCS efter 2010, men anvendes på sager oprettet i perioden mellem 2004 og 2010.

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, har banken således ved udviklingen af den statistiske model tilstræbt at foretage et skøn til kundens fordel, hvor fordelingsnøglen mellem renter/gebyrer og hovedstol afhænger af den samlede gælds størrelse, og hvor gældsposter under kr. 5.000 i det hele anses for at bestå af renter og gebyrer således, at de justeres til kr. 0.

Gældsposter mellem kr. 5.000 og kr. 250.000 justeres således ned, jf. bankens modeldokumentation, med intervallet 28 % faldende til 4 %. Gældsposter større end kr. 250.000 justeres med 4 %.

Det er vores vurdering, at anvendelsen af den statistiske model på de ikke-migrerede konti (konti oprettet i DCS efter 2004) mest sandsynligt vil være til fordel for de fleste kunder.

5.4.2.2 De sager, som er migreret ind i DCS i 2004

For så vidt angår de sager, som er migreret ind i DCS i 2004 bemærkes, at der for disse sager ikke findes strukturerede data, som kan danne grundlag for anvendelse af den såkaldte "early exit"-logik eller for DCS-modellen. Banken har derfor besluttet, at startsaldoen for disse sager skal findes via den statistiske model.

Banken har ikke i forbindelse med vores undersøgelse fremlagt materiale, der understøtter, hvordan renter og gebyrer blev håndteret i forbindelse med migreringen af sager til DCS. Vi har i den forbindelse anmodet banken om at redegøre for, på hvilket grundlag banken mener, at den statistiske model kan anvendes på sager, som tidligere har været inddrevet via et eller flere andre inddrivelsessystemer end DCS, herunder da den statistiske model, som beskrevet ovenfor, er udviklet på baggrund af data fra omtrent 36.000 konti oprettet i DCS efter 2010.

Vi bemærkede i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, at den statistiske model beror på en antagelse om, at de to populationer af sager har samme karakteristika, men bankens modeldokumentation indeholdt ikke på daværende tidspunkt oplysninger, som anskueliggjorde, at denne antagelse var korrekt. Vi bemærkede videre, at vi baseret på bankens oplysninger ikke kunne afvise, at anvendelsen af den statistiske model i de migrerede sager ville føre til et resultat, der i de fleste sager er udtryk for et korrekt eller forsigtigt estimat i kundens favør. Endelig bemærkede vi, at vi ikke af den tilhørende

modeldokumentation kunne se, at dette forhold havde været genstand for særskilt analyse eller overvejelse i forbindelse med udvikling af modellen.

Banken har i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport i oktober 2022 udleveret materiale som dokumenterer, at banken har foretaget en manuel kontrol af data og fysiske arkivalier i 26 af de migrerede sager med henblik på at efterprøve, om den statistiske model var anvendelig for de migrerede konti. Kontrollen indebar, at banken for samtlige 26 migrerede konti sammenholdt henholdsvis hovedstolen på migreringstidspunktet efter korrektion via den statistiske model med en manuelt fastslået hovedstol. Resultatet af bankens indledende kontrol var, at den statistiske model alene var tilstrækkelig "forsigtig" for 50 % af de udvalgte konti.

At justeringen ikke var tilstrækkelig "forsigtig" viste sig ved, at hovedstolen beregnet via den statistiske model, var større end den hovedstol, som banken fastslog via den manuelle kontrol.

Banken foretog, baseret på disse første resultater, en nærmere analyse af de 26 udvalgte stikprøver, og vi modtog resultatet heraf ultimo januar 2023. Analysen viste ifølge banken, at den statistiske model efter bankens opfattelse er tilstrækkelig "forsigtig" i 73 % af de udvalgte sager.

I forbindelse med bankens kontrol af de 26 sager, har bankens mest erfarne medarbejdere under gennemgangen identificeret en række "operationelle fejl", som banken beskriver som enkeltstående menneskelige fejl, der ikke er systemrelaterede, og som banken ikke antager at være forekommet generelt i forbindelse med den almindelige håndtering af sager i banken i perioden før 2004. Disse operationelle fejl blev imidlertid ikke opdaget ved bankens indledende analyse, der som nævnt indikerede, at modellen kun var tilstrækkelig "forsigtig" i 50 % af tilfældene.

Vi bemærker i den sammenhæng, at bankens analyse viser, at der er forekommet afgørende operationelle fejl i hele 19 % af de udvalgte 26 sager. Vi bemærker i den forbindelse også, at en så høj andel af operationelle fejl i en tilfældigt udvalgt stikprøve kan indikere, at der generelt er fejl i en større andel af de migrerede sager, som omfatter ca. 87.000 af de konti, der er registeret i DCS. Bankens kontrolprøve angår under alle omstændigheder så få konti, at den ikke giver et statistisk sikkert grundlag for at konkludere, hverken om den statistiske model er tilstrækkelig forsigtig for denne gruppe af sager, eller om andelen af operationelle fejl i disse sager er uacceptabelt høj.

Når bankens oprindelige analyse (som viste, at modellen var utilstrækkelig i 13 af de udvalgte sager) korrigeres for de operationelle fejl, viser bankens undersøgelse, at modellen ikke er tilstrækkeligt forsigtig i 7 ud af de 26 udvalgte sager (svarende til ca. 27 %).

Ifølge banken er arbejdet med en stikprøvevis gennemgang af migrerede sager om end meget tidskrævende. Banken har kun få medarbejdere, som kan udføre opgaven, og de anvender flere dage pr. sag, herunder i forbindelse med fremsøgning af fysiske arkivalier mv. Banken har derfor oplyst, at den har været nødsaget til at prioritere andre arbejdsopgaver, som har været væsentlige for fremdriften i arbejdet med den nye tilgang i øvrigt.

Som anført ovenfor, er bankens kontrolprøve under alle omstændigheder så begrænset (26 sager ud af i alt ca. 87.000 migrerede sager), at den ikke giver et statistisk sikkert grundlag for at konkludere, at den statistiske model er tilstrækkelig forsigtig for denne gruppe af sager. Tværtimod skaber kontrolprøven tvivl om kvaliteten af den via den statistiske model beregnede startsaldo, jf. herom afsnit 5.5.2.

Banken har i den forbindelse henvist til, at beregningsmodellen ikke alene bygger på kundevenlige skøn i forhold til fastlæggelse af startsaldoen, men at beregningsmodellen som helhed indeholder elementer, som er kundevenlige. Modellen indebærer således f.eks., at kunder med migrerede konti slet ikke skal betale renter og gebyrer i den periode, hvor sagen har været registreret i DCS, ligesom både den valgte tilgang til forældelse, skattekompensation og tidskompensation indeholder kundevenlige elementer, som må tages i betragtning, når den samlede risiko for underkompensation vurderes.

Banken har i den forbindelse i perioden januar – maj 2023 gennemført en række analyser med det formål at anskueliggøre, at en række af beregningsmodellens øvrige elementer i tilstrækkeligt omfang kompenserer for den usikkerhed, som er forbundet med anvendelse af den statistiske model, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.5.3.

5.4.2.3 *Justering for hovedårsag 3 og 4*

Af bankens modeldokumentation for beregningsmodellen fremgår det, at banken ved fastlæggelse af startsaldoen til beregningsmodellen foretager en justering i den oprindelige gæld for de konti, der er eller kan være berørt af fejl vedrørende enten hovedårsag 3 (registrering af kautionister som meddebitorer) eller hovedårsag 4 (opkrævning af den fulde hovedstol hos flere meddebitorer). For en nærmere beskrivelse af hovedårsag 3 og 4 henvises til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.3 og 5.1.4.

Efter det af banken oplyste omfatter de konti, som modtager kompensation på grundlag af den model, der behandles i denne rapport, i alt 1.989 konti, som er eller kan være berørt af hovedårsag 3, og 1.423 konti, som er eller kan være berørt af hovedårsag 4.

I forbindelse med vores undersøgelser forud for udarbejdelsen af denne rapport har vi på baggrund af bankens dokumentation antaget, at netop disse konti blev fravalgt i forbindelse med udvælgelsen af

konti, og at vi således ikke skulle udtale os om disse sager (kompleksitetsniveau 5 og 6), før end i forbindelse med en senere rapport.

Banken har i forhold til ovenstående anført, at konti berørt af hovedårsag 3 og 4 identificeres af beregningsmodellen gennem en markering af kontiene i DCS-systemet. Denne markering er indsat efter der er foretaget en manuel gennemgang af de oprindelige sagsdokumenter i samtlige sager, og at denne markering ikke har en direkte sammenhæng til inddelingen i kompleksitetsniveauerne. Der kan derfor ifølge banken være afvigelser imellem de manuelle markeringer indsat i DCS-systemet og den maskinelle inddeling i kompleksitetsniveauer.

I forhold til **hovedårsag 3** (kautionister registreret som meddebitorer) bemærkes, at fejlen i yderste konsekvens kan medføre, at banken har mistet retten til at gøre kravet gældende overfor kautionisten.

Af bankens modeldokumentation fremgår det, at beregningsmodellen sætter "den oprindelige gæld" og dermed startsaldoen for beregningsmodellen til kr. 0, hvis banken ved den manuelle gennemgang af sagsdokumenter har identificeret kunden som kautionist, eller ikke kan genskabe data, der kan afkræfte, at kunden kan være dette.

Vi bemærker, at beregningsmodellen for disse kunder derfor vil betyde, at alle de betalinger, de har foretaget til banken efter 2004, returneres til kunderne med tillæg af tidskompensation. For disse konti foretager banken også en særskilt opjustering af den beregnede kompensation for at sikre, at kompensationen omfatter den skat, som kunden skal betale.

Dette foretages ifølge mødemateriale udleveret af banken ved, at beregningsmodellens fastsatte nominelle kompensationsbeløb opjusteres med en faktor på 1.61, således, at beløbet ifølge banken indeholder tilstrækkelig kompensation for skatten (ekskl. topskat) af kompensationsbeløbene.

I forhold til konti, som ikke er berørt af hovedårsag 3, men som kan være berørt af **hovedårsag 4** bemærkes, at denne fejl potentielt kan medføre, at flere meddebitorer hver især har betalt den fulde gæld.

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, er hovedårsag 4 efter det oplyste opstået i forbindelse med migreringen af konti til DCS i 2004. Meddebitorer kan således ved overførslen til DCS i 2004 være registreret som individuelle debitorer, men for samme oprindelige gæld. Dette medfører, at gælden er blevet oprettet flere gange i DCS, uden at der har været noget datamæssigt link mellem sagerne, og med deraf følgende risiko for, at gælden blev betalt helt eller delvist mere end én gang.

Vi bemærkede videre i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, at bankens model for håndtering af hovedårsag 4 efter det oplyste beror på en forudsætning om, at alle meddebitorer tilknyttet sagen hæfter fuldt

og lige for gælden (solidarisk hæftelse). I en række sager, som banken har gennemgået manuelt, har banken i overensstemmelse hermed alene observeret sager med fuld solidarisk hæftelse, og hvor den fulde gæld som følge heraf er blevet registreret hos begge meddebitorer.

Det fremgår af bankens modeldokumentation, at banken på grundlag af en gennemgang af et antal sager maksimalt har observeret sager, hvor fire debitorer hæftede for den samme gæld. Banken har på det grundlag konkluderet, at en reduktion af startsaldoen til en fjerdedel (svarende til den enkelte debtors pro rata andel) for alle konti, som kan være berørt af hovedårsag 4, generelt vil udelukke risiko for overbetaling som følge af hovedårsag 4. Samtidig vil reduktionen være for stor (og dermed i kundernes favør) i alle de sager, hvor mindre end fire personer hæfter for den samlede gæld.

I vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 bemærkede vi, at der efter det oplyste også kan forekomme tilfælde, hvor meddebitorer omfattet af hovedårsag 4 reelt kan være kautionister og ikke solidarisk hæftende medskyldnere. Hertil bemærkede vi, at der ikke i forbindelse med beregningen af kompensationen for hovedårsag 4 er taget særskilt stilling til, at den ene debitor reelt kan være kautionist. Vi anførte også, at vi i forbindelse med vores videre arbejde ville følge op på dette spørgsmål.

Bankens svar havde således ikke ført til en afklaring af, om der på anden vis i banken var eller ville blive taget stilling til, om hovedårsagen kunne 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. Vi anførte, at vi i forbindelse med vores videre arbejde ville følge op på dette.

På baggrund heraf har vi anmodet banken om at redegøre for, om der kan være kautionister blandt de kunder, som, baseret på bankens data, kan være berørt af hovedårsag 4, og hvorledes dette er håndteret i forbindelse med anvendelse af modellen ved beregningen af kompensation omfattet af bankens nye tilgang. Banken har hertil svaret, at hovedparten af konti, der er berørt af hovedårsag 4, ikke har en kautionist tilknyttet den enkelte konto. Banken har således oplyst os om, at 2.395 konti ud af 2.457 konti berørt af hovedårsag 4 ikke har en kautionist knyttet til kontoen.

Om de resterende 62 konti har banken oplyst, at de berørte konti har en kautionist tilknyttet, og banken har besluttet, at 58 af disse konti håndteres gennem delproblemstilling nr. 26c om forkert registrering af begrænsede kautioner, som er håndteret uden for beregningsmodellen og derfor vil blive behandlet manuelt. Banken har yderligere oplyst, at tre konti omfattes af hovedårsag 3 (og dermed får den oprindelige gæld nedsat til kr. "0"), og at én konto ikke falder i en særskilt kategori, og får gælden reduceret med 75 %.

For disse konti foretager banken også en særskilt opjustering af den beregnede kompensation for at sikre, at kompensationen omfatter den skat, som kunden skal betale af kompensationen. Beregningsmodellens fastsatte nominelle kompensationsbeløb opjusteres med en faktor på 1.61, således, at beløbet ifølge banken indeholder tilstrækkelig kompensation for skatten af kompensationsbeløbene.

5.4.3 Justering af startsaldoen for fejl vedrørende diverse fejl

5.4.3.1 Delproblemstilling nr. 8a og nr. 1e

For konti, som kan være berørt af delproblemstilling nr. 8a, jf. herom nedenfor, har banken i sine analyser konstateret, at det er nødvendigt at foretage en særskilt justering af startsaldoen i forbindelse med anvendelse af beregningsmodellen.

Banken foretager for disse konti en nedjustering af startsaldoen i beregningsmodellen med kr. 5.000, jf. nærmere herom nedenfor. Dette nedjusteringsbeløb dækker også over en korrektion, som ifølge banken tager højde for delproblemstilling nr. 1e.

Den af banken identificerede delproblemstilling nr. 8a angår det forhold, at banken har anvendt eksterne advokater i forbindelse med inkassoprocessen med henblik på at opnå dom for kravet eller ved gennemførelse af fogedretsmøder, herunder med henblik på at opnå udlæg i kundens aktiver. Fejlen i bankens inddrivelsessystemer skyldes, at banken i en del tilfælde har krævet betaling fra kunderne af de faktisk afholdte udgifter til ekstern bistand (typisk advokatbistand) i forbindelse hermed, selvom disse udgifter i mange sager har oversteget det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalær ved domstolene. Banken har ikke været berettiget hertil. Vi henviser til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.8, hvor denne problemstilling omtales nærmere.

Sagsomkostninger er registeret i en separat saldo i DCS, hvis sagerne er oprettet efter 2004, og de indgår dermed ikke i grundlaget for beregning af kundernes eventuelle krav på kompensation. Fejl, som måtte være forekommet i denne periode, kan derfor ikke medføre behov for at justere den startsaldo, som indgår i beregningsgrundlaget. Desuden har stikprøvevise gennemgange af sager for den efterfølgende periode har således bekræftet, at fejlen ikke er forekommet efter implementeringen af DCS.

På baggrund af dens analyser har banken derfor konstateret, at alle de ca. 54.077 migrerede konti i DCS, til hvilke der er foretaget betalinger, kan være berørt af problemstillingen. Bankens vil dog ikke justere startsaldoen for de konti, hvor der ikke er foretaget indbetalinger efter 2004, idet banken ikke har data om betalinger som ligger før denne dato, og da overbetaling relateret til sådanne ældre betalinger ikke erstattes, jf. ovenfor, afsnit 5.4.1.3. Bankens tilgang medfører omvendt, at startsaldoen korrigeres for alle

konti med betalinger foretaget efter 2004, uanset om der faktisk er sket fejl i relation til en rets- eller fogedsag.

Banken har foretaget en stikprøvevis gennemgang af 635 migrerede konti i DCS, hvor det af banken er undersøgt, om der er sket overopkrævning af omkostninger, samt hvor stor denne overopkrævning har været. Banken har i gennemgangen identificeret 60 konti, som faktisk var påvirket af problemstillingen. Den højeste observerede overopkrævning for disse 60 konti udgjorde ifølge bankens analyse kr. 2.700.

På baggrund af denne analyse har banken besluttet at nedjustere startsaldoen i beregningsmodellen med kr. 5.000 for samtlige migrerede konti med indbetalinger. Baggrunden for denne nedjustering med kr. 5.000 (dvs. med mere end den maksimalt observerede overopkrævning) er ifølge det oplyste, at banken, udover alene at kompensere for delproblemstilling nr. 8a, også gennem nedjusteringen søger at kompensere for et eventuelt tab som følge af delproblemstilling nr. 1e, der vedrører forkert beregnede retsafgifter og forkert opgjorte sagsomkostninger i henholdsvis civile retssager, udenretlige inkassosager og fogedsager, jf. nedenfor.

Det er vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret alle potentielt berørte konti, eftersom banken har truffet beslutningen om at anse samtlige migrerede konti i DCS, hvortil der er sket indbetalinger, for at være berørte af problemstillingen.

For så vidt angår fastsættelsen af kompensationsbeløbet til de af delproblemstilling nr. 8a berørte konti, bemærker vi, at fastsættelsen af den højest observerede overopkrævning på kr. 2.700 er baseret på en gennemgang af kun 60 sager med overopkrævning af omkostninger, hvilket skal ses i forhold til den samlede population på ca. 54.000 sager, som korrigeres i modellen. De 60 sager er identificeret i en stikprøve på 635 migrerede sager, hvoraf mange på grund af lav datakvalitet eller manglende behandling ved domstolene ikke var relevant for problemstillingen. Det må således konstateres, at den valgte løsning på den ene side vil overkompensere i mange sager, men at der også er et begrænset empirisk grundlag for at fastslå, at den maksimale påvirkning på en konto kan udgøre kr. 2.700. Det kan derfor heller ikke udelukkes, at enkelte kunder i populationen har (potentielt væsentligt) større tilbagebetalingskrav i anledning af delproblemstilling nr. 8a, hvilket for disse kunder medfører en forhøjet risiko for underkompensation.

Som anført er det bankens opfattelse, at korrektionen af startsaldoen med kr. 5.000 også er tilstrækkelig til at dække tab, som skyldes delproblemstilling nr. 1e.

Delproblemstilling nr. 1e angår det forhold, at retsafgifter og sagsomkostninger i tidernes løb er 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 forkert opgørelse af afgifterne og sagsomkostningerne.

Det bemærkes, at delproblemstilling nr. 1e kan påvirke både de migrerede og de ikke-migrerede konti, men at der alene sker rettelse af startsaldoen for de migrerede konti, da omkostninger, som beskrevet ovenfor, er registeret særskilt i DCS siden 2004. I beregningsmodellen indgår disse beløb således ikke i startsaldoen for sager, som er oprettet i DCS efter 2004.

Bankens analyse af delproblemstilling nr. 1e omfatter opkrævning af forkerte retsafgifter og tildelte sagsomkostninger i henholdsvis civile retssager, udenretlige inkassosager og fogedsager. Kundens tab defineres af banken som forskellen mellem, hvad de tilkendte sagsomkostninger *kunne* have været, og hvad sagsomkostningerne reelt var.

Banken har oplyst, at tilgangen til kompensation for delproblemstilling nr. 1e beror på en række valg, der ifølge bankens beregninger vurderes at være til fordel for kunden. Vi er på et møde den 1. maj 2023 blevet præsenteret for bankens analyse, og vi har ikke bemærkninger til den af banken valgte tilgang.

Herudover er vi blevet præsenteret for en analyse vedrørende 26 migrerede konti, hvoraf 15 konti potentielt er berørt af delproblemstilling nr. 1e. Analysen af de 15 migrerede konti, som illustrerer, at hvis en konto både er berørt af delproblemstilling nr. 8a og delproblemstilling nr. 1e, vil nedjusteringen af den oprindelige gæld med kr. 5.000 være tilstrækkelig. Det højeste observerede tab i analysen udgjorde således kr. 2.714 for en konto, der var berørt af begge delproblemstillinger.

Vi bemærker i forhold til ovenstående, at der også i forhold til delproblemstilling nr. 1e må anses for at foreligge i hvert fald en vis usikkerhed om grundlaget for bankens konklusioner, da antallet af gennemgæede sager er så lavt, at der ikke er statistisk evidens for bankens konklusioner. Banken har desuden ikke dokumenteret, at de 15 udvalgte sager var repræsentative for den samlede population.

Selvom den af banken valgte løsning givet vis i mange sager vil føre til reel overkompensation af kunden, er der også risiko for, at en række kunder ikke kompenseres tilstrækkeligt. Vi kan ikke på det foreliggende grundlag udtale os nærmere om størrelsen af denne risiko, samt om, hvilken effekt fejlen kan have i de enkelte kunders sager. Vi anerkender imidlertid, at en mere præcis vurdering af risikoen vil kræve en omfattende manuel gennemgang af et større antal sager, og at det henset til fejlens karakter er usandsynligt, at fejlen for de enkelte kunder har ført til betydelige tab.

Banken orienterer i brevene til de kunder, hvis konto er migreret ind i DCS i 2004, om risikoen relateret til disse fejl, ligesom banken vejleder kunderne om, at de kan kræve en individuel gennemgang, hvis de har mistanke om, at deres sager kan være berørt af fejl, som ikke er håndteret af banken. Vi henviser i den forbindelse til bilag 4.6.

5.4.3.2 *Justering for yderligere problemstilling nr. 32*

Banken oplyste i januar 2023, at bankens analyser havde vist, at der i beregningsmodellen skal foretages en særskilt justering af startsaldoen for sager, der kan være omfattet af yderligere problemstilling nr. 32, der vedrører dækningsrækkefølgen af konti i betalingsaftaler. Banken traf først medio marts 2023 beslutning om, hvordan justeringen skal implementeres.

Yderligere problemstilling nr. 32 vedrører bankens indgåelse af betalingsaftaler med kunder med konti i DCS i situationer, hvor en kunde har gæld hidrørende fra mere end én konto under inddrivelse i banken, og hvor disse gældsforhold er omfattet af den samme betalingsaftale. Fejlen i bankens inddrivelse angår måden, hvorpå banken i disse sager har fordelt kundernes afdrag på gælden til de respektive konti i DCS. Fejlen består efter bankens analyser i, at banken ikke i alle tilfælde har ydet kunden rådgivning om, hvordan kundens afdrag mest fordelagtigt kunne fordeles på de omfattede konti.

I flere af de omhandlede betalingsaftaler, har banken aftalt en prioriteret dækningsrækkefølge med kunden, hvorved forstås, at der først afdrages på en konto, indtil gælden på denne er betalt, og derefter på en anden. Det har imidlertid vist sig, at aftalerne ikke i alle tilfælde har været fordelagtige for kunden, da kunden i nogle sager på grund af forskelle i blandt andet hyppigheden af rentetilskrivningen på de enkelte konti med fordel kunne have indgået en pro rata dækningsrækkefølge, hvor gældsforholdene hidrørende fra forskellige konti skulle afvikles sideløbende. Dette kan have medført, at kunderne har haft en større renteomkostning over tid.

Banken har identificeret kunder, som kan være berørt af problemet, ved at finde kunder som:

- 1) har flere konti registreret på samme sag i DCS,
- 2) har indgået en aftale med banken, som omhandler flere konti
- 3) har konti, hvor mindst en har været genstand for forrentning, og
- 4) har foretaget indbetalinger.

Banken har på den baggrund i marts 2023 konstateret, at 7.348 kunder med i alt 16.349 konti kan være er berørt af fejlen.

For 10.700 af disse konti omfattende 6.200 kunder vil banken foretage en justering af startsaldoen, som sikrer, at problemstillingen ikke fører til underkompensation. Det er bankens vurdering, at udsøgningskriterierne indebærer, at korrektionen foretages for markant flere konti end dem, som reelt er berørt af fejlen.

Justeringen gennemføres på baggrund af en stikprøve, som omfatter 188 konti, der er udvalgt på baggrund af en af banken udarbejdet segmenteringsmodel. Modellen omfatter konti i en række segmenter, som efter bankens analyser har forskellige egenskaber i forhold til dækningsprincipper og tidspunktet for aftaleindgåelse mv.

Banken har oplyst, at de 188 stikprøver til sammen medfører, at der er sket gennemgang af mindst 1 % af sagerne i hver af de seks segmenter. Banken har på baggrund af den højest observerede renteforskel i hver af de seks segmenter, besluttet at justere den oprindelige gæld ved at fratrække en bestemt procent-sats af gælden afhængigt af, hvilket segment den enkelte konto befinder sig i. Dette medfører, at banken i modellen fratrækker mellem 0 % - 2.06 % af det beløb, som er beregnet af kundens registrerede nettoindbetalinger i startsaldoen for de berørte konti.

Selvom det ikke kan udelukkes, at modellen ikke i alle tilfælde medfører, at bankens kunder modtager fuld erstatning, er det vores vurdering, at bankens tilgang, hvor den baserer sin justering på den højeste observerede renteforskel i de enkelte segmenter, med en høj grad af sandsynlighed vil være tilstrækkelig.

5.4.4 Beregningsmodel - Foreløbigt resultat af modelberegningen

5.4.4.1 Foreløbig kompensation for potentiel overbetaling

Når banken har fastlagt den justerede oprindelige gæld, foreligger der en startsaldo for bankens beregning af den enkelte kundes krav på kompensation i anledning af potentiel overbetaling.

Modellen medfører grundlæggende, at den justerede oprindelige gæld med stor sandsynlighed modsvarer eller er lavere end den faktiske skyld i form af 1) hovedstol og 2) renter og gebyrer fra før kundens sag blev registreret i DCS, og renset for omkostninger og fejl som følge af hovedårsager 1-4.

Modellen beregner et foreløbigt resultat ved at sammenholde den justerede startsaldo, jf. afsnit 5.4.3 ovenfor, med data om kundens betalinger til kontoen, jf. ovenfor, afsnit 5.4.1.3. I det omfang kundens indbetalinger til kontoen overstiger den fastsatte startsaldo, har kunden efter modellen som udgangspunkt krav på kompensation for en potentiel overbetaling.

I beregningen indgår altså hverken renter, gebyrer eller andre omkostninger, som er registreret i DCS i den periode, hvor kundens sag efter 2004 har været registreret til inkasso. Populært sagt medfører modellen derfor i sin grundform, at kunderne slet ikke skal betale renter og omkostninger for den periode, hvor sagen efter 2004 har været til inkasso. Modellen i sin grundform medfører derfor også, at alle fejl relateret til bankens beregning af renter, gebyrer og omkostninger i inddrivelsesfasen rettes overfor kunden.

Beregningen foretages på kontoniveau, og der sker således ikke udligning af kompensationsbeløb på tværs af konti, hvor samme kunde er debitor på mere end en konto i systemet.

Hvis gælden overstiger indbetalingerne (efter 2004), beregnes kompensationsbeløbet til kr. 0. Bankens beregningsmetode sikrer således, at det beregnede kompensationsbeløb ikke kan medføre en negativ kompensation for kunden.

Det kompensationsbeløb, som fremkommer ved at sammenholde betalingerne med den fastlagte startsaldo, udgør et foreløbigt beregningsresultat, som efter bankens opfattelse dækker kundernes krav på erstatning for direkte tab som følge af potentiel overbetaling, samt skat af den del af kompensationen, som præsumptivt modsvarer kundernes reelle tab, jf. nærmere nedenfor, om bankens metode til validering heraf.

5.4.4.2 Beregning af en foreløbig tidskompensation

De kunder, for hvilken beregningsmodellen har beregnet et foreløbig krav på kompensation for overbetaling, har som beskrevet ovenfor, afsnit 5.3, tillige krav på betaling af en tidskompensation, som afspejler kompensation for den tid, hvor kunderne ikke har haft rådighed over det potentielt overbetalte beløb.

Tidskompensationen beregnes med udgangspunkt i rentelovens § 5 om rente ved betaling efter forfaldsdatoen (morarenten).

Vi bemærkede i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 6.2, at vi ikke anser det for usandsynligt, at banken i de foreliggende sager med systematiske fejl i bankens inddrivelsessystemer vil være forpligtet til at yde rente efter rentelovens § 5, og at renten i den forbindelse kan blive fastsat fra en tidligere startdato end 30 dage fra et af kunden afgivet påkrav.

Ved udbetaling af kompensation til kunderne for de fire hovedårsager anvendte banken en tilgang, hvor tidskompensation blev beregnet på baggrund af det samlede beløb, som kunden var blevet overopkrævet med udgangspunkt i den rentesats, der var gældende på tidspunktet for kundens første overbetaling på kontoen.

I forbindelse med den nye tilgang har banken besluttet at ændre dette princip, således at banken beregner tidskompensation særskilt for hver overbetaling, der kompenseres. Startdatoen for beregning af tidskompensation er den skæringsdato, hvor kundens nettoindbetalinger på den enkelte konto konsekvent har oversteg den justerede oprindelige gæld (som beskrevet i afsnit 5.4.3). Den samlede tidskompensation til kunden udgøres dermed af summen af den beregnede tidskompensation for hver enkelt betaling,

der er sket efter denne dato. For samtlige tidsperioder anvender banken en rentesats, der som minimum er svarende til den morarentesats, der efter renteloven var gældende for den pågældende periode.

Tidskompensation beregnes frem til udbetalingstidspunktet.

5.4.5 Kalibrering af resultat i de ikke-migrerede sager

For konti, som blev migreret ind i DCS i 2004, udgør det foreløbige beregningsresultat som udgangspunkt kundens endelige kompensationskrav eksklusive tidskompensation, jf. ovenfor, afsnit 5.4.4.1

Som beskrevet ovenfor medfører modellen i sin grundform populært sagt, at kunderne slet ikke skal betale renter og omkostninger for den periode, hvor sagen efter 2004 har været under inddrivelse. De fejl, som har foreligget i bankens renteberegning, og i bankens håndtering af omkostninger og gebyrer, medfører imidlertid ikke, at banken i alle sager har været helt ubeføjet til at beregne renter og gebyrer. Udgangspunktet er derfor også, at modellen i sin grundform beregner et kompensationsbeløb, som er større end kundernes faktiske tab ved overbetaling til banken.

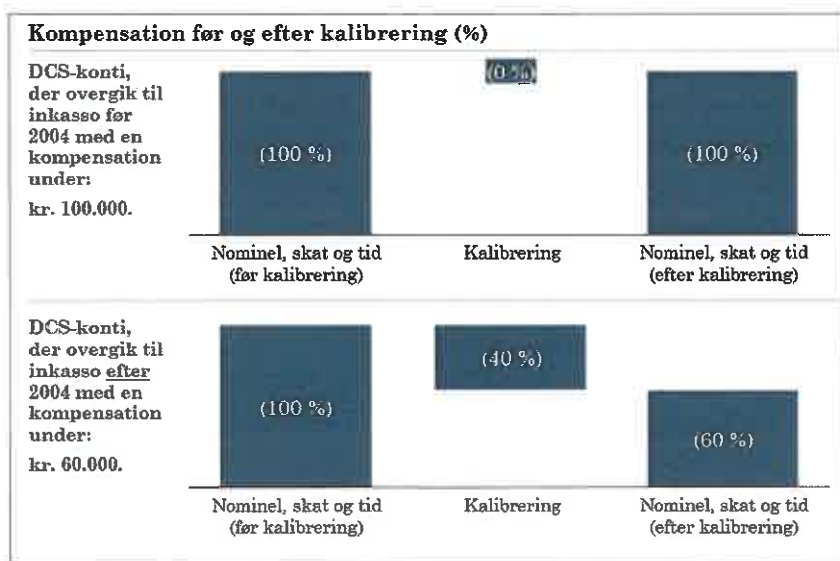
Banken har derfor udarbejdet en metode til individuel gennemgang af sager, og denne metode er anvendt til at afdække, om det beregnede kompensationsbeløb kan nedsættes samtidig med, at den statistiske risiko for underkompensation forbliver lav. Den individuelle gennemgang, udvælgelse af stikprøver og bankens anvendelse af statistisk metode omtales nærmere nedenfor, afsnit 5.5.

Baseret på resultatet af den omfattende stikprøvevise gennemgang af sager har banken konkluderet, at den ikke kan dokumentere, at der er et sikkert grundlag for generelt at foretage fradrag i den foreløbigt beregnede kompensation for de sager, der blev migreret ind i DCS i 2004.

Omvendt har banken vurderet, at der for de sager, som ikke blev migreret ind i DCS i 2004, dvs. sager, som løbende er blevet oprettet i DCS efter idriftsættelsen af DCS i 2004, og hvor datagrundlaget generelt er mere præcist, er basis for at foretage en nedjustering af det foreløbigt beregnede kompensationsbeløb. Denne nedjustering kan efter bankens analyser gennemføres generelt for de sager, som ikke er migrerede til DCS i 2004, og den medfører, at banken fratrækker 40 % af det foreløbige beregningsresultat.

Det foreløbige beregningsresultat reduceres altså for disse kunder med 40 %, hvilket også gælder den beregnede tidskompensation. Bankens overordnede tilgang til kalibrering af beregningsmodellens resultat kan illustreres som følger:

Figur 5 – Bankens kalibreringstilgang (illustration modtaget fra banken, maj 2023)



Reglen om, at kompensationen nedsættes (kalibreres) med 40 % omfatter alle ikke-migrerede konti. Kalibrering sker dog ikke, hvis bankens udsøgninger viser, at kontoen kan være påvirket af hovedårsag 3 og 4, jf. ovenfor, afsnit 5.4.2.3.

5.4.6 *Korrektion og supplering af den beregnede kompensation*

5.4.6.1 *Korrektion på konti, hvor kunden tidligere har modtaget kompensation*

Banken har i marts 2023 besluttet, at der for kunder, som omfattes af den nye tilgang, men som tidligere har modtaget kompensation for hovedårsag 1-4, skal fastsættes en øvre grænse for den samlede udbetaling af kompensation vedrørende tab som følge af hovedårsag 1-4. Formålet med tilgangen er at undgå, at banken betaler kompensation flere gange for det samme tab.

Korrektionen sker ved, at kompensationen fra modellen (ekskl. tidskompensation) sammenlægges med den nominelle kompensation, som tidligere er udbetalt for hovedårsag 1-4. Summen af de to beløb må maksimalt svare til kundens samlede indbetalinger, og nedsættes ellers, så den svarer hertil.

Kunderne inddeles ved beregningen i tre grupper:

Gruppe 1: Kunder, som allerede har modtaget nominel kompensation for hovedårsag 1-4, som er lig med eller højere end kundens samlede indbetalinger til kontoen. Banken vil i disse tilfælde ikke udbetale yderligere kompensation efter beregningsmodellen, fordi kunderne allerede

er blevet kompenseret for deres samlede potentielle overbetaling til banken og har modtaget tids- og skattekompensation herfor.

Gruppe 2: Kunder, som har modtaget nominel kompensation for hovedårsag 1-4 med et beløb, der sammen med den nominelle kompensation efter beregningsmodellen (fratrullet indkomstskat) overstiger kundens samlede indbetalinger. For disse kunder vil den nominelle kompensation efter 40 %-kalibrering blive begrænset til at udgøre forskellen mellem kundens indbetalinger og den tidligere udbetalte kompensation for hovedårsag 1-4.

Gruppe 3: Kunder, som har modtaget nominel kompensation for hovedårsag 1-4 med et beløb, der tilsammen med den nominelle kompensation efter beregningsmodellen (fratrullet skat) ikke overstiger kundens samlede indbetalinger. For disse kunder foretages der ingen korrektioner til den modelberegneede kompensation som følge af den tidligere udbetalt kompensation.

For kunder i gruppe 2 ovenfor foretager banken en særskilt udregning af skattekompensation.

Kunders krav på tidskompensation genberegnes også, idet det nedsættes med samme faktor, som følger af den gennemførte korrektion.

5.4.6.2 Korrektion vedrørende yderligere problemstilling nr. 19

Af bankens modeldokumentation, som vi modtog den 7. februar 2023, fremgår det, at banken i den nominelle kompensation fratrukker tidligere udbetalt kompensation for yderligere problemstilling nr. 19.

Yderligere problemstilling nr. 19 angår, som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.19 sager, hvor banken har foretaget "nulstilling" og lukning af konti, men hvor kunder i forbindelse med indfrielsen af restgælden på kontoen havde betalt mere end den resterende gældssaldo. Bankens har i den forbindelse opereret med en forretningsmæssig bagatelgrænse på kr. 50, indenfor hvilken banken har "nulstillet" kontoen, uden at tilbagebetale det for meget indbetalte til kunden. Den nævnte praksis har dog også i nogen sager medført, at banken har "nulstillet" konti, hvor kundens overbetaling ved indfrielse oversteg kr. 50.

Vi beskrev i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, at 9.044 kunder allerede har modtaget kr. 50 som erstatning for, at de potentielt har været berørt af yderligere problemstilling nr. 19. Vi beskrev endvidere, at banken til 420 af 669 berørte kunder havde udbetalt mere end kr. 50 i anledning af yderligere problemstilling nr. 19.

De beløb, som banken allerede har udbetalt til kunderne som følge af yderligere problemstilling nr. 19 fratrækkes af banken i den beregnede kompensation for overbetaling, og fradragene medfører tilsvarende, at kundernes krav på tidskompensation reduceres.

For en række af bankens kunder gælder det, at de i forbindelse med indfrielsen af deres gæld har betalt mere, end den registrerede restsaldo, men at banken ved en fejl ikke har returneret beløbet til kunden. Disse kunder har i dag konti med en positiv saldo i DCS. For disse kunder udbetales den positive saldo, og det udbetalte beløb fratrækkes i kundernes krav på kompensation.

5.4.6.3 Yderligere problemstilling nr. 38b

I forbindelse med udbetaling af den modelberegneede kompensation agter banken for nogle kunder at supplere kompensationen med udbetaling af kompensation for tab, som skyldes yderligere problemstilling nr. 38b. Delproblemstilling nr. 38b omhandler kunder, hvis konti har haft en positiv balance registreret i DCS i en længere periode, og hvor kunderne derfor har krav på særskilt tidskompensation af deres tilbagebetalingskrav, jf. ovenfor, afsnit 7.2.8.3. Banken har oplyst, at delproblemstillingen 38b omhandler ca. 533 konti.

Banken har oplyst, at de omfattede kunder vil få tilbagebetalt det indestående beløb tillagt tidskompensation beregnet efter rentelovens § 5.

5.5 Validering af modellen og håndtering af risikoen for underkompensation

5.5.1 Bankens generelle metode til validering via stikprøver

Som beskrevet ovenfor, afsnit 5.1, er det bankens opfattelse, at kundernes tab relateret til hovedårsag 1-4 samt tab ved overbetaling relateret til i alt yderligere 25 fejl er omfattet af den kompensationsbetaling, som banken nu vil udbetale til sine kunder.

Grundlæggende er modellen, som beskrevet ovenfor, opbygget ud fra en antagelse om, at hvis banken tilbagebetaler alt, hvad kunden har indbetalt, som overstiger den oprindelige gæld, der er registreret i inddrivelsessystemet DCS, vil kunden være kompenseret for alle fejl, der vedrører renter og gebyrer i inddrivelsesfasen. Banken har på det grundlag konkluderet, at fejl, som relaterer sig til beregningen af renter og gebyrer, vil være rettet med modellen, da kundernes indbetalinger grundlæggende tilbagebetales, idet omfang de overstiger den gæld, som oprindeligt kom til inddrivelse.

Banken har dog oplyst, at hvis denne tilgang anvendes uden yderligere tilretning, vil der blive udbetalt en for banken uacceptabel høj overkompensation. Derfor har banken tilføjet to tiltag for at reducere denne overkompensation til et for banken acceptabelt niveau.

For det første har banken besluttet, at kompensationen for indkomstskat skal anses for at være indeholdt i det foreløbige beregnede kompensationsbeløb for alle sager, undtagen sager omfattet af hovedårsag 3 og 4. Det vil sige, at det beløb, som fremkommer efter modelberegningen, anses for at dække både nominal kompensation og skattekompensation.

For det andet har banken besluttet, at der for sager, som ikke blev migreret til DCS i 2004, men som i perioden derefter er oprettet direkte i systemet, skal ske generel nedjustering af beregningsmodellens resultat med 40 %. Dette skyldes, at banken vurderer, at den har været berettiget til at beregne nogle renter og gebyrer i inddrivelsesperioden.

Banken har gennemført en stikprøvevis gennemgang for at undersøge om disse nedjusteringer kan foretages samtidig med, at risikoen for underkompensation forbliver lav, og at der ikke opstår risiko for, at sager som skulle resultere i, at kunder skulle kompenseres, ikke bliver identificeret.

Bankens valideringsmetode kan overordnet beskrives som følger:

1. Banken har udviklet en metode til individuel og delvist manuelt at genberegne den enkelte kundes sag således, at der tages højde for hovedparten af de af banken kendte identificerede fejl. Metoden omfatter blandt andet a) fastlæggelse af startsaldoen via de ovenfor omtalte modeller, og b) herefter gennemgang og delvist manuel genberegning af hele inkassoforløbet i DCS i den enkelte kundes sag på baggrund af kendte transaktionsdata, aftale- og retsdokumenter og andre relevante sagsoplysninger. Banken anvender i forbindelse med denne gennemgang en såkaldt konto-genberegner, som en sagsbehandler bruger til at genberegne sagen.

I modsætning til den modelbaserede kompensationsberegning, er målsætningen for den individuelle og delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren at fastslå, om den enkelte kunde faktisk har foretaget overbetaling. Der beregnes således både berettigede renter og gebyrer i inddrivelsesperioden, og kunderne er derfor ikke – som i grundversionen af kompensationsmodellen – fritaget for betaling af renter og gebyrer i inddrivelsesperioden efter 2004.

Den individuelle gennemgang via konto-genberegneren omtales nærmere nedenfor, afsnit 5.5.1.1. Det er grundlæggende væsentligt at forstå, at også den individuelle gennemgang via konto-genberegneren må karakteriseres som en model, og at den også på en række punkter involverer udøvelse af skøn, som banken har tilsigtet at foretage til fordel for den enkelte kunde.

Det resultat, som opnås ved en genberegning af kundens konto i konto-genberegneren er således ikke et præcist udtryk for kundens tab ved overbetaling, men resultatet må anses for i de fleste tilfælde at være væsentligt mere præcist end det resultat, som fremkommer via kompensationsberegningen i den nye tilgang. Det skal dog bemærkes, at konto-genberegneren for de migrerede konti anvender den samme startsaldo som kompensationsmodellen (efter brug af den statistiske model), og validerer således alene kompensationsberegningen fra startsaldo til endelig kompensation.

2. Banken har opdelt de konti, som på nuværende tidspunkt omfattes af kompensationsmodellen i et antal segmenter eller kompleksitetsniveauer. For en beskrivelse heraf, se afsnit 1.6 ovenfor. Endvidere sondrer banken på tværs af disse kompleksitetsniveauer generelt mellem sager, som blev migreret ind i DCS i 2004, og sager som er oprettet i DCS efter dette tidspunkt.
3. Banken har udtaget et stort antal stikprøver i de respektive kompleksitetsniveauer, jf. pkt. 2, ovenfor, og den har herefter gennemgået de stikprøvevist udvalgte sager via den ovenfor, pkt. 1, beskrevne individuelle delvist manuelle konto-genberegning.
4. Banken har registeret resultaterne fra de individuelle delvist manuelle gennemgangen via konto-genberegneren og sammenholdt disse med resultatet af en beregning for samme konto foretaget via kompensationsmodellen, som den er beskrevet ovenfor, afsnit 5.4.1-5.4.4. På baggrund af denne sammenstilling har banken opnået indsigt i, om der indenfor de enkelte kompleksitetsniveauer forekommer overkompensation eller underkompensation, samt omfanget og størrelsen heraf.
5. Banken har anvendt resultatet af den ovenfor pkt. 1-4 beskrevne proces til at foretage beregninger og observationer vedrørende henholdsvis niveauet for overkompensation i de respektive segmenter og risikoen for underkompensation i samme. I den forbindelse har banken via forskellige beregninger, herunder statistiske beregninger, forsøgt at estimere risikoen for underkompensation i de respektive segmenter for at fastslå, hvorvidt denne er tilstrækkelig lav.

Processen med en individuel delvist manuel gennemgang af en konto er særdeles tidskrævende og kompleks. Den kræver adgang til fysiske arkivalier i banken, og de medarbejdere, som gennemfører beregningen, skal kende bankens processer og systemer, være trænet i at forstå og fortolke de foreliggende data, og have indgående kendskab til og indsigt i de algoritmer, som konto-genberegneren anvender.

Selvom de kompensationsbeløb, som banken således kan beregne via den individuelle delvist manuelle gennemgang generelt er mindre end dem, som fremkommer via kompensationsmodellen, er det ikke en mulighed for banken at gennemgå samtlige konti i DCS efter samme metode. En sådan proces ville vare flere år, og processen er vanskelig at skalere, uden at øge risikoen for manuelle fejl i beregningen markant.

Resultatet af den ovenfor anførte proces er anvendt af banken til en række formål:

For det første har processen dannet grundlag for bankens beslutning om, at den foreløbigt beregnede kompensation til kunder, hvis sager ikke er migreret ind i DCS i 2004, men oprettet i systemet efterfølgende, skal beskæres med 40 %, jf. ovenfor, afsnit 5.4.5

For det andet har processen dannet grundlag for bankens vurdering af, om den modeberegne nominelle kompensation (efter nedjustering med 40 % i de ikke-migrerede sager) med høj eller relativt høj grad af sandsynlighed er så stor, at den ud over erstatning for et faktisk tab ved overbetaling også kan dække den enkelte kundes indkomstskat (dog ikke nødvendigvis topskat) af kompensationen.

Endelig – og væsentligst – er metoden **for det tredje** selve grundlaget for bankens konklusion om, at modellen generelt med høj sandsynlighed yder den enkelte kunde fuld erstatning for tab som følge af overbetaling på baggrund af netop hovedårsag 1-4 og de 25 andre fejl, som modellen i den nuværende version tilsigter at dække for de konti, som omfattes af denne rapport.

Den stikprøvevise individuelle og delvist manuelle gennemgang har således overordnet været anvendt af banken som et valideringsværktøj, med henblik på at fastslå, at modellen lever op til det overordnede målbillede, som er beskrevet ovenfor, afsnit 5.3.

Banken havde pr. 12. maj 2023 samlet foretaget 4.097 stikprøver inden for kompleksitetsniveau 1-4, som omfatter de konti, som vi i denne rapport udtaler os om. Stikprøven er udvalgt ud fra en "segmenteret randomisering" i de ca. 80.300 konti i DCS, hvor kunden efter bankens registreringer har foretaget indbetalinger. Af disse 80.300 konti er ca. 30.600 migrerede konti, mens 49.700 er ikke-migrerede konti og ca. 7.900 erhvervskonti, som ikke er genstand for bankens stikprøvevise gennemgang samt vores undersøgelse i denne rapport.

Disse udvalgte sager fordeler sig forskelligt på de respektive segmenter, idet det banken har tilstræbt at opnå en passende andel af de enkelte segmenter, som ikke er lige store. I udvælgelsen har banken i et vist omfang været nødt til at kassere sager i stikprøvegennemgangen som følge af, at de nødvendige data ikke var tilgængelige for disse sager, hvilket i et vist omfang må antages at påvirke kvaliteten af stikprøveundersøgelsens resultater.

Vores undersøgelse af bankens validering via den individuelle og delvist manuelle gennemgang har omfattet følgende overordnede områder:

- a) Undersøgelse og vurdering af, om den individuelle og delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren faktisk tager højde for i hvert fald de fejl, som banken ønsker, skal være omfattet af den kompensation, der nu udbetales via kompensationsmodellen, jf. herom afsnit 5.5.1.1, nedenfor.
- b) Undersøgelse og vurdering af bankens metode til udvælgelse af stikprøver, herunder vurdering af, om stikprøverne er udvalgt tilfældigt, og om stikprøverne må anses for at være repræsentative for hele den population af konti, som kompensationsmodellen nu skal anvendes for, og om antallet af stikprøver må anses for at være tilstrækkeligt i forhold til formålet med bankens gennemgang, jf. herom afsnit 5.5.1.2, nedenfor.
- c) Undersøgelse og vurdering af de konklusioner som banken er nået til i forbindelse med valideringen, herunder undersøgelse af bankens anvendelse af statistisk metode og vurdering af, om banken ved sin validering har opnået en sådan tilstrækkelig indsigt i risikoen for underkompensation i de enkelte segmenter, at det er forsvarligt at anvende modellen til beregning af de enkelte kunders kompensation, jf. herom afsnit 5.5.1.3, nedenfor.

5.5.1.1 *Den individuelle delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren*

Som anført ovenfor, afsnit 5.5.1, er målsætningen for den individuelle og delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren at fastslå, om den enkelte kunde faktisk har foretaget overbetaling. Der beregnes således både berettigede renter og gebyrer i inddrivelsesperioden, og kunderne er derfor ikke – som i grundversionen af kompensationsmodellen – fritaget for betaling af renter og gebyrer i inddrivelsesperioden efter 2004.

Det er endvidere væsentligt at understrege, at også den individuelle gennemgang via konto-genberegneren må karakteriseres som en model, og at den også på en række punkter involverer udøvelse af skøn, som banken har tilsigtet at foretage til fordel for den enkelte kunde.

Det resultat, som opnås ved en genberegning af kundens konto i konto-genberegneren, er således ikke et præcist udtryk for kundens tab ved overbetaling, men resultatet må anses for at være væsentligt mere præcist end det resultat, som fremkommer via kompensationsberegningen i den nye tilgang.

Metoden til gennemførelse af den individuelle og delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren er ændret flere gange undervejs i bankens arbejde. Bankens har således opdaget fejl eller u hensigtsmæssigheder i konto-genberegneren, og har justeret denne. Når banken har foretaget ændringer eller justeringer, har banken sikret, at de allerede beregnede stikprøver blev gennemgået på ny. Vi har gennemgået en meget omfattende dokumentation for konto-genberegneren, og vi har ved besøg i banken fulgt arbejdet

med stikprøvevis udvælgelse af konti, udsøgning af data og gennemførelse af den individuelle gennemgang.

Endelig har vi fulgt bankens processer omkring brugen af konto-genberegneren, herunder bankens kvalitetskontrol, bankens metode til risikostyring og bankens løbende arbejde med dokumentation af processen.

Konto-genberegneren består grundlæggende af et komplekst Excel-ark, som delvist maskinelt, delvist manuelt beriges med data fra de enkelte kunders konti. Banken har til Excel-arket udarbejdet en række hjælpeværktøjer og vejledninger, som anvendes af de specialister i banken, som kan foretage genberegning af sager. Selve beregningsværktøjet er udviklet af bankens medarbejdere i samarbejde med en række eksterne konsulenter, og udviklingen af arket har involveret indhentelse af vejledning fra bankens mest erfarne inkassomedarbejdere, bankens juridiske afdeling samt fra eksperter med indsigt i bankens data og IT-systemer.

Banken har sideløbende med udviklingen af konto-genberegneren haft fokus på at træne sagsbehandlerne således, at de har været i stand til at anvende denne korrekt. Banken har oplyst, at den løbende har styrket træningsindsatsen yderligere, herunder da banken ved kvalitetskontrol i perioder har oplevet høje fejlprocenter i gennemgangen. F.eks. har banken oplyst, at der har været fejl i 12-21 % i stikprøverne i perioden fra august 2022 til november 2022. Det har påvirket fejlprocenterne, at banken for at fremme arbejdet har forsøgt at rekruttere og træne yderligere sagsbehandlere, som har kunnet gennemgå stikprøver.

Banken har dokumenteret, at konto-genberegnerens håndtering af de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger sker ved, at banken:

- 1) har implementeret en række "antagelser" eller algoritmer direkte i beregningen, som automatisk "udbedrer" fejl, der kan have ført til en eventuel overopkrævning, eller
- 2) at sagsbehandlerne ved udførelsen af beregningen manuelt justerer datainputtet således, at en række af de yderligere problemstillinger ikke forekommer. Den enkelte sagsbehandler har bl.a. muligheden for at foretage justeringer i rentetypen, tidsperioder og dækningsrækkefølgen. Derudover har sagsbehandlerne adgang til data fra forskellige datakilder, herunder systemerne hos en række af de eksterne inkassobureauer.

Banken har generelt dokumenteret, at antagelserne i konto-genberegneren indebærer, at enhver konto inden for et givent kompleksitetsniveau behandles som om, at kontoen var berørt af alle de yderligere problemstillinger, som er relevante for konti i det pågældende segment, uanset om den konkrete konto

faktisk viser sig at være det. F.eks. beregnes simpel rente (og ikke rentes rente) for alle konti, hvor banken i inkassofasen har indgået en betalingsaftale med kunden, selvom aftalen ifølge banken kan have indeholdt vilkår, som gav banken ret til at beregne rentes rente.

Vi har fra vores gennemgang af de algoritmer, som anvendes i konto-genberegneren, særligt noteret os følgende:

Reducering af renteberegningsgrundlag

Af bankens modeldokumentation fremgår, at alle betalinger som konteres i konto-genberegneren, reducerer renteberegningsgrundlaget, selvom bankens aftale med kunden kan indeholde vilkår, som berettiger banken til at dække en ikke-rentebærende gæld først.

Renteberegning med simpel rente

Af bankens modeldokumentation fremgår, at banken med konto-genberegneren beregner en simpel rente (og ikke rentes rente) for alle konti, hvor banken i inkassofasen har indgået en betalingsaftale med kunden, selvom aftalen ifølge banken kan have indeholdt vilkår, som gav banken ret til at beregne rentes rente.

I tilfælde, hvor der kan være tvivl om aftalegrundlaget, vælger sagsbehandlerne altid den lavest aftalte rente, og en række usikkerheder i forhold til fastlæggelse af renteberegningsgrundlaget håndteres ved at reducere dette ved tvivl.

Tilbagebetaling af renter på rykkergebyrer (Helios)

Af bankens modeldokumentation fremgår, at konti, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 2 om renter af rykkergebyrer og for mange rykkergebyrer, får fratrukket både det fulde beløb af rykkergebyrerne samt den uberettigede opkrævede rente. Vi bemærker, at dette fratrækkes hovedstolen, uanset om kunden i forvejen har foretaget indbetalinger, der skal dække rykkergebyrerne.

Den statistiske model for hovedårsag 1-2

Banken har dokumenteret, at startsaldoen for de migrerede konti justeres ved hjælp af bankens statistiske model, som banken anvendte i forbindelse med kompensationsudbetalingen for hovedårsag 1-2.

Til fastsættelsen af startsaldoen for de migrerede konti anvender sagsbehandlerne et hjælpeværktøj (i banken kaldet "Original debt calculator for migrated accounts"), hvor sagsbehandlerne blot indsætter den oprindelige gæld som er registreret i DCS, hvorefter justeringen sker automatisk.

Der knytter sig en række usikkerheder til brugen af den statistiske model for de sager, som er migreret til DCS i 2004. Disse usikkerheder påvirker altså både beregningsmodellen og den individuelle delvist manuelle genberegning via konto-genberegneren, som anvendes til at validere kompensationsmodellen. Der henvises til afsnit 5.5.2 nedenfor, hvor vi beskriver de analyser, som banken har præsenteret i forhold til denne problemstilling.

5.5.1.2 Udvalgelse af stikprøver og stikprøvens repræsentativitet

Som anført ovenfor, har vi foretaget en undersøgelse og vurdering af bankens metode til udvælgelse af stikprøver, herunder vurdering af, om stikprøverne er udvalgt tilfældigt, og om stikprøverne må anses for at være repræsentative for hele den population af konti, som kompensationsmodellen nu skal anvendes for, og om antallet af stikprøver må anses for at være tilstrækkeligt i forhold til formålet med bankens gennemgang, jf. nedenfor, afsnit 5.5.1.3.

I forbindelse med ovenstående har vi endvidere undersøgt, om de af banken anvendte segmenter (kompleksitetsniveauer) har været egnede som grundlag for opdeling af populationen, og/eller om andre faktorer har haft høj forklaringskraft i forhold til det i stikprøvegennemgangen observerede niveau af overkompensation eller risikoen for underkompensation. Således har vi i forbindelse med vores undersøgelse anmodet banken om at foretage en række beregninger eller undersøgelser for at afdække, om andre forhold end dem, som danner grundlag for bankens segmentering, har betydning for risikoen for underkompensation. Det gælder f.eks. sagernes alder, den tid de har været under inddrivelse i banken og den samlede betalingsratio på den enkelte konto.

For at stikprøverne kan anvendes til at underbygge kompensationsmodellens resultater, er det afgørende, at stikprøverne udgør et repræsentativt udsnit af den samlede population af konti, som kompenseres via modellen nu.

Banken har tilstræbt at opnå en repræsentation på min. 1 % af det samlede antal konti eller min. 30 sager inden for hver af de fire kompleksitetsniveauer for migrerede hhv. ikke-migrerede konti samt en repræsentation på min. 1 % eller 10 sager, som baseret på relevante udsøgningskriterier kan være påvirket af en række af de omfattede yderligere problemstillinger.

Banken har forelagt analyser, som viser, hvordan konti fordeler sig på en række parametre i stikprøven ift. den samlede population. Analyserne viser, at fordelingen af konti i stikprøven i vid udstrækning følger

fordelingen af konti i den samlede population. Dog er konti i kompleksitetsniveau 1 (simple sager) overrepræsenterede i stikprøven, mens konti i kompleksitetsniveau 4 (sager som har været håndteret af et eksternt inkassobureau) er tilsvarende underrepræsenterede. Dette skyldes, at banken har foretaget flere stikprøver i simple sager, da disse bruges i forbindelse med træning af nye sagsbehandlere. Det bemærkes endvidere, at konti med relativt ”større gæld” og ”større indbetalinger” er overrepræsenterede i stikprøverne. Banken har imidlertid oplyst, at dette er resultatet af en bevidst beslutning, da risikoen for overopkrævning af banken antages at være større i forhold til konti med flere og beløbsmæssigt større indbetalinger. Vi vurderer ikke, at dette udgør en væsentlig risiko i forhold til anvendeligheden af stikprøverne til validering af kompensationsmodellen.

Endelig bemærkes, at banken har foretaget en række ”tests” for at vurdere repræsentativiteten i stikprøverne. Banken har bl.a. gennemført en statistisk test, hvor den har søgt efter signifikante forskelle mellem karakteristika for stikprøverne og karakteristika i den samlede population.

Vi har overordnet opnået overbevisning om, at banken har tilstræbt en tilfældig udvælgelse indenfor de respektive segmenter, ligesom vi, baseret på de undersøgelser, som banken har foretaget på vores opfordring, har opnået overbevisning om, at der ikke findes åbenlyse faktorer med høj forklaringskraft i forhold til risikoen for underkompensation, for hvilke der foreligger strukturerede data, der muliggør segmentering, og for hvilke banken derfor burde have gennemført særskilte stikprøver, jf. dog nedenfor, afsnit 5.5.3, om risikoen for underkompensation i sager med høj tilbagebetalingsgrad.

Vores eneste væsentlige bemærkning i forhold til udvælgelsen af stikprøver er således, at banken både for de migrerede og de ikke-migrerede konti har nået forholdsmæssigt færre stikprøver for så vidt angår konti, som har været håndteret af et eksternt inkassobureau (kompleksitetsniveau 4), og tilsvarende at banken har nået forholdsmæssigt færre ikke-migrerede konti med aftaler (kompleksitetsniveau 2). Disse typer af konti synes således at være ”svagere repræsenteret” end de øvrige i den samlede stikprøve. Vi har ikke grundlag for at konkludere, at dette er en selvstændig kilde til fejl i bankens validering.

5.5.1.3 Bankens analyser af resultatet af stikprøven

Som beskrevet ovenfor, har vi foretaget en undersøgelse og vurdering af de konklusioner, som banken er nået til i forbindelse med valideringen, herunder undersøgelse af bankens anvendelse af statistisk metode og vurdering af, om banken ved sin validering har opnået en sådan tilstrækkelig indsigt i risikoen i de enkelte segmenter, at det er forsvarligt at anvende modellen til beregning af de enkelte kunders kompensation.

I forbindelse med sidstnævnte har vi også fokuseret på, om den information banken planlægger at give kunderne i forbindelse med kompensationsudbetalingen, herunder i kundernes individuelle

kompensationsbreve, og i de hjemmesidetekster, som banken i brevene henviser til, underbygges af de indsigter, som banken har opnået på baggrund af valideringen. Vi har altså undersøgt og vurderet, om banken har et tilstrækkeligt grundlag for de oplysninger og anprisninger, som er indeholdt i kundebrevene og på hjemmesiden, og som således kommunikerer til kunderne, jf. herved afsnit 5.6.1 nedenfor om kompensationsbrevene og den information, som gives til bankens kunder. Dog mangler vi forsat at se dele af den kommunikation, som skal anvendes overfor kunder, hvis konti er migreret ind i DCS i 2004, jf. nedenfor, afsnit 5.7.

I forbindelse med de beregninger, som banken har foretaget på baggrund af den stikprøvevise gennemgang, er det væsentligt at bemærke, at en observeret underkompensation eller en beregnet risiko for underkompensation, ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at der *faktisk* forekommer underkompensation.

Såvel kompensationsmodellen som den individuelle delvist manuelle gennemgang, der er anvendt i stikprøven, indeholder således skønmæssige elementer, som i vidt omfang må antages at være til kundernes fordel, og som derfor præsumptivt medfører, at kundernes kompensationskrav fastsættes for højt. Det betyder også, at der i sager, hvor den individuelle delvist manuelle gennemgang, der er anvendt i stikprøven, viser en højere kompensation end den, som kompensationsmodellen beregner, ikke nødvendigvis er tale om, at kunderne i forhold til deres faktiske tab underkompenseres.

I den forbindelse bemærkes imidlertid, at effekten af en række af de "forsigtige" skøn, som udøves i både kompensationsmodellen og i den individuelle delvist manuelle gennemgang, der er anvendt i stikprøven, er vanskelige at kvantificere og måle, og at dette kan medføre, at bankens valideringsberegninger i nogen henseender er for pessimistiske.

En række af de "forsigtige" tilgange forstærker hinanden. Som et af flere eksempler på ovenstående kan fremhæves, at bankens analyser viser, at den kompensation som beregnes af beregningsmodellen er tilstrækkeligt stor til, at den i de fleste tilfælde også dækker den indkomstskat, som kunden skal betale af kundens faktiske tab, således som dette estimeres via stikprøverne. Dette medfører, at banken også beregner tidskompensation af et beløb, som kompenserer kunden for den indkomstskat, som kunden først senere skal betale. I sager, hvor dette er tilfældet, vil kunden notorisk blive overkompenseret, da kunden ikke har krav på tidskompensation af en skattekompensation. Man kan imidlertid også konkludere, at der i sager, hvor den nominelle kompensation kun delvist er tilstrækkelig til at dække skatten af kundens faktiske tab, vil blive beregnet tidskompensation af denne delvise skattekompensation. Denne "uberettigede" tidskompensation kan derfor i nogle tilfælde være så stor, at kunden alligevel modtager fuld erstatning, også for den indkomstskat, som kunden skal betale af det faktiske tab. Bankens har i sine beregninger måtte tage højde for denne sammenhæng for ikke at overestimere risikoen for underkompensation.

Banken har vist os en række analyser, som har til formål at anskueliggøre, hvordan de således konstaterede forsigtige skøn påvirker den samlede risiko for underkompensation, selvom disse ikke direkte kan kvantificeres i bankens risikoberegninger, jf. nedenfor i dette afsnit.

Banken har grundlæggende anvendt resultaterne fra den individuelle delvist manuelle gennemgang af stikprøver til at opstille statistikker for, hvor stor en underkompensation, der kan forekomme. I den forbindelse har banken via ekstrapolering forsøgt at estimere risikoen for underkompensation i de respektive segmenter, hvilket har dannet grundlag for 40 % kalibreringen af de ikke-migrerede sager i DCS.

Banken har anvendt forskellige beregningsmetoder til ekstrapolering, og har udført beregninger med forskellige konfidensniveauer for at efterprøve styrken af de konklusioner, som kan drages på grundlag af den stikprøvevise gennemgang.

I den stikprøvevise gennemgang har banken konstateret, at den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation for den af denne rapport omfattede population som helhed udgør ca. 4,5 %, mens den for de migrerede sager som helhed udgør ca. 10 % og for de ikke migrerede sager 2,1 %. Der er en usikkerhed forbundet med disse tal, da de baserer sig på en lille stikprøve med begrænset repræsentativitet.

Således viser bankens beregninger, at risikoen for underkompensation med et estimeret konfidensinterval på 95 % udgør ca. 6,8 %, mens den for de migrerede sager som helhed udgør ca. 13,3 % og for de ikke migrerede sager 4,0 %, hvilket indikerer størrelsen på den usikkerhed, der er forbundet med opgørelsen af den ekstrapolerede observerede risiko for underkompensation.

Nedbrudt på segmenter afslører bankens beregninger, at der i nogle segmenter er en forhøjet beregnet risiko for underkompensation. Overordnet kan resultatet af bankens beregninger således som de forelå alene på baggrund af stikprøven illustreres som følger:

Figur 6 - Risiko for underkompensation efter korrektion for overskydende tidskompensation i stikprøven (individuel delvist manuel genberegning)

Kompleksitetsniveau	Observeret ekstrapoleret risiko for underkompensation		Risiko for underkompensation estimeret med 95 %-konfidensinterval	
	Ikke-migrerede	Migrerede	Ikke-migrerede	Migrerede
1. Simple sager	2,7 %	1,1 %	3,9 %	3,4 %
2. Aftaler	2,2 %	26,3 %	4,0 %	31,5 %
3. Retssager	2,7 %	9,1 %	4,9 %	12,2 %
4. Inkassobureauer	1,5 %	2,4 %	3,7 %	4,9 %
Total	2,1 %	10,0 %	4,0 %	13,3 %

Vi har anmodet banken om tal for størrelsen af den på baggrund af stikprøven observerede underkompensation fordelt på henholdsvis migrerede og ikke-migrerede sager. Bankens tal kan illustreres således:

Figur 7 - Risiko for underkompensation observeret på baggrund af stikprøven

Nominel underkompensation Beløb (kr.)	Ikke-migrerede konti (38 konti)	Migrerede konti (93 konti)
Under kr. 1.000	66 %	17 %
Kr. 1.000-4.999	24 %	43 %
Kr. 5.000-9.999	5 %	25 %
Kr. 10.000 eller mere	5 %	65 %
I alt	100 %	100 %

Som det fremgår af den første af de to ovenstående figurer, overstiger den beregnede risiko i ingen af segmenterne for ikke-migrerede sager 5 %. Som fremhævet ovenfor er denne beregnede risiko endvidere ikke nødvendigvis reel, da den individuelle delvist manuelle gennemgang, som stikprøven baserer sig på, i en række sammenhænge anvender forsigtige og kundefvenlige antagelser.

Som det imidlertid også fremgår, viser bankens beregninger af risikoen i de migrerede sager, at der i nogle segmenter er en markant risiko for underkompensation. Banken har vedrørende disse sager foretaget yderligere analyser for at afdække, om risikoen er reel, jf. umiddelbart nedenfor.

Det bemærkes, at den således beregnede risiko for underkompensation baseret på resultaterne fra den individuelle delvist manuelle gennemgang af stikprøver for de migrerede konti baserer sig på en grundlæggende forudsætning om, at den startsaldo, der fastlægges via den statistiske model ved brug af kontoberegneren er korrekt eller tilstrækkelig "kundefvenlig". Både kompensationsmodellen og den model,

der anvendes til validering af denne, bruger altså den statistiske model, og valideringen kan derfor ikke afdække, hvorvidt den statistiske model er utilstrækkelig.

I tillæg til ovenstående bemærkes, at vi endvidere har anmodet banken om at lave en række beregninger for at afdække, om andre faktorer end dem, som har dannet grundlag for segmenteringen, har høj forklaringskraft i forhold til den risiko for underkompensation, som fremgår af figuren ovenfor.

Bankens undersøgelse viste, at sagerne med en høj tilbagebetalingsgrad generelt har højere risiko for underkompensation. Banken antager, at disse sager ofte er kendetegnet ved, at banken har haft afdragsaftaler med kunderne, hvilket også modsvarer af, at sager med aftaler er et af de segmenter, hvor stikprøven udviser størst risiko for underkompensation.

I nedenstående oversigt vedrørende ikke-migrerede sager ses den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation på basis af stikprøven, idet tilbagebetalingsgraden vises i de enkelte kolonner:

Figur 8 – Observeret risiko for underkompensation fordelt på tilbagebetalingsgrad før fuld manuel gennemgang (ikke-migrerede konti) (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)

		Tilbagebetalingsgrad						Total
		<120 %	120-139 %	140-159 %	160-179 %	180-199 %	>200 %	
Kompleksitetsniveau	1. Simple sager	37.597	547	245	127	55	221	38.792
		3 % (17)	4 % (2)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	12 % (2)	3 % (21)
	2. Aftaler	10.328	2.026	854	483	204	282	14.177
		1 % (2)	5 % (2)	0 % (0)	13 % (1)	22 % (2)	0 % (0)	2 % (7)
	3. Retssager	9.403	763	630	503	320	589	12.208
		0 % (0)	0 % (0)	2 % (1)	10 % (3)	6 % (1)	5 % (2)	3 % (7)
4. Inkassobureauer	13.309	2.048	1.930	1.044	581	1.579	20.491	
	3 % (2)	3 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	1 % (3)	
Total	70.637	5.384	3.659	2.157	1.160	2.671	85.668	
	2 % (21)	3 % (5)	1 % (1)	6 % (4)	7 % (3)	4 % (4)	2 % (38)	

Antal konti omfattet af rapport nr. 4
 Risiko for underkompensation inklusiv skat, kalibrering og regulering for overskydende tidskompensation [Risiko scenarie B] & (antal underkompenserede konti i stikprøven)

I nedenstående oversigt vedrørende de sager, som blev migreret ind i DCS i 2004, ses den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation på basis af stikprøven, idet tilbagebetalingsratioen vises i de enkelte kolonner:

Figur 9 - Observeret risiko for underkompensation fordelt på tilbagebetalingsgrad før fuld manuel gennemgang (migrerede konti) (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)

		Tilbagebetalingsgrad			Total
		<120 %	120-200 %	>200 %	
Kompleksitetsniveau	1. Simple sager	40.958	970	104	42.032
		0 % (0)	2 % (2)	0 % (0)	1 % (2)
	2. Aftaler	2.805	2.419	1.090	6.314
		18 % (12)	26 % (28)	38 % (18)	26 % (58)
	3. Retssager	16.726	2.460	1.160	20.346
		1 % (1)	8 % (11)	21 % (16)	9 % (28)
4. Inkassobureauer	17.044	1.522	834	19.400	
	2 % (2)	0 % (0)	8 % (3)	2 % (5)	
Total	77.533	7.371	3.188	88.092	
	5 % (15)	10 % (41)	22 % (37)	10 % (93)	

Antal konti omfattet af rapport nr. 4 Risiko for underkompensation inklusiv skat, kalibrering og regulering for overskydende tidskompensation [Risiko scenarie B] & (antal underkompenserede konti i stikprøven)

Som det fremgår af oversigterne, er risikoen for underkompensation i nogle segmenter tilsyneladende meget høj, herunder f.eks. for migrerede sager i kompleksitetsniveau 2 med en tilbagebetalingsgrad på mere end 200 % helt op til 38 %. I 38 % af disse sager beregner konto-genberegneren i forbindelse med stikprøven altså en højere potentiel overbetaling end den kompensation, som kompensationsmodellen beregner (efter tilføjelse af skattekompensation til konto-genberegnerens estimerede overopkrævning), hvilket altså indikerer, at kunderne med kompensationsmodellen underkompenseres. Det skal dog understreges, at omfanget af stikprøver i nogle af disse segmenter er så få, at tallene må antages at være behæftet med relativt stor usikkerhed.

Bankens analyse viser, at navnlig konti for hvilke banken har lavet aftaler med kunden, og konti med en høj tilbagebetalingsgrad, vurderes som værende underkompenserede i stikprøven.

Billedet i forhold til risikoen for underkompensation skal i øvrigt ses i sammenhæng med, hvor mange kunder, som må antages at ville modtage en højere kompensation (overkompensation), end de har krav på.

Bankens stikprøver viser, at mere end halvdelen (50,4 %) af de konti, der står til at modtage kompensation, baseret på beregningen via konto-genberegneren, ikke er overopkrævede. Samtidig har banken oplyst, at 37,1 % af de observeret overkompenserede konti får en kompensation, som er mindst dobbelt så stor (100 % eller mere), som de har krav på. På den baggrund konstaterer banken, at kompensationen for hovedparten af kunderne stiller disse væsentligt bedre, end de har krav på (baseret på beregningen af overopkrævning via konto-genberegneren).

Figur 10 - Fordeling af overkompenserede konti observeret på baggrund af stikprøven

Niveau af overkompensation (efter skat, kalibrering og tidskompensation)	Ikke-migrerede konti (1.516 konti)	Migrerede konti (824 konti)	Alle konti (2.340 konti)
0-100 %	4,7 %	26,8 %	12,5 %
100-500 %	15,0 %	27,8 %	19,5 %
500-1.000 %	5,1 %	5,5 %	5,2 %
+1.000 %	15,6 %	6,3 %	12,4 %
Ingen overopkrævning, men kompensation	59,5 %	33,6 %	50,4 %
I alt	100 %	100 %	100 %

5.5.2 Kontrol af startsaldo (den statistiske model for de migrerede sager)

Som beskrevet ovenfor anvender banken i kompensationsmodellen den statistiske model, jf. herved vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.2, til fastlæggelse af den justerede oprindelige gæld i de migrerede sager. Tilsvarende anvendes den statistiske model i forbindelse med den individuelle delvist manuelle genberegning til fastlæggelse af startsaldoen.

Ovenstående betyder, at stikprøven som udgangspunkt ikke kan anvendes til validering af, at den statistiske model er tilstrækkelig forsigtig ved fastlæggelse af startsaldoen for de migrerede sager, da begge beregningsgrundlag anvender modellen.

Banken foretog som følge heraf en manuel fastlæggelse af startsaldoen for i alt 26 migrerede sager med henblik på at belyse egnetheden af den statistiske model til at fastlægge en startbalance for de migrerede

sager. Der henvises om denne undersøgelse til afsnit 5.4.2 ovenfor, hvor undersøgelsen og dens resultater er beskrevet i detaljer. Analysen var færdig i januar 2023, og den viste, at den statistiske model efter bankens opfattelse er tilstrækkelig "forsigtig" i 73 % af de udvalgte sager.

Endvidere foretog banken en vurdering af, om det forhold, at den statistiske model i 27 % af de 26 sager beregnede en startsaldo, der var for høj, førte til, at de pågældende sager blev underkompenseret via kompensationsmodellen. Banken konkluderede herpå, at den statistiske model fører til en højere observeret risiko for underkompensation, når man sammenligner med manuelt beregnede startsalddi, og at de konti, hvor den statistiske model ikke havde været tilstrækkelig "forsigtig", ikke som en konsekvens heraf blev underkompenseret i beregningsmodellen. Tre af de pågældende konti udviste en underkompensation baseret på beregningen via konto-genberegneren, hvilket umiddelbart synes at være for højt et antal, men der blev dog ikke foretaget en egentlig manuel beregning af kompensationen i de pågældende sager, da det alene var startsaldoen, der blev manuelt beregnet, mens forløbet efter overførsel til DCS blev beregnet via konto-genberegneren. Der er således ikke lavet en præcis beregning af, hvilken kompensation de pågældende kunder rent faktisk er berettiget til.

Vi bemærker, at logikken i beregningsmodellen gør det naturligt at antage, at der vil være en vis sammenhæng mellem en eventuel for høj startsaldo og risikoen for underkompensation. Bankens analyse af de 26 sager viser i den forbindelse, at der eksisterer tilfælde med en via den statistiske model beregnet for høj startsaldo, og samtidig kan vi ikke se, at analysen af disse 26 sager afkræfter, at dette er uden betydning for, om kontoen i sidste ende underkomponeres.

I forbindelse med bankens kontrol af de 26 sager har bankens mest erfarne medarbejdere under gennemgangen identificeret en række "operationelle fejl", som banken beskriver som enkeltstående menneskelige fejl, der ikke er systemrelaterede, og som ifølge banken ikke antages at være forekommet generelt i forbindelse med den almindelige håndtering af sager i banken i perioden før 2004.

Vi bemærker i den sammenhæng, at bankens analyse viser, at der er forekommet afgørende operationelle fejl i 19 % af de udvalgte 26 sager. Vi bemærker i den forbindelse, at en så høj andel af operationelle fejl i en tilfældigt udvalgt stikprøve kan indikere, at der generelt er operationelle fejl i en større andel af de migrerede sager, som omfatter ca. 87.000 af de konti, der er registeret i DCS, og at der er ikke uvæsentlig risiko for, at der anvendes en for høj startbalance som grundlag for beregningen af kompensation for så vidt angår migrerede konti i beregningsmodellen.

Banken har valgt ikke at foretage statistiske undersøgelser af hyppighed og væsentligheden af operationelle fejl i de migrerede sager. Banken har ikke anset dette for at være en del af det arbejde, der udføres som led i arbejdet med at kompensere kunderne for de fejl, der er konstateret i bankens gældsinddrivelse. Der foreligger derfor ikke et sikkert grundlag, hvorpå denne risiko kan estimeres.

Bankens stikprøve er under alle omstændigheder så begrænset, at den ikke giver et statistisk sikkert grundlag for at konkludere, hverken om den statistiske model er tilstrækkelig forsigtigt for denne gruppe af sager, eller om andelen af operationelle fejl i disse sager er uacceptabelt høj.

Det skal igen understreges, at usikkerheden ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at kompensationsmodellen fører til underkompensation af bankens kunder, idet startsaldoen alene er en af flere komponenter i modellen, som generelt anvender antagelser til kundernes fordel. Som anført ovenfor, synes analysen af de 26 sager dog ikke at modbevise, at en for høj startsaldo kan føre til underkompensation. Og som også anført, er det umiddelbart logisk at antage, at en sådan risiko vil foreligge. Vi henviser herom til afsnit 5.5.3 nedenfor.

5.5.3 Yderligere analyser for at fastlægge den reelle risiko for underkompensation

Som det fremgår ovenfor, afsnit 5.5.1.3, har banken i forbindelse med validering af modellen konstateret, at der i en række segmenter kan måles en betydelig risiko for underkompensation, herunder særligt i sager med høj tilbagebetalingsgrad.

Endvidere har bankens undersøgelse af den statistiske models egnethed til fastlæggelse af startsaldoen for migrerede sager vist, at den statistiske model i nogle sager ikke er tilstrækkelig kundevenlig, og vi mener som beskrevet ovenfor ikke, at bankens analyser på dette punkt, at dette kan føre til underkompensation.

Baseret på resultaterne af ovenstående valideringer, jf. ovenfor afsnit 5.5.1 og 5.5.2, har banken i perioden frem til medio maj 2023 foretaget en række analyser med henblik på at godtgøre, om den risiko for underkompensation, som er observeret via den individuelle delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren, er reel, eller om de sager, hvor stikprøven har registeret underkompensation faktisk ikke er underkompenserede.

Analyserne er gennemført via manuelle eller delvist manuelle gennemgange af en række af de sager, som ifølge stikprøven er underkompenserede, og som derfor har drevet den målte høje risiko for underkompensation.

Analyserne har koncentreret sig om de segmenter af konti, hvor valideringen viste en særlig høj risiko for underkompensation. Henset til størrelsen af stikprøven i disse segmenter, hvor den individuelle delvist manuelle genberegninger viser, at en konto er underkompenseret, bygger de høje procentsatser for risiko på relativt få observerede tilfælde af underkompensation. Banken har i den forbindelse udvalgt stikprøver i disse små populationer af sager, hvor konto-genberegneren tilsyneladende viser, at kunden var underkompenseret.

Banken har forsøgt at vise følgende to hypoteser ved disse helt eller delvise manuelle gennemgange:

- a) At kontrolprøverne via en manuel beregning af sagerne vil godtgøre, at de via konto-genberegneren observerede tilfælde af underkompensation reelt ikke er underkompenserede.
- b) At kontrolprøverne vil vise, at den statistiske model måske ikke er forsigtig nok i alle sager, men at den samlede "kundevenlighed", som er indbygget i modellen, vil sikre, at der også i disse sager betales en tilstrækkelig kompensation.


I nogle af de udvalgte sager har banken for at bekræfte hypoteserne foretaget en fuldstændig manuel gennemgang af kundens inkassoforløb, mens banken i andre tilfælde har anvendt konto-genberegneren, men således, at de data, som er indlæst i denne, er gennemgået og korrigeret manuelt på basis af fysiske arkivalier mv.

De fuldstændige manuelle gennemgange har ifølge banken omfattet en beregning af hele kundens inkassosag, fremskaffelse af al tilgængelig information om sagen, manuel gennemgang og fortolkning af transaktionsdata om kundernes betalinger og individuel gennemgang og vurdering af aftaledokumenter mv. Vi har alene begrænset indsigt i den metode, som er anvendt i forbindelse med de mere manuelle gennemgange. Dog har vi besøgt banken, og set en demonstration af, hvorledes en af de manuelle gennemgange er foretaget.

Bankens analyser for de ikke-migrerede konti har fokuseret på konti med observeret tilsyneladende underkompensation og en tilbagebetalingsgrad på mere end 120 %, idet der for konti med lavere tilbagebetalingsgrad ikke er observeret nogen væsentlig risiko for underkompensation. Resultatet af analyserne kan illustreres som følger:

Figur 11 - Observeret risiko for underkompensation, fordelt på tilbagebetalingsgrad, efter fuld manuel gennemgang; ikke-migrerede konti (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)

		Tilbagebetalingsgrad						Total
		<120 %	120-139 %	140-159 %	160-179 %	180-199 %	>200 %	
Kompleksitetsniveau	1. Simple sager	37.597	547	245	127	55	221	38.792
		3 % (17)	4 % (2)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	2 % (19)
	2. Aftaler	10.328	2.026	854	483	204	282	14.177
		1 % (2)	5 % (2)	0 % (0)	13 % (1)	22 % (0)	0 % (0)	2 % (5)
	3. Retssager	9.403	763	630	503	320	589	12.208
		0 % (0)	0 % (0)	2 % (1)	10 % (0)	6 % (1)	5 % (2)	2 % (4)
	4. Inkassobureauer	13.309	2.048	1.930	1.044	581	1.579	20.491
		3 % (2)	3 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	1 % (3)
	Total	70.637	5.384	3.659	2.157	1.160	2.671	85.668
		2 % (21)	3 % (5)	1 % (1)	2 % (1)	2 % (1)	2 % (2)	2 % (31)

 Observeret risiko for fuld manuel gennemgang
 Antal konti omfattet af rapport nr. 4
Risiko for underkompensation inklusiv skat, kalibrering og regulering for overskydende tidskompensation [Risiko scenarie B] & (antal underkompenserede konti i stikprøven)

For de migrerede konti har analyserne ligeledes fokuseret på konti med en tilbagebetalingsgrad på mere end 120 %. Resultatet af bankens analyser for de migrerede konti kan illustreres som følger:

Figur 12 – Observeret risiko for underkompensation, fordelt på tilbagebetalingsgrad, efter fuld manuel gennemgang; migrerede konti (illustreret på baggrund af information modtaget fra banken)

		Tilbagebetalingsgrad			Total
		<120 %	120-200 %	>200 %	
Kompleksitetsniveau	1. Simple sager	40.958	970	104	42.032
		0 % (0)	2 % (2)	0 % (0)	1 % (2)
	2. Aftaler	2.805	2.419	1.090	6.314
		18 %	26 %	38 %	26 %
		6 % (4)	5 % (5)	0 % (0)	4 % (9)
	3. Retssager	16.726	2.460	1.160	20.346
	1 % (1)	8 % (11)	0 % (0)	4 % (12)	
4. Inkassobureauer	17.044	1.522	834	19.400	
	2 % (2)	0 % (0)	8 % (3)	2 % (5)	
Total	77.533	7.371	3.188	88.092	
	2 % (7)	10 %	22 %	10 %	
		5 % (18)	2 % (3)	3 % (28)	

X% Observeret risiko for fuld manuel gennemgang
 Antal konti omfattet af rapport nr. 4
 Risiko for underkompensation inklusiv skat, kalibrering og regulering for overskydende tidskompensation [Risiko scenarie B] & (antal underkompenserede konti i stikprøven)

De to figurer viser sagernes fordeling i kompleksitetsniveauer og med angivelse af overbetalingsgraden i de enkelte kolonner. Figurerne viser desuden den observerede ekstrapolerede risiko, og således ikke en statistisk beregning på grundlag heraf.

Som det fremgår, er den totale ekstrapolerede risiko i ingen af kompleksitetsniveauerne 1-4 efter den manuelle gennemgang over 8 %, hverken for de ikke-migrerede eller de migrerede sager, bortset fra i ét segment blandt de ikke-migrerede konti (kompleksitet 2; 160 - 179 % tilbagebetalingsgrad), hvor en enkelt konto er observeret underkompenseret, hvilket svarer til en observeret risiko på 13 %, hvilket indikerer, at der er udtaget færre end 10 konti i stikprøven for dette segment. Endvidere har banken ikke foretaget manuel genberegning for dette segment, hvilket for andre segmenter ses at have nedbragt risikoen til 0 %. Banken har tilkendegivet, at den mener, at den reelle risiko for underkompensation for dette segment er væsentlig lavere end 13 %, og at banken vil foretage yderligere undersøgelser heraf med henblik på at sikre, at dette er tilfældet.

For de ikke-migrerede sager er risikoen reduceret til 0 % i samtlige de berørte segmenter (markeret med blå), idet de seks udvalgte sager med observeret underkompensation alle viste sig ikke at være underkompenserede af beregningsmodellen.

For de migrerede sager er risikoen i de berørte segmenter reduceret markant således, at den højeste observerede risiko udgør 6 %.

Banken har analyseret resultaterne af de enkelte sager med henblik på at identificere de faktorer, som må antages at have haft indflydelse på den beregnede, men ikke reelle, underkompensation. Banken har illustreret resultatet af dens analyse som følger:

Figur 13 - Bankens beskrivelse af faktorer, som har haft indflydelse på beregningen af underkompensation (illustration modtaget fra banken, juni 2023)

Genberegningsprocessen laver konservative estimater for overinddrivelse på tværs af migrerede og ikke-migrerede konti grundet mangel på struktureret data

■ Konservatisme fra den statistiske model
 ■ Konservative estimater for migrerede konti
 ■ Konservatismen fra håndtering af kontier med aftaler

Effekter (ikke udtømmende)	Beskrivelse	Hvordan genberegningsprocessen er konservativ	# påvirkede konti ¹
1) Hovedstolen er underestimeret i den statistiske model	Den statistiske model beregner et konservativt estimat af den originale hovedstol ved migrering til DCS	Konto-genberegneren justerer den originale hovedstol ved hjælp af den statistiske model, og har derfor en forventeligt lavere original gæld. Dette giver derved et højere overinddrivelsesestimat	Total: 15 af 23 Migreret: 15 af 17 Ikke-migreret: N/A
2) Renter og gebyrer fra filialen antages for at være forældede i den statistiske model	Den statistiske models estimat antager alle renter og gebyrer fra filialen for at være forældede, og giver derved en lavere estimeret original hovedstol	Konto-genberegneren justerer den originale hovedstol ved hjælp af den statistiske model, og har derfor en forventeligt lavere original gæld. Dette giver derved et højere overinddrivelsesestimat	Total: 18 af 23 Migreret: 17 af 17 Ikke-migreret: N/A
3) Renter fra før migreringen ekskluderes	Migrerede konti kan indeholde både anerkendte og tilskrevne renter fra før migreringen til DCS (saldotype 4 og 5)	Alle anerkendte og tilskrevne renter forud for overførslen til DCS ekskluderes fra genberegningsprocessen, og reducerer derved den originale gæld	Total: 14 af 23 Migreret: 12 af 17 Ikke-migreret: 2 af 6
4) Retlige omkostninger og gebyrer fra før migreringen ekskluderes	Migrerede konti kan indeholde retlige omkostninger fra før migreringen til DCS (saldotype 1)	Alle retlige omkostninger forud for overførslen til DCS ekskluderes fra genberegningsprocessen, og reducerer derved den originale gæld	Total: 2 af 23 Migreret: 2 af 17 Ikke-migreret: 0 af 6
5) Den laveste rentesats på tværs af alle konti benyttes	Konti med aftaler kan have diskrepanser i rentesatsen mellem aftaledokumentet og konti i DCS [AI22]	Alle konti med aktiv afviklingsaftale bliver beregnet med den laveste rentesats på tværs af aftaledokumentet og hovedkonto, og giver derved yderligere konservatisme for konti påvirket af AI22	Total: 10 af 23 Migreret: 8 af 17 Ikke-migreret: 2 af 6
6) Simple rente benyttes under alle aktive afviklingsaftaler	Konti i DCS kan være påvirket af renters rente afhængig af den enkelte aftale	Alle perioder under en aktiv afviklingsaftale behandles med simpel rente i konto-genberegneren, til fordel for kunden, uagtet om der er aftalt renters rente i det originale aftaledokument	Total: 18 af 23 Migreret: 17 af 17 Ikke-migreret: 1 af 6
7) Alle indbetalinger nedskrives beregningsgrundlaget fuldt ud uafhængig af tidsperioden og den valgte dekningsrækkefølge	Alle indbetalinger nedskrives beregningsgrundlaget fuldt ud uafhængig af tidsperioden og den valgte dekningsrækkefølge	Alle indbetalinger under en aktiv afviklingsaftale nedskrives renteberegnerens grundlaget i konto-genberegneren, til trods for, at betalingens allokation til en ikke-rentebærende saldotype (f.eks. omkostninger eller gebyrer). Dette resulterer i en hurtigere nedskrivning og færre påløbende renter i de fremadrettede perioder	Total: 20 af 23 Migreret: 17 af 17 Ikke-migreret: 3 af 6
8) Andre effekter	Andre effekter relateret til genberegning af sager i konto-genberegneren inklusiv operationelle fejl	Mindre typiske effekter inklusiv f.eks. fuld forældelse af perioder med delvis forældelse og operationelle fejl såsom fejlkategoriserede system korrektioner	Total: 6 af 23 Migreret: 2 af 17 Ikke-migreret: 4 af 6

1. Nogle ikke-migrerede konti har fejlagtigt fået den statistiske model pålagt, grundet manuelle korrektioner i DCS på disse konti for at tilføje påløbende renter inden september 2024

Vedrørende bankens hypotese a): At kontrolprøverne via en manuel beregning af sagerne vil godtgøre, at de via konto-genberegneren observerede tilfælde af underkompensation reelt ikke er underkompenserede.

I forhold til bankens hypotese a) ovenfor bekræfter gennemgangen af de relativt få observerede tilfælde af underkompensation, at der for mange af disse ikke foreligger reel underkompensation ved brug af beregningsmodellen.

Det bemærkes, at den fuldstændige manuelle gennemgang viser, at konto-genberegneren, som er anvendt til individuel delvist manuel validering, tilsyneladende i sager med høj tilbagebetalingsgrad i nogle tilfælde er mere "kundevenlig", end den beregning som foretages via beregningsmodellen.

Analysen bygger på en fuldstændig manuel gennemgang af blot seks migrerede konti og blot 17 ikke-migrerede konti. I disse sager er der, som det fremgår af figuren vedrørende de migrerede konti, kun observeret to tilfælde af underkompensation. Ifølge banken har en analyse af det ene af disse tilfælde vist, at underkompensationen er et resultat af flere operationelle fejl begået i banken før 2004, hvorfor banken ikke anser resultatet for at være af betydning for målingen af risiko.

Den anden af disse sager angår et tilfælde, hvor banken og kunden har haft en aftale om rentenulstilling, og hvor kompensationsmodellens princip om, at der ikke beregnes renter i hele inddrivelsesperioden, derfor ikke nødvendigvis fører til en markant overkompensation. Denne sag synes at være reelt underkompeniseret. Banken har derfor foretaget en nærmere undersøgelse af sammenhængen mellem aftaler om rentenulstilling og risikoen for underkompensation.

Banken har identificeret i alt 1.192 konti, for hvilke banken med kunden har indgået mindst en aftale om rentenulstilling, og hvor tilbagebetalingsgrad overstiger 100 %. Banken har inddelt denne population i to, hvor den ene del (A) angår sager, hvor der kun i nogle perioder har været en aftale om rentenulstilling, mens den anden del (B) angår sager, hvor alle aftaler mellem banken og kunden omfatter rentenulstilling.

Data fra stikprøven viser, at risikoen for underkompensation i den første del (A – i alt 979 konti) udgør 12 %, mens risikoen for underkompensation i den anden del (B – 213 konti) udgør 36 %. De 979 konti i del (A) fordeler sig på 546 migrerede konti med en risiko for underkompensation på 21 % og 433 ikke-migrerede konti med en risiko for underkompensation på 3 %. Banken har hhv. den 18. maj og den 1. juni 2023 meddelt, at den har besluttet at fjerne de 213 konti i del (B) og de 546 migrerede konti i del (A) fra listen med konti, som modtager kompensation på grundlag af beregningsmodellen. Disse konti vil blive undersøgt yderligere af banken. Samtidig har banken meddelt, at de 433 ikke-migrerede konti i del (A) fortsat indgår på listen med konti, som modtager kompensation på grundlag af beregningsmodellen, da den observerede risiko på 3 % er lav, og da banken derfor anser det for at være forsvarligt at fastholde denne population af konti inden for beregningsmodellen.

Efter af have fjernet de 213 konti i del (B) og de 546 migrerede konti i del (A) fra listen med konti, som modtager kompensation på grundlag af beregningsmodellen, har banken foretaget en genberegning af risikoen for underkompensation. I den forbindelse er der to segmenter på hhv. 204 konti (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 180%-199%) og 483 konti (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 160 % - 179 %) blandt de ikke-migrerede konti, hvor den observerede ekstrapolerede risiko for

underkompensation udgør henholdsvis 11 % og 13 %. Banken har oplyst, at den reelle risiko for underkompensation på disse to segmenter efter bankens vurdering er væsentlig lavere end hhv. 11 % og 13 %, og at banken vil foretage supplerende undersøgelser af disse segmenter med henblik på at fastslå, at den reelle risiko for underkompensation i disse segmenter ligger på et acceptabelt niveau. Vi er enige med banken i, at den beregnede observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation på disse to segmenter ikke er på et acceptabelt niveau, og at der derfor bør foretages yderligere undersøgelser.

Vedrørende bankens hypotese b): At kontrolprøverne vil vise, at den statistiske model måske ikke er forsigtig nok i alle sager, men at den samlede "kundevenlighed", som er indbygget i modellen, vil sikre, at der også i disse sager betales en tilstrækkelig kompensation.

I forhold til bankens hypotese b) ovenfor bemærker vi, at bankens manuelle gennemgang af de 17 migrerede sager indikerer, at de af banken fremhævede kundevenlige faktorer, jf. figur 13 ovenfor i dette afsnit, har haft indflydelse på den beregnede underkompensation, og at den reelle risiko for underkompensation er lavere end den af banken beregnede risiko for underkompensation, jf. herom i afsnit 5.5.1.

De 17 migrerede sager, der var omfattet af bankens manuelle gennemgang, er udvalgt på baggrund af observeret risiko for underkompensation og er dermed ikke specifikt udvalgt med henblik på at påvise, at en for høj startbalance beregnet via den statistiske model bliver "udlignet" af kundevenlige faktorer i beregningsmodellen. Dertil kommer, at de 17 migrerede sager alene repræsenterer en meget lille andel (0,06 %) af de 30.600 migrerede konti, hvorpå der er registreret betalinger efter migreringstidspunktet i 2004. Der er således ikke tale om en repræsentativ og signifikant stikprøve i denne population.

Vi mener derfor ikke, at bankens gennemgang af de 17 migrerede sager med observeret underkompensation i tilstrækkelig grad beviser bankens hypotese om, at beregningsmodellens øvrige kundevenlige elementer i alle tilfælde sikrer, at en for høj startsaldo ikke fører til underkompensation.

Supplerende bemærkninger om startbalancen for migrerede sager via den statistiske model efter bankens manuelle gennemgang af 17 migrerede sager

Vi bemærker, at banken ikke med hverken undersøgelse af de 26 sager, jf. ovenfor afsnit 5.5.2, eller med undersøgelsen af de efterfølgende 17 migrerede sager, jf. umiddelbart ovenfor, har tilvejebragt et overbevisende grundlag for at konkludere, at den statistiske model i alle tilfælde fastsætter startsaldoen tilstrækkeligt kundevenligt i de migrerede sager.

I den forbindelse bemærkes, at banken påtænker at anvende den statistiske model til at fastlægge startsaldoen for ca. 30.600 migrerede konti, hvorpå der er registreret betalinger efter migreringstidspunktet i 2004. Bankens stikprøve på 26 migrerede sager og den efterfølgende manuelle kontrol af 17 sager, der

blev udvalgt som følge af observeret underkompensation, omfatter alene ca. 0,14 % af disse ca. 30.600 migrerede konti for hvilke beregningsmodellen skal anvendes.

Vi kan endvidere ikke se, at de 17 migrerede sager er udvalgt på en sådan måde, at netop disse sager er egnet til at belyse, om den statistiske model er tilstrækkelig konservativ ved fastlæggelsen af startbalancen for de migrerede sager.

Som følge af ovenstående konkluderer vi, at der for de migrerede sager består en forhøjet, men vanskeligt kvantificerbar, risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model.

Vi anerkender i den forbindelse, at det er særdeles vanskeligt for banken at påvise, hvilken del af den migrerede gæld, der var gyldig og retskraftig på migreringstidspunktet i 2004, herunder blandt andet henset til manglende strukturerede data og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet.

Et statistisk bevis herfor vil forudsætte et stort antal stikprøver, hvilket, henset til den erfaring, der forudsættes hos de involverede medarbejdere; de arbejdsopgaver, der er forbundet hermed; og den tid, der er forbundet med at beregne startsaldoen i hver enkelt sag, ifølge banken vil være en uoverkommelig opgave. Vi er enige i, at hvis udbetalingen af kompensation skal afvente tilvejebringelsen af et sådant mere sikkert grundlag, vil dette føre til en markant forsinkelse for de ca. 30.600 konti, som er berørt af problemstillingen.

5.6 Kunderejsen

Banken har overvejet en række forskellige tilgange til, hvorledes kunderne skulle orienteres i forbindelse med udbetaling af den modelberegnete kompensation, herunder om udbetaling af kompensationen skulle afvente kundernes accept af kompensationsbeløbet som et alternativ til en individuel gennemgang.

Banken har valgt en tilgang, hvor bankens kunder modtager brev om kompensationsberegningen, og hvor kompensationsbeløbet i sager, hvor der foreligger oplysninger til brug herfor, udbetales inden for 14 dage fra brevets dato.

Kunderne orienteres i brevene om kompensationsberegningen og dens resultat og om, at de kan henvende sig til banken, hvis de har spørgsmål til kompensationsberegningen. Desuden gives kunderne mulighed for – som et alternativ til den modelberegnete kompensation – at modtage kompensation baseret på en individuel gennemgang. Endelig vejledes kunderne om muligheden for at klage over bankens sagsbehandling.

I forhold til muligheden for en individuel gennemgang bemærkes, at banken har vurderet, at anvendelsen af en modelberegnet kompensation er betinget af, at kunderne tilbydes en individuel gennemgang af deres sag. I den forbindelse bemærkes, jf. ovenfor afsnit 5.5.1.1, at en sådan individuel gennemgang – som vil ske via konto-genberegneren – for hovedparten af de berørte kunders vedkommende må antages at føre til, at de modtager mindre end den modelberegnete kompensation, eller slet ingen kompensation.

Yderligere bemærkes, at banken i brevene anfører, at kunderne – hvis de anmoder om en individuel gennemgang, må forvente, at de skal tilbagebetale den modelberegnete kompensation, såfremt denne allerede er udbetalt. Kunderne opfordres derfor til ikke at råde over/forbruge kompensationsbeløbet, hvis de agter at anmode banken om en individuel gennemgang.

Herudover bemærkes endelig, at banken i forhold til netop de fejl, som nu omfattes af den modelberegnete kompensation, varsler, at banken efter 90 dage fra dateringen af kompensationsbrevet forbeholder sig ret til igen at påberåbe sig forældelse af kundernes kompensationskrav, hvis kunderne anmoder om en individuel gennemgang. Det vil sige, at kunder som modtager kompensationen, men som ønsker, at deres sag skal gennemgås individuelt, må reagere inden 90 dage, da banken ellers med stor sandsynlighed vil kunne påberåbe sig forældelse af kundernes tilbagebetalingskrav.

Banken anvender en række forskellige brevs-kabeloner, alt efter hvilket segment en konto hører til, herunder f.eks. afhængigt af, om den foreløbigt modelberegnete kompensation justeres med 40 % (som det gælder for de ikke-migrerede sager, jf. afsnit 5.4.5) eller, om der ikke foretages en sådan justering.

Som bilag 4, afsnit 4.6, til denne rapport vedlægges eksempel på bankens kompensationsbrev med bilag. Eksemplet angår kompensation til kunderne med ikke-migrerede konti, hvor den foreløbige kompensation, som beregnes i modellen, nedjusteres med 40 %.

5.6.1 Kommunikationen

5.6.1.1 Generelt om indholdet af breve og hjemmesidetekster

Vi har i forbindelse med vores undersøgelse fulgt bankens arbejde med udarbejdelse af kompensationsbrevene.

Som det fremgår ovenfor i afsnit 5.1-5.5, beregnes kompensationen via en kompleks model med mange deelelementer, som påvirker det endelige resultat af kompensationsberegningen for den enkelte kunde. Endvidere er bankens validering og den usikkerhed, som banken har identificeret og anslået i forhold til modellen, vanskelig at beskrive på en enkel og overskuelig måde, herunder således at banken på den ene

side ikke anfører noget, som den ikke har belæg for, men på den anden side heller ikke kommunikerer om så mange detaljer, at kunderne ikke kan opnå overblik over den beregnede kompensation.

Vi henviser til den vedlagte brevkabelon i bilag 4.6, som viser, hvordan banken i et bilag til brevet oplyser kunderne om den beregningsmetode, banken har anvendt, og om de konkrete data, som banken har anvendt til beregning af kundens gældssag.

Udover selve beregningen indeholder brevet en beskrivelse af, hvilke yderligere problemstillinger, som kompensationen dækker, samt hvilke fejl kompensationen ikke dækker, og som derfor rettes senere, hvis kunden viser sig at være berørt af disse.

Både for så vidt angår kompensationsberegningen og for så vidt angår de fejl, som kompensationen omfatter, henviser banken til omfattende hjemmesidetekster, som kunderne kan tilgå via link, som er indeholdt i brevkabelonen. Vi har tillige gennemgået disse hjemmesidetekster, som er vedlagt som bilag 4.6.1-4.6.4.

Finanstilsynet har i november 2021, som svar på et spørgsmål fra Folketingets Erhvervsudvalg,² anført følgende om kravene til bankens kommunikation:

"Finanstilsynets vurdering, at reglerne om god skik indebærer, at banken, efter at have gennemført genberegninger, skal kommunikere til hver enkelt kunde, om denne er berettiget til at modtage kompensation eller ej, herunder om grundlaget for beregningen og den endelige konklusion dvs. restgæld. Derfor skal det også være muligt for kunden at få udleveret bankens beregningsgrundlag, så vedkommende kan få efterprøvet beregningen, f.eks. ved det finansielle ankenævn." (vores markering)

Kunder, der har foretaget betalinger til banken på en aktiv eller lukket konto, vil modtage et brev, der er tilpasset beregningsmodellens resultat. Banken differentierer overordnet mellem tre kategorier af kompensationsbreve:

Figur 14 - Oversigt over bankens versioner af kompensationsbreve

² Besvarelse af spørgsmål 692 alm. del stillet af udvalget den 20. september 2021 efter ønske fra Rune Lund (EL) og Lisbeth Bech Nielsen (SF).

Brevversion	Breve om kompensation
B1	Ingen kompensation efter beregningsmodellen
B2	Meddelelse om kompensation efter beregningsmodellen
B3	Meddelelse om kompensation efter individuel gennemgang

Bankens “B1-brev” vil blive fremsendt til kunder, der har foretaget indbetalinger til banken, men hvor beregningsmodellen konkluderer, at kunden *ikke* har krav på kompensation.

Bankens “B2-brev” vil blive fremsendt til kunder, der har foretaget indbetalinger til banken, og hvor beregningsmodellen konkluderer, at kunden *har* krav på at få udbetalt et kompensationsbeløb.

Bankens “B3-brev” vil blive fremsendt til kunder med aktive eller lukkede konti, hvor kunden ligeledes har foretaget indbetalinger til banken, og hvor en individuel gennemgang af kundens konto har konkluderet, at kunden har krav på kompensation.

Banken har for denne gruppe truffet beslutning om, at disse kunder i stedet for at få en modelberegnet kompensation, vil modtage et kompensationsbeløb, der er udregnet efter en individuel delvist manuel gennemgang via konto-genberegneren. Kompensation til denne kundegruppe behandles ikke i denne rapport, og vi vil behandle kompensationen i disse sager i en senere rapport.

Foruden de tre overordnede kategorier af “B-brevet” opererer banken med en række undervarianter, der er afhængig af, hvilken information der er relevant for den enkelte kunde, f.eks. om kompensationsbeløbet kalibreres (nedjusteres) eller ej.

Som en sekundær kommunikationskilde henviser banken som anført ovenfor til sin hjemmeside, der indeholder uddybende information om bl.a. delelementerne i kompensationsberegningen. Bankens juridiske afdeling har vurderet, at denne opdeling af information i to separate kommunikationsspor er i overensstemmelse med “god skik”, da den sikrer, at kompensationsbrevene bliver relativt korte og overskuelige, samtidig med, at de kunder, som ønsker at modtage en mere dybdegående information, kan tilgå denne selv.

Brevene indeholder links til nedenstående sider med følgende informationer:

Figur 15 - Oversigt over bankens sekundære kommunikationskilder

Bankens sekundære kommunikationskilder	
1	Uddybende information om bankens beregningsmodel samt den hertil relaterede sandsynlighed for henholdsvis under-/og overkompensation af kunderne.
2	En beskrivelse af de fejl, som modellen og den individuelle gennemgang dækker, henholdsvis <i>ikke</i> dækker (som udgangspunkt), samt de fejl, der i den oprindelige gæld justeres individuelt for, jf. herom afsnit 5.4.3.
3	En detaljeret beskrivelse af den individuelle gennemgang, som kunden tilbydes som alternativ til den modelberegneede kompensation.

Det er overordnet vores vurdering, at brevene sammen med de anførte hjemmesidetekster indeholder en klar og fyldestgørende kommunikation til bankens kunder om den kompensation, som banken udbetaler. Brevene indeholder således de oplysninger, som er nødvendige for, at kunderne kan forstå bankens kompensationsberegning, og den usikkerhed, som knytter sig hertil samt forstå hvilke fejl, som er omfattet af kompensationen.

Det er endvidere vores vurdering, at de tal om kundens gældsforhold, som er indeholdt i brevene (f.eks. den oprindelige inkassogæld og summen af kundens betalinger), giver kunden en rimelig mulighed for at identificere kilder til fejl i beregningen, og rette henvendelse til banken herom. F.eks. har kunder, som mener, at banken har overset betalinger, de har foretaget, mulighed for at konstatere dette og rette forespørgsel til banken herom.

5.6.1.2 Kommunikation om risikoen for underkompensation

Som beskrevet ovenfor i afsnit 5.5.1.3, har banken foretaget en lang række analyser for at validere, om kompensationsmodellen med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed beregner en fuld erstatning til bankens kunder.

Banken anfører i de brevskebeloner, som er udleveret til os, at: *"Kompensationen vil med stor sandsynlighed være til fordel for de fleste kunder i forhold til deres eventuelle reelle tab. Omvendt er der med en modelberegning også en lille risiko for, at kompensationen ikke er helt tilstrækkelig i alle tilfælde."* Se nærmere i bilag 4.6.

Samtidig indeholder den hjemmesidetekst, som vi har set, og som skal anvendes til de kunder, hvis sager ikke er migreret ind i DCS i 2004, følgende tekst om sandsynligheden for underkompensation: *"Ud fra stikproverne har vi observeret, at der i 99 % af alle sager, der er overført til inkasso efter 2004, bliver udbetalt en højere kompensation end kundens reelle tab på grund af fejl. Samtidig har vi observeret, at kompensationen i 3% af sagerne overført til inkasso efter 2004 er for lav til at dække den fulde beskatning af det potentielt overopkrævede beløb."*

Som det fremgår af afsnit 5.5.1.3 ovenfor har banken beregnet en observeret ekstrapoleret risiko for underkompensation for disse konti som helhed på 2,1 %, mens risikoen for underkompensation, hvis man anvender en statistisk beregnet risiko med et konfidensinterval på 95 %, udgør 4 %. Den af banken på hjemmesiden kommunikerede risiko for underkompensation er således i overensstemmelse med den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation for de ikke-migrerede sager som helhed.

Vi er på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport ikke blevet forelagt den tilsvarende tekst, som skal anvendes over for kunder, hvis sager blev migreret ind i DCS i 2004. For disse sager forventer vi, at banken dels vil kommunikere den risiko, som beregnes på grundlag af stikprøven via den individuelle delvist manuelle gennemgang, og den yderligere risiko, der knytter sig til det mere usikre grundlag for anvendelsen af den statistiske model, og som har nær sammenhæng med manglende strukturerede data i de migrerede sager og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet, jf. herom bl.a. afsnit 5.5.2.

Som beskrevet ovenfor har vi i forbindelse med vores undersøgelse blandt andet haft fokus på, om bankens planlagte kommunikation til kunderne er retvisende, herunder om banken har belæg for de udtalelser og anprisninger af den modelbaserede kompensationsberegning, som den anvender i brevene og på hjemmesiden. Der henvises til afsnit 5.7 nedenfor, som indeholder vores overordnede observationer om kompensationsmodellen og bankens kommunikation herom.

5.6.1.3 Forbehold i forhold til, hvilke fejl compensationen kompenserer

Alle versioner af bankens kompensationsbreve indeholder en tekst, som omhandler fejl, som banken endnu ikke har identificeret, men som banken fremadrettet måtte opdage. Brevteksten har følgende ordlyd:

”Vi kan finde andre fejl end dem, vi på nuværende tidspunkt har konstateret. Dermed kan din sag være påvirket af flere fejl. Når vi er færdige med at undersøge din sag, kontakter vi dig. Vi udbetaler naturligvis yderligere compensation til dig, herunder relevant skatte- og tidskompensation, hvis du ikke er blevet kompenseret tilstrækkeligt.”

Vi bemærker, at vi i forbindelse med denne rapport alene har taget stilling til, om banken har erstattet kundernes potentielle tab ved overopkrævning, som skyldes de ovenfor, afsnit 5.1.2, anførte specifikke fejl.

Vi har endvidere tilkendegivet over for banken, at vi anser det for at være påkrævet, at banken efter omstændighederne orienterer kunderne herom, hvis banken senere konstaterer, at kunderne er berørt af

andre fejl, som banken i dag endnu ikke har identificeret, og hvis banken konkluderer, at den allerede udbetalte kompensation var tilstrækkelig til også at dække disse fejl.

Tilgangen vil i givet fald forudsætte, at banken på ny tager stilling til den usikkerhed, som anvendelsen af kompensationsmodellen indebærer, herunder at risikoen for underkompensation forbliver lav, selvom banken anvender den allerede udbetalte kompensation som begrundelse for ikke at udbetale yderligere kompensation.

5.6.2 Udbetaling

På tidspunktet for udarbejdelsen af denne rapport har banken alene foretaget "prøvekørsler", hvor den har udbetalt kompensation til få kunder blandt de ikke-migrerede sager.

Denne rapport omfatter kompensation til kunder for ca. 173.600 konti, der aktuelt omfattes af beregningsmodellen.

Pr. ultimo marts 2023 vurderede banken, at fordelingen af kompensationsbeløb vil se ud som følger:

- Ca. 122.000 konti forventes ikke at få udbetalt kompensation
- Ca. 8.000 konti får et kompensationsbeløb i intervallet kr. 0 – 500
- Ca. 10.000 konti får et kompensationsbeløb i intervallet kr. 500 – 2.000
- Ca. 9.000 konti får et kompensationsbeløb i intervallet kr. 2.000 – 5.000
- Ca. 17.000 konti med et kompensationsbeløb i intervallet kr. 5.000 – 20.000
- Ca. 8.000 konti med et kompensationsbeløb i intervallet kr. 20.000 – 50.000
- Ca. 3.000 konti med et kompensationsbeløb i intervallet kr. 50.000 – 100.000

De første kompensationsbreve er udsendt medio maj 2023, og herefter planlægger banken at udsende brevene successivt i flere "batches" således, at alle breve, som kan udsendes, er udsendt inden udgangen af 2023.

Banken har arbejdet systematisk med at identificere risici i forbindelse med udbetalingsprocessen, herunder risikoen for, at et forkert kompensationsbeløb udbetales, og risikoen for, at udbetaling ikke finder sted. Banken har overfor os redegjort for en række (såvel manuelle som automatiserede) kontrolforanstaltninger, som gennemføres med henblik på at håndtere risikoen. På baggrund af de oplysninger, vi har modtaget herom, vurderer vi overordnet, at banken har indført passende kontrolforanstaltninger til at imødegå de identificerede risici. De planlagte kontrolforanstaltninger er dog på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport ikke fuldt implementerede og afprøvede.

5.6.3 Individuel gennemgang

Som beskrevet ovenfor har banken vurderet, at anvendelsen af en modelbaseret tilgang til beregning af de enkelte kunders kompensationskrav forudsætter, at kunderne som alternativ til at modtage den modelberegneede kompensation tilbydes en individuel gennemgang af deres sag.

Af bankens kompensationsbreve til kunderne fremgår i overensstemmelse hermed, at kunderne kan bede banken om at foretage en individuel gennemgang af sagen. Der henvises i den forbindelse til bilag 4.5 og 4.6. Tilbuddet omfatter både kunder, som vil modtage kompensation, og kunder, for hvem modellen har vist, at der ikke er krav på kompensation.

Som det endvidere fremgår ovenfor, anvender banken altid en individuel gennemgang i sager, hvor den modelberegneede kompensation overstiger kr. 60.000 for ikke-migrerede sager og kr. 100.000 for migrerede sager. Endelig anvendes den individuelle gennemgang i de sager, som frasorteres i kompensationsmodellen, fordi kunderne har en svigmarkering i bankens systemer (en markering om "Fraud"), f.eks. fordi de har begået svig eller bedrageri overfor banken, jf. herved ovenfor, afsnit 5.1.1. Dette gælder, hvor beregningsmodellen viser et kompensationsbeløb på mere end kr. 10.000 og/eller for hvilke den resterende udestående gæld udgør mere end kr. 50.000. Vi behandler ikke i denne rapport den individuelle håndtering af disse to typer af sager.

Banken skelner i dens kundebreve mellem henholdsvis en "individuel gennemgang" og en "manuel gennemgang".

Banken har oplyst, at kunder, som kontakter banken med et ønske om at få gennemgået deres gældssag af en sagsbehandler i banken, vil blive tilbudt en individuel delvist automatiseret gennemgang via konto-genberegneren – dvs. en gennemgang, som svarer til den, der blev anvendt af banken i forbindelse med den stikprøvebaserede validering af beregningsmodellen, jf. afsnit 5.5.1 ovenfor.

Såfremt kunden herefter anmoder banken om at foretage en fuldt ud manuel gennemgang af deres gældssag (den såkaldte "manuelle gennemgang"), vil banken tilbyde dette. Vi har noteret os, at banken på tidspunktet for vores rapportering ikke endeligt har fastlagt principperne for, hvorledes den "manuelle gennemgang" i praksis skal foregå. Dette afsnit beskriver derfor udelukkende bankens tilgang til den individuelle gennemgang.

Vi har noteret os, at en af årsagerne til, at banken tilbyder kunderne en individuel gennemgang af deres gældssag er, at banken har vurderet, at en modelbaseret beregning af kompensationsbeløbet udgør en afgørelse omfattet af databeskyttelsesforordningens (GDPR) artikel 22. Begrundelsen for vurderingen er, at kompensationen beregnes uden menneskelig indblanding, samt at kundens gældssag afgøres på

baggrund af det udregnede kompensationsbeløb, dvs. at beregningen kan fastlægge kundens retsstilling. Banken har vurderet, at kunderne i medfør databeskyttelsesforordningens artikel 22 har krav på at modtage en individuel behandling af deres sag, hvis de anmoder herom.

Banken skønner, at ca. 11.000 konti vil skulle omfattes af en individuel gennemgang via konto-genberegneren. I dette tal indgår blandt andet et skøn over, hvor mange kunder, der vil anmode om en individuel gennemgang, hvilket i sagens natur er forbundet med en betydelig usikkerhed.

Det vil være en ressourcekrævende arbejdsproces i banken at foretage individuelle gennemgange. Beregningen via konto-genberegneren er en kompleks proces, som forudsætter, at de involverede sagsbehandlere har den fornødne erfaring og træning. Banken har i et testforløb observeret høje fejlratere i forbindelse med gennemgangen, og vi vil derfor i den kommende tid følge, hvordan banken håndterer denne risiko, herunder således at det sikres, at de kunder, som anmoder om en individuel gennemgang, modtager svar inden for rimelig tid, og således at det sikres, at processen gennemføres uden en uacceptabel risiko for fejl.

5.6.4 Klagemuligheder og manuel genberegning

Ud over muligheden for at anmode om en individuel gennemgang indeholder bankens breve en klagevejledning, både til kunder, som efter kompensationsmodellen skal modtage kompensation, og til kunder, som ikke skal modtage kompensation. Der henvises til bilag 4.5 og 4.6.

Kunderne vejledes om, at de kan henvende sig til banken, hvis de har spørgsmål, og at de kan klage over behandlingen af deres sag.

Kunder, som klager over bankens beregning, vil i sidste ende blive tilbudt en fuldstændig manuel gennemgang af deres sag, hvis en sådan er nødvendig for at fastslå, om kunden har foretaget overbetaling til banken.

5.6.5 Vejledning til kunderne i øvrigt

Som beskrevet ovenfor har banken vurderet, at både den modelberegnete kompensation og den kompensation, som beregnes via konto-genberegneren, vil være skattepligtig, da kompensationen ofte vil indeholde et gaveelement i forhold til kunderne.

Vi har konstateret, at bankens breve indeholder vejledning herom, herunder vejledning om, at beløbet skal selvangives af kunderne, samt vejledning om, hvor kunderne kan søge yderligere information herom. Der henvises til bilag 4.6.

5.7 Vores samlede observationer i forhold til bankens beregning af kompensation og planen for udbetaling

Som beskrevet ovenfor i afsnit 3 er baggrunden for bankens valg af den nye tilgang til kompensationsberegning, at banken anser den tidligere tilgang, hvor fejl blev rettet én for én med separate kompensationsudbetalinger, for at være uacceptabel.

Banken har i forbindelse med valget af den nye tilgang lagt vægt på, at kundernes sager skal afklares indenfor rimelig tid, hvilket banken ikke kunne sikre, hvis der skulle udarbejdes præcise kompensationsmodeller for de enkelte fejl.

Endvidere har banken lagt vægt på, at en tilgang med rettelse af fejlene én for én vil være særdeles kompleks, når data i bankens systemer ikke samtidig rettes, og at en sådan tilgang vil medføre en betydelig risiko for fejl.

Vi er overordnet enige med banken i, at ovenstående forhold taler for, at banken har valgt en ny tilgang til kompensationsberegningen.

Udgangspunktet i forhold til de kunder, hvis sager er berørt af fejl, er, at banken skal betale dem en fuld erstatning for en eventuel overbetaling. I forholdet mellem banken og den enkelte kunde har kunden således et retskrav på fuld erstatning, der som udgangspunkt må skulle beregnes præcist efter lovgivningens almindelige regler herom. I den forbindelse henvises til det ovenfor i afsnit 5.3, anførte om, at banken har tilkendegivet, at den ikke over for kunderne vil påberåbe sig lovgivningens almindelige forældelsesregler.

Som anført af banken i dens modeldokumentation er det ikke muligt for alle kunderne at beregne en præcis erstatning, da banken blandt andet i dag mangler transaktionsdata for nogle perioder samt dokumentation for gælden og forløbet i en række sager. Det er muligt, at der for dele af de berørte kunder kunne foretages en helt præcis beregning, men denne proces ville i givet fald være særdeles tidskrævende, og banken vurderer, at kunderne ikke som led i en sådan proces ville kunne opnå afklaring af deres sager inden for rimelig tid.

Bankens skal således i den foreliggende situation forholde sig til modsatrettede hensyn, herunder at banken skal finde en løsning i forhold til dens kunder, som på den ene side sikrer, at kunderne ikke underkompenseres, og som på den anden side sikrer, at kundernes sager ikke skal afvente manuel behandling i en lang periode fremover.

Vi er enige med banken i, at en modelberegnet kompensation for bankens fejl er et acceptabelt alternativ til en individuel beregning af de enkelte kunders konti. Forudsætninger herfor vil imidlertid være,

- 1) at banken udarbejder og anvender en model, hvor der er en lav risiko for, at kompensationsberettigede kunder ikke identificeres og en lav risiko for, at den beregnede kompensation er utilstrækkelig,
- 2) at banken i dens kommunikation til kunderne om modelberegningen giver kunderne en sådan information om beregningen, at kunderne har rimelig mulighed for at varetage deres interesser, herunder klage hvis den beregnede kompensation er utilstrækkelig, og
- 3) at banken i dens kommunikation med kunderne om modelberegningen giver kunderne en (i forhold til de analyser banken har foretaget) retvisende og fyldestgørende beskrivelse af risikoen for, at modelberegningen for dem ikke medfører fuld erstatning.

De sager, som ikke er migreret til DCS i 2004

Baseret på vores undersøgelser og det indblik, vi har fået i bankens analyser, er det vores opfattelse, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder i de ikke migrerede sager, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der behandles i denne rapport, og at kunderne med en høj grad af sandsynlighed tilbydes en erstatning efter beregningsmodellen, som svarer til og i mange tilfælde (væsentligt) overstiger deres faktiske tab ved overbetaling.

I forhold til disse kunder er det vores overordnede vurdering, at risikoen for underkompensation i populationen som helhed må anses for at være lav. Efter bankens analyser, herunder den ovenfor, afsnit 5.5.1.3, anførte analyse af sager med høj tilbagebetalingsgrad, gælder dette i hele den del af populationen, som angår ikke-migrerede sager. Vi kan ikke pege på forhold eller sammenhænge, som vi mener burde have været genstand for yderligere analyse, og som på afgørende vis kan forrykke på grundlaget for denne konklusion.

Vi mener samtidig, at banken i den planlagte kommunikation til kunderne i disse sager giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom brevene sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og, så vidt vi kan konstatere, rimelig og retvisende information og vejledning.

Særligt i forhold til risikoen for underkompensation er vi enige med banken i, at det ikke er påkrævet, at banken i sin kommunikation med kunderne medtager en mere detaljeret og segmenteret information om risikoen for underkompensation, end den som banken kommunikerer, jf. ovenfor, afsnit 5.6, og som er

gældende for populationen som helhed. Det gælder også, selvom banken ved en mere individuel (men også mere kompleks og tidskrævende) udformning af kundebrevene kunne have givet de enkelte kunder en mere præcis risikoangivelse. Det er i den forbindelse afgørende for os, at vi anser det for godtgjort, at risikoen for underkompensation i alle de sager, som angår ikke-migrerede konti må karakteriseres som værende lav.

Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har observeret populationer i bankens analyser for hvilke den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation (efter de af banken nedenfor i afsnit 5.5.3 beskrevne analyser, der blev afsluttet i maj 2023) er højere end 6 %, idet det bemærkes, at banken har besluttet at foretage yderligere undersøgelser af to segmenter af konti blandt de ikke-migrerede sager, hvor den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation udgør hhv. 11 % (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 180 % – 199%) og 13 % (kompleksitetsniveau 2, tilbagebetalingsgrad 160 % – 179 %), og at disse to segmenter således ikke vil indgå i listen over konti, der modtager kompensation via beregningsmodellen, før banken har påvist, at den risiko for underkompensation er på et acceptabelt niveau. Bankens arbejde med disse to segmenter har ikke kunnet afsluttes forud for vores afgivelse af denne rapport.

Vi anser det samtidig for sandsynligt, at den beskrevne risiko på 6 % reelt er mindre, da den i vidt omfang baserer sig på valideringen via konto-genberegneren, der i sig selv indeholder en række kundevenlige antagelser.

Yderligere bemærker vi, at den observerede risiko for underkompensation tager afsæt i det af banken fastlagte målbillede for kompensationsberegning, som ligeledes baserer sig på en række kundevenlige valg, herunder at der ses bort fra forældelse af kundernes krav mod banken, og at der beregnes tidskompensation iht. rentelovens regler fra det beregnede overbetalingstidspunkt og frem, jf. herom afsnit 5.3.

De sager, som er migreret til DCS i 2004

Baseret på vores undersøgelser og det indblik, vi har fået i bankens analyser, er det vores opfattelse, at banken med en acceptabel grad af sandsynlighed har identificeret de kunder i de migrerede sager, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der behandles i denne rapport, og at kunderne med en acceptabel grad af sandsynlighed tilbydes en erstatning efter beregningsmodellen, som svarer til og i mange tilfælde (væsentligt) overstiger deres faktiske tab ved overbetaling.

Som beskrevet ovenfor har bankens analyser vedrørende de sager, som er migreret ind i DCS i 2004, generelt udvist en højere og i nogle tilfælde uacceptabelt høj risiko for underkompensation, jf. ovenfor, afsnit 5.5.

Den således observerede underkompensation i disse sager har vist sig i en række specifikke segmenter, og den synes, baseret på resultatet af bankens valideringsproces, navnlig at knytte sig til sager, hvor banken har indgået aftaler med bankens kunder, og/eller sager med høj tilbagebetalingsgrad.

Samtidig bemærkes, at bankens anvendelse af den statistiske model på de migrerede sager bygger på en manuel gennemgang af et meget begrænset antal sager, og at bankens analyser efter vores vurdering ikke har bekræftet den statistiske models egnethed til at fastlægge en korrekt startsaldo for de migrerede sager på migreringstidspunktet i 2004.

Samtidig mener vi ikke, at bankens gennemgang af 17 migrerede sager med observeret underkompensation, jf. afsnit 5.5.3, i tilstrækkelig grad beviser bankens hypotese om, at beregningsmodellens øvrige kundevenlige elementer i alle tilfælde sikrer, at en for høj startsaldo ikke fører til underkompensation. Gennemgangen af de 17 migrerede sager indikerer dog, som beskrevet i afsnit 5.5.3, at disse kundevenlige faktorer har haft indflydelse på den beregnede underkompensation, og at den reelle risiko for underkompensation er lavere end den af banken beregnede risiko for underkompensation

Vi bemærker, at banken påtænker at anvende den statistiske model til at fastlægge startsaldoen for ca. 30.600 migrerede konti, hvorpå der er registreret betalinger efter migreringstidspunktet i 2004. Bankens stikprøve på 26 migrerede sager og den efterfølgende kontrol af 17 sager, der blev udvalgt som følge af observeret underkompensation, omfatter alene ca. 0,14 % af disse ca. 30.600 migrerede konti med betalinger efter 2004, for hvilke beregningsmodellen skal anvendes. Vi kan endvidere ikke se, at de 17 sager er udvalgt på en sådan måde, at netop disse sager er egnede til at belyse, om en forkert startsaldo som følge af den statistiske model opvejes af andre kundevenlige elementer i beregningen.

Som følge af ovenstående konkluderer vi, at der for de migrerede sager består en forhøjet, men vanskeligt kvantificerbar, risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model. Det bemærkes, at denne risiko ikke er indregnet i bankens beregninger af risikoen for underkompensation.

Vi anerkender i den forbindelse, at det er særdeles vanskeligt for banken at påvise, hvilken del af den migrerede gæld, der var gyldig og retskraftig på migreringstidspunktet i 2004, herunder blandt andet henset til manglende strukturerede data og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet.

Et statistisk bevis herfor vil forudsætte et stort antal stikprøver, hvilket henset til den erfaring, der forudsættes hos de involverede medarbejdere; de arbejdsopgaver, der er forbundet hermed; og den tid, der er forbundet med at beregne startsaldoen i hver enkelt sag, ifølge banken vil være en uoverkommelig opgave. Vi er enige i, at hvis udbetalingen af kompensation skal afvente tilvejebringelsen af et sådant

mere sikkert grundlag, vil dette føre til en markant forsinkelse for de ca. 30.600 konti, som kan være berørt af problemstillingen.

Som beskrevet ovenfor anvender banken i sit målbillede for kompensation en række kundevenlige principper, herunder bl.a. at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidsskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5. Det er efter vores vurdering rimeligt at antage, at netop disse principper har særlig betydning for sager, der blev migreret ind i DCS i 2004, og som derfor allerede dengang blev behandlet af bankens inkassoafdeling.

Yderligere bemærker vi, at der i forhold til fastlæggelse af startsaldoen for en andel af disse kunder må antages at foreligge et yderligere element af forsigtighed, som udspringer af den korrektion på kr. 5.000, som banken foretager i startsaldoen vedrørende delproblemstillinger nr. 8a og 1e, jf. ovenfor afsnit 5.4.3.1. Denne korrektion omfatter alle migrerede konti, selvom det må antages, at en stor del af disse faktisk ikke berøres af de pågældende fejl.

Endelig bemærkes, at i forhold til risikoen for, at startsaldoen ikke har været tilstrækkelig lav i sager, som er migreret ind i DCS i 2004, og hvor kundens betalingsmønster har betydet, at der potentielt kunne være risiko for underkompensation, vil alene renteeffekten af den retskraftige del af startsaldoen antageligvis for de fleste kunder kompensere for det for høje udgangspunkt. Bankens beregningsmodel medfører således rentefrihed for hele startsaldoen fra migreringstidspunktet og frem, hvilket for de fleste kunder må antages at udligne risikoen ved en for høj startsaldo.

Sammenfattende er det derfor vores vurdering, at den risiko, som relaterer sig til bankens anvendelse af den statistiske model i de migrerede sager ikke kan karakteriseres som uacceptabel, herunder henset til, at risikoen udspringer af bankens mangel på strukturerede data i disse sager.

Som beskrevet i afsnit 5.6.1 er vi på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport ikke blevet forelagt den tekst om risiko for underkompensation, som skal anvendes i brevet til kunder, hvis sager blev migreret ind i DCS i 2004. For disse sager forventer vi, at banken dels vil kommunikere den risiko, som beregnes på grundlag af stikprøven via den individuelle delvist manuelle gennemgang, og den yderligere risiko, der knytter sig til det mere usikre grundlag for anvendelsen af den statistiske model, og som har nær sammenhæng med manglende strukturerede data i de migrerede sager og bankens hidtidige erfaringer med manuel beregning af startsaldoen på migreringstidspunktet.

6. ORGANISERING OG HÅNDTERING AF RISICI

6.1 Bankens organisering af arbejdet med den nye tilgang

I forbindelse med beslutningen om den nye tilgang har banken foretaget ændringer i organisationsstrukturen. De tidligere fem programmer: Athens, Olympia, Delphi, Sparta, og Future IT er blevet lagt sammen i to programmer: Olympia-programmet, som fokuserer på fortiden (rettelse af tidligere fejl og kompensation af kunder mv.) og Delphi-programmet, som fokuserer på fremtiden (tilrettelæggelse af en ny gældsinddrivelse i banken).

Denne rapport fokuserer på de tiltag, banken udfører under Olympia-programmet. En nærmere beskrivelse af de historiske ændringer i bankens organisationsstruktur er indeholdt i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, hvor vi i øvrigt beskriver status i forhold til bankens aktiviteter vedrørende den fremtidige gældsinddrivelse under Delphi-programmet.

Vi har undersøgt bankens organisering af arbejdet med den nye tilgang, herunder ændringerne i organisationsstrukturen og allokering af ressourcer, med henblik på at vurdere, om bankens organisering i tilstrækkeligt omfang understøtter arbejdet og sikrer den fornødne fremdrift.

Denne vurdering er gennemført gennem en sammenlignende analyse af programstrukturen i Olympia-programmet, sat i forhold til arten og kompleksiteten af de opgaver der har skulle løses. Det er desuden vurderet, om der er væsentlige forhold, hvor en større ressourceindsats eller anden strukturering af arbejdet kunne sikre kunderne en hurtigere afklaring på deres gældssag og afklaring af, om de var berettiget til kompensation.

Overordnet set er arbejdet relateret til beregning og udbetaling af kompensation samt eftergivelse af gæld og nulstilling af konti organiseret i Olympia-programmet, hvorfor det er dette program, der er i hovedfokus for denne rapport. Dog er sammenhængen til Delphi-programmet vigtig, da der deles centrale nøglepersoner, som er vitale for fremdriften i begge programmer. Dermed bliver ressourceallokeringen i begge programmer af stor betydning for Olympia-programmets mulighed for at nå frem til en afslutning.

Beslutningsorganerne for de to programmer kaldes Olympia Council og Delphi Council. Begge Councils rapporterer og refererer til bankens "Debt Management Committee" (herefter "DMC"). DMC rapporterer til bankens "Executive Leadership Team" (herefter "ELT"), som afslutningsvist rapporterer og refererer til bankens bestyrelse.

For at sikre en klar ansvarsfordeling har banken tillige indført et fælles programstyringskontor ("PMO"), der har til opgave at sikre ensretning, prioritering og koordinering af ansvarsområder mellem Olympia

Council, Delphi Council og DMC. Bankens organisationsstruktur for håndteringen af gældssagen kan illustreres således:

Figur 16 - Bankens nye organisering vedrørende gældsinddrivelsen, oktober 2022



Olympia Council og DMC afholder møder med en fast mødefrekvens. Mødefrekvensen er dog blevet justeret i forbindelse med vigtige beslutninger, f.eks. i august 2022 forud for beslutningen om den nye tilgang og i januar 2023 forud for afslutning af forberedelser af beregning og udbetaling af kompensation. Vi har afholdt møder med banken umiddelbart efter Council- og DMC-møderne således, at banken har orienteret os om, hvilke emner, der har været behandlet, og hvad der er blevet besluttet.

Vi har i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og rapport nr. 2 af 31. maj 2022 bemærket, at der var forhold vedrørende styringen af gældssagen, som ikke fungerede hensigtsmæssigt. Det er vores vurdering, at banken i forbindelse med den nye tilgang har tilpasset ledelsesstrukturen af programmerne, således, at den sikrer en klarere ansvarsfordeling, og således at den i højere grad understøtter deling af viden på tværs af de enkelte spor i bankens arbejde og dermed har afhjulpet de tidligere identificerede problemer. Endvidere understøtter beslutningsstrukturen i højere grad end tidligere bankens arbejde, således at beslutninger træffes hurtigere og mere effektivt, ligesom de relevante beslutningsorganer, når dette er nødvendigt, øger mødefrekvensen med henblik på at sikre fremdrift på alle niveauer.

6.1.1 Ressourceallokering

Banken har øget antallet af medarbejdere, der arbejder med gældsinddrivelsessagen, betragteligt siden afgivelsen af vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022. På daværende tidspunkt havde banken svarende til omkring 300 fuldtidsmedarbejdere tilknyttet gældsinddrivelsessagen, mens der i april 2023 er svarende til omkring 430 fuldtidsmedarbejdere tilknyttet, hvoraf ca. halvdelen er eksterne konsulenter. Det bemærkes, at omkring 48 af disse medarbejdere er allokeret til Delphi-programmet, der fokuserer på den fremtidige gældsinddrivelse.

For så vidt angår Olympia-programmet bemærkes, at størstedelen af ressourcerne er allokeret til udførelsen af stikprøver og individuelle genberegninger. I januar 2023 tilførte banken yderligere 57 medarbejdere denne opgave med henblik på at sikre, at banken kunne overholde målsætningen om at påbegynde udbetalinger umiddelbart i forbindelse med afgivelsen af denne rapport.

Vi har noteret os, at banken fortsat er meget afhængig af få nøglemedarbejdere, hvis indsats er afgørende for bankens evne til at eksekvere en række centrale opgaver i projektet, herunder fordi de besidder en specifik viden og forståelse for bankens data, fysiske arkiver, nuværende og historiske arbejdsprocesser og IT-systemer. Disse medarbejdere kan ikke umiddelbart erstattes af andre medarbejdere. Denne begrænsede tilgængelighed af specialiserede ressourcer udgør generelt en risiko for gældsinddrivelsessagens fremdrift, herunder for, om banken er i stand til at overholde den overordnede tidsplan og de heri udmeldte milepæle. For at imødegå begrænsningen i tilgængelige ressourcer, er det vores forståelse, at banken prioriterer opgaver og omplacerer ressourcerne efter, hvor behovet er størst. På nogle områder har banken desuden målrettet arbejdet med overlevering af viden og sidemandsoplæring, som på sigt må forventes at gøre bankens afhængighed af nøgleressourcer mindre kritisk.

Det er vores opfattelse, at den tilpassede organisationsstruktur gør banken bedre i stand til at udnytte de specialiserede medarbejdere på tværs af gældsinddrivelsessagen som helhed, og at banken løbende har forholdt sig til og ageret relevant på behov for yderligere ressourcer samt omplacering af disse.

6.2 Bankens håndtering af risici

Dette afsnit indeholder en beskrivelse og vurdering af, hvorvidt banken har implementeret en tilstrækkelig risikostyring i forbindelse med Olympia-programmet, herunder om banken har identificeret væsentlige risici, planlagt kontroller og dermed nedsat risikoen forbundet med de identificerede risici, herunder i forhold til den ovenfor, afsnit 5, beskrevne model for beregning og udbetaling af kompensation til kunderne.

Vi har alene haft mulighed for at forholde os til processen for risikoidentifikation og planlægning af reduktion af risici, samt de planlagte kontroller vedrørende bankens kommende eksekvering i Olympia-programmet. Vi har således for nuværende ikke gennemgået kontrollernes faktiske effektivitet, hvilket vil blive et tema i en senere rapport.

6.2.1 Bankens tilgang til risikostyring

Bankens risikostyring er organiseret i henhold til gældende praksis for finansielle virksomheder i Danmark, herunder med baggrund i bekendtgørelse nr. 1103 af 30. juni 2022 om ledelse og styring af pengeinstitutter m.fl.

Vi har undersøgt bankens risikostyring med det formål at afklare, hvorvidt der er etableret en tilstrækkelig styring af risici i forbindelse med udviklingen af beregningsmodellen i relation til kunderelaterede processer, der skal understøtte udbetaling af kompensation (kunderejsen) samt i forhold til eftergivelse af gæld og nulstilling af konti. Vores fokus har hovedsageligt været koncentreret om bankens styring af risici, idet vi ikke har haft mulighed for at gennemføre fuldstændige og tilbunds gående undersøgelser af alle forhold, med henblik på selv at afdække alle relevante risici. Vores undersøgelser har således i et vist omfang baseret sig på bankens egen risikoafdækning. Dette har blandt andet været tilfældet i forhold til de kunderelaterede processer, hvor særligt kommunikationen til kunderne har været genstand for vores undersøgelser. I relation til det samlede arbejde med etablering og tilretning af disse processer samt uddannelsen af medarbejdere, har vi baseret vores arbejde på bankens egen identifikation af risici og planlagte aktiviteter til nedbringelse af disse risici. Dette skyldes særligt:

- At de kunderelaterede processer – som forventet – primært er planlagt og beskrevet, og at de endnu ikke fuldt ud er afprøvet. Vi har noteret os, at banken har identificeret en række risici i relation til afviklingen af de kunderelaterede processer, og at banken har etableret tiltag til at håndtere disse.
- At det på grund af omfanget ikke har været hensigtsmæssigt eller muligt at gennemgå alle forhold omkring kunderelaterede processer. I det omfang vores vurdering har været, at bankens risikostyring er velfungerende, beror vores vurderinger på bankens egne observationer.

Vi har på den ovenstående baggrund vurderet, hvorvidt bankens risikostyring har været organiseret således, at alle relevante risici bliver identificeret og modvirket i tilstrækkeligt omfang, herunder med henblik på at sikre, at der ikke er væsentlige restrisici, som kan påvirke bankens evne til at behandle kunderne i henhold til det opstillede målbillede i afsnit 5.3. Hvor der har været tvivlstilfælde, har vi, baseret på stikprøver, gennemgået de faktiske risikovurderinger og tiltag til at nedbringe risici til et acceptabelt

niveau med henblik på at vurdere, om tilgangen til risikostyring og den faktiske gennemførelse er tilstrækkelig i forhold til risicienes art og omfang.

I relation til den nye tilgang til kompensation af kunderne følger banken en helhedsorienteret tilgang til risikostyring. I den forbindelse forholder banken sig kvalitativt til, om de identificerede risici kan nedbringes til et acceptabelt niveau. Dette involverer en kvalitativ vurdering af, om de faktisk identificerede risici kan mindskes til et acceptabelt niveau. Banken har oplyst, at dette er en sædvanlig tilgang for styring af bankens ikke-finansielle risici.

Tilgangen til at identificere risici er inddelt i tre faser:

- Fase 1 – Top-Down Risikoidentifikation

Med henblik på at afdække både operationelle risici og modelrisici foretog banken i maj 2022 en overordnet identifikation af risikotemaer. I forlængelse heraf udformede banken relevante forretningsgange og kontroller med henblik på at modvirke de identificerede risici. Denne fase lå således til grund for bankens beslutning og udmelding om den nye tilgang i august 2022. Resultatet af denne fase blev, at banken identificerede risikotemaer, væsentlige risici og kontrolforanstaltninger, som blev præsenteret for Olympia Council, DMC og godkendt af ELT (Executive Leadership Team).

- Fase 2 – Bottom-Up Risikoidentifikation

Med afsæt i viden fra fase 1 blev der under fase 2 nedsat et risikoteam, der identificerede og vurderede væsentlige eksisterende risici i relation til beregningsmodellen og eksekveringsprocesserne for udbetaling af kompensationsbeløb.

Med henblik på at identificere, imødekomme og modvirke risici blev der udarbejdet og gennemført 12 risiko- og kontrolvurderinger vedrørende programmets operationelle risici. Banken har oplyst, at de gennemførte risiko- og kontrolvurderinger er udført ud fra en risikobaseret tilgang, og at der i øvrigt af tidsmæssige årsager har været fokus på de væsentligste risici.

- Fase 3 – Helhedsorienteret risikooverblik

I denne fase gennemgik og evaluerede banken identificerede risici og kontroller på tværs af ikke-finansielle risici og modelrisici i den nye tilgang. Formålet med denne fase var at opnå et samlet risikobillede inden eksekvering af de planlagte processer. Denne fase er som nævnt nedenfor i afsnit 6.2.2, ikke set gennemført i forbindelse med udviklingen af beregningsmodellen.

I forbindelse med den nye tilgang er det Olympia Council, som har mandat til at træffe beslutninger om processer, som involverer ikke-væsentlige risici, mens processer, som involverer væsentlige risici, skal godkendes i først DMC og siden ELT ("Executive Leadership Team").

I tilknytning til ovenstående bemærkes, at banken anvender et for den finansielle sektor sædvanligt risikostyringssystem med tre såkaldte forsvarslinjer:

- 1. forsvarslinje risikoejerskab: Risikostyringen og -håndteringen varetages af de forretningsdrivende og direkte risikotagende enheder.
- 2. forsvarslinje risikotilsyn: Ansvar for at risikoovervåge og for at udfordre praksis for risikoejerne varetages af en risikostyringsenhed og en compliance-enhed.
- 3. forsvarslinje risikosikring: Bankens interne revision, der er en af forretningen uafhængig enhed, evaluerer effektiviteten af risikostyringen, kontrollerne og styringen af processer i forhold til kontrolmiljøerne i 1. og 2. forsvarslinje.

Vi har observeret, at risikoidentifikation og -modvirkning har været gennemført af 1. forsvarslinje under overvågning og kontrol af de øvrige forsvarslinjer.

På tidspunktet for aflæggelsen af denne rapport har banken udarbejdet de fleste risiko- kontrolvurderinger. Banken har oplyst, at de resterende kontrolforanstaltninger først forventes implementeret medio maj 2023.

6.2.2 Risici i forbindelse med udvikling af beregningsmodellen

Bankens mål med tilgangen til håndtering af modelrisici er at sikre, at beregningsmodellen lever op til det tilsigtede formål, herunder at risikoen for underkompensation er vurderet og mindsket til et acceptabelt lavt niveau.

I forbindelse med vores vurdering af beregningsmodellen, har vi også vurderet, hvorvidt risikostyringen har været tilstrækkelig effektiv således, at der kan fæstnes lid til, at alle relevante risici er blevet identificeret og modvirket.

Banken har løbende orienteret os om udviklingen af modellen, herunder væsentlige ændringer, der er gennemført i løbet af udviklingsperioden. Dette har betydet, at risikobilledet løbende har ændret sig, hvorfor det har været nødvendigt også løbende at opdatere risikovurderinger og de heraf afledte tiltag.

Banken har udarbejdet generelle interne instrukser for modelrisici, der forudsætter en struktureret tilgang til risikostyring herunder, at banken skal foretage risiko- og kontrolvurderinger ved modelændringer samt sammenholde identificerede modelrisici med det acceptable risikoniveau. Bankens enhed benævnt "Model Risk Management" ("MRM") skal i banken fungere som et uafhængigt kontrolorgan.

Bankens interne instrukser for modelrisici gælder imidlertid alene for modeller, der ikke vurderes at være midlertidige. Instrukserne omfatter altså alene modeller, som er tænkt til mere eller mindre varigt at udgøre komponenter i bankens arbejdsprocesser, mens modeller, som anvendes til udførelse af enkeltstående arbejdsopgaver (som f.eks. udbetaling af kompensation efter den nye tilgang), ikke omfattes.

Banken har i den forbindelse oplyst, at beregningsmodellen betragtes som en midlertidig model, hvorfor banken ikke skal følge instrukserne for modelrisici, herunder udarbejde en samlet risiko- og kontrolvurdering.

Vi vurderer, at banken burde have udvist en skærpet opmærksomhed på at identificere og nedbringe de risici, der er forbundet med beregningsmodellen, til et for de berørte kunder acceptabelt niveau, svarende til beregningsmodellens kompleksitet og omfang.

På trods af at banken ikke har udarbejdet en samlet risiko- og kontrolvurdering af modellen, har banken løbende identificeret risici og på baggrund heraf foretaget justeringer til modellen samt implementeret relevante kontroller.

Bankens arbejde med udvikling af beregningsmodellen har været en iterativ proces med væsentlige ændringer i tilgangen undervejs. Som følge heraf bærer bankens arbejde med at identificere risici, der relaterer sig til beregningsmodellen samt bankens implementering af kontroller i den forbindelse, præg af at være foretaget fragmenteret og styret af enkeltinitiativer frem for at være gennemført helhedsorienteret og som led i på forhånd planlagte aktiviteter. Ovenstående er bl.a. kommet til udtryk ved, at en række risici først er blevet identificeret i forbindelse med spørgsmål under vores gennemgang af modellen og af forhold med tilknytning hertil. Det er vores opfattelse, at disse risici netop blev identificeret i denne sammenhæng, fordi der her blev foretaget en samlet fremlæggelse og vurdering af modellen.

Det bemærkes dog, at ikke-finansielle risici relateret til modellen i en række tilfælde er forelagt for de relevante beslutningsorganer med henblik på godkendelse. Vi har i den forbindelse noteret os, at der i såvel Olympia Council og DMC deltager repræsentanter fra 2. forsvarslinje samt repræsentanter med indsigt i kreditrisici og ikke-finansielle risici, og at – der efter vores vurdering – i den forbindelse føres tilsyn med overholdelse af relevante risikopolitikker og underliggende instruktioner. Endelig har vi noteret os, at der i flere tilfælde er indhentet vurderinger og anbefalinger fra 2. forsvarslinje i forbindelse med drøftelserne af risici i både Olympia Council og DMC. Både Olympia Council og DMC har behandlet anbefalinger fra 2. forsvarslinje, men har ikke i alle tilfælde vurderet det nødvendigt at implementere disse.

6.2.3 Risici i forbindelse med kunderejsen

Banken har nedsat et dedikeret risikostyringsteam bestående af seks medarbejdere, som i deres arbejde fokuserer på operationelle risici. Teamet er en del af PMO-teamet under den nye tilgang. Risikostyringsteamet har haft særligt fokus på risici i forbindelse med kunderelaterede processer.

I forbindelse med etableringen af de kunderelaterede processer er den ovenfor beskrevne risikostyringsproces (afsnit 6.2.1) anvendt. Vi er blevet præsenteret for resultater af risikoarbejdet i takt med, at det er blevet gennemført. På baggrund af dette materiale er det vores opfattelse, at banken metodisk har fulgt egne processer for risikostyring.

Banken har således oplyst, at identificerede risici er vurderet i forhold til det acceptable niveau for ikke-finansielle risici, og at der er planlagt monitorering og rapportering til Olympia Council i overensstemmelse med sædvanlige interne procedurer.

6.3 Vores observationer

Banken har i forbindelse med den nye tilgang til gældssagen ændret organiseringen således, at den bedre understøtter arten og størrelsen af de opgaver programmet skal gennemføre. Det er ligeledes vores vurdering, at banken igennem den tilpassede organisering og den heraf omfattede ledelsesstruktur har sikret en klarere ansvarsfordeling, samt arbejdsprocesser, som i højere grad understøtter vidensdeling på tværs af de spor, som banken arbejder med.

Selvom banken siden vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 har øget antallet af fuldtidsallokerede årsværk væsentligt, har vi observeret, at bankens fremdrift fortsat er meget afhængig af få nøglemedarbejderes arbejdsindsats, og at dette fortsat udgør en risiko i forhold til bankens overholdelse af den samlede tidsplan for arbejdet. Samlet set vurderer vi dog, at bankens tilpassede organisationsstruktur gør banken bedre i stand til at udnytte de specialiserede medarbejdere på tværs af gældsinddrivelsessagen som helhed, og at banken løbende har forholdt sig til og ageret relevant på behov for yderligere ressourcer samt omplacering af disse.

Det er vores vurdering, at bankens overordnede tilgang til risikostyring som udgangspunkt følger en helhedsorienteret tilgang til risikostyring, hvorefter banken bl.a. har organiseret sig med tre såkaldte forsvarslinjer. Det er således vores vurdering, at banken løbende forholder sig kvalitativt til, om de identificerede risici kan nedbringes til et acceptabelt niveau.

I forhold til de kunderelaterede processer (kunderejsen) er det dog vores opfattelse, at banken metodisk har fulgt egne processer for risikostyring, hvor banken i den forbindelse i almindelighed har udført helhedsorienterede analyser med henblik på effektivt at modvirke tværgående risici.

Bankens arbejde med udvikling af beregningsmodellen har været en iterativ proces med væsentlige ændringer i tilgangen undervejs. Som følge heraf bærer bankens arbejde med at identificere risici, der relaterer sig til beregningsmodellen samt bankens implementering af kontroller i den forbindelse, præg af at være foretaget fragmenteret og styret af enkeltinitiativer frem for at være gennemført helhedsorienteret og som led i på forhånd planlagte aktiviteter. Ovenstående er bl.a. kommet til udtryk ved, at en række risici først er blevet identificeret i forbindelse med spørgsmål under vores gennemgang af modellen og af forhold med tilknytning hertil. Det er vores opfattelse, at disse risici netop blev identificeret i denne sammenhæng, fordi der her blev foretaget en samlet fremlæggelse og vurdering af modellen.

7. OVERORDNET STATUS FOR GÆLDSSAGEN OG BANKENS PLAN FOR DET RESTERENDE ARBEJDE

7.1 Yderligere kompensation af bankens kunder

7.1.1 *Kunder, sager og fejl som ikke håndteres nu*

Den nye tilgang omfatter på nuværende tidspunkt ikke alle grupper af kunder og alle fejl. Desuden er visse af de kundegrupper og fejl, der forventes at blive omfattet af tilgangen, ikke færdiganalyserede af banken og derfor ikke omfattet af denne rapport. Der henvises i den forbindelse til bilag 1-2.

Banken vil efter tidspunktet for afgivelsen af denne rapport nr. 4, fortsætte arbejdet med at analysere og håndtere de kundegrupper, sagstyper og fejl som ikke er genstand for denne rapport og bankens arbejde hermed forventes at blive omtalt i senere rapporter.

Banken har udarbejdet nedenstående figur, som illustrerer antallet af yderligere problemstillinger og kundegrupper, der henholdsvis omfattes og ikke omfattes af vores undersøgelse i denne rapport. Vi har i vores undersøgelser alene forholdt os til de fejl og konti som behandles i denne rapport nr. 4 og placeringen af de øvrige fejl og konti i figuren er således alene udtryk for bankens vurdering.

Figur 17 - Yderligere problemstillinger og kundegrupper, der henholdsvis omfattes og ikke omfattes af vores undersøgelse i denne rapport (illustration modtaget fra banken, maj 2023)



Kunder og konti som ikke behandles nu

Banken har delt sagstyperne op i seks kompleksitetsniveauer, som går fra de mest simple sagstyper (niveau 1) til de mere komplekse sager (niveau 6).

DCS-konti, som tilhører kompleksitetsniveau 5 og 6 (i alt ca. 96.000 konti), forventes at skulle omfattes af kompensationsmodellen, men vil først blive beskrevet i en senere rapport. Det samme gælder konti i PF-systemet. Årsagen hertil er, at banken ikke ved den aftalte skæringsdato for denne rapport havde gennemført og færdiganalyseret et tilstrækkeligt antal stikprøver vedrørende kompleksitetsniveau 5 og 6 samt PF således, at det også for disse konti kunne valideres, at modellen virker efter målsætningen, og at risikoen for underkompensation er lav. Bankens efterfølgende oplyst, at den er færdig med valideringsarbejdet vedrørende kompleksitetsniveau 5-6, således at banken mener at kunne vurdere risikoen for at identificere nye del-problemstillinger i DCS kompleksitetsniveau 5 og 6, som kunne påvirke modellen for konti i kompleksitetsniveau 1-4. Bankens oplyst, at de gennemførte stikprøver i kompleksitetsniveau 5-6 har bekræftet, at der ikke er identificeret yderligere fejl, samt at risikoniveauet for kompleksitetsniveau 1-4 kan fastholdes for kompleksitetsniveau 5-6. Valideringsarbejdet vedrørende kompleksitetsniveau 5-6 har ikke været genstand for vores undersøgelser forud for denne rapport, og vi har derfor for konti i kompleksitetsniveau 5-6 endnu ikke grundlag for at konkludere, om beregningsmodellens resultater er tilstrækkelige sammenholdt med resultaterne fra en individuel delvist manuel gennemgang af stikprøver via konto-genberegneren. Vedrørende PF har banken oplyst, at arbejdet hermed forløber planmæssigt. Både konti i kompleksitetsniveau 5-6 og PF forventes behandlet i en senere rapport.

Banken har herudover valgt på nuværende tidspunkt ikke at behandle ca. 91.000 konti i beregningsmodellen. Disse konti får beregnet et kompensationsresultat af beregningsmodellen, men får ikke på nuværende tidspunkt udbetalt compensation på basis af modellens beregning. I stedet skal disse konti behandles i andre arbejdsspor og potentielt undergives en mere manuel behandling. Der henvises herom til

oversigten ovenfor, afsnit 5.1.1, hvor der redegøres for, hvilke konti som ikke behandles på nuværende tidspunkt og baggrunden herfor, samt til bilag 1.

For kundegrupper/konti, som ikke omfattes af beregningsmodellen, arbejder banken på at afdække, hvordan disse kunders kompensationskrav i stedet skal beregnes.

Fejl, som ikke rettes nu

Ved afgivelsen af denne rapport er der efter det oplyste samlet identificeret 104 problemstillinger, der enten behandles som yderligere problemstillinger/delproblemstillinger eller er registeret af banken i forbindelse med ORIS-indberetninger.

Banken har analyseret, hvilke af de 104 identificerede delproblemstillinger/ORIS-indberetninger, der er mulige at håndtere inden for den ovenfor i afsnit 5 beskrevne beregningsmodel. Som resultat af dette analysearbejde har banken på tidspunktet for vores rapportering konkluderet, at det for 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger er muligt at dokumentere, at langt størstedelen af kunderne modtager fuld erstatning i anledning af en eventuel overopkrævning. Heraf rapporterer vi i denne rapport om 25 fejl, mens 15 fejl forventeligt vil blive behandlet i senere rapporter. Omvendt har banken ikke på nuværende tidspunkt kunnet konkludere, at potentiel overopkrævning som følge af de resterende 64 erstattes fuldt ud af en compensation, som er beregnet via beregningsmodellen. Ikke alle disse yderligere 64 fejl forventes at medføre nogen risiko for, at kunder har betalt for meget til banken, f.eks. vil nogle fejl ifølge banken være såkaldte "non-issues", og for dem der har medført en sådan risiko, arbejder banken på at vurdere, om disse fejl skal håndteres via selvstændige kompensationsmodeller eller individuelle genberegninger. Se figur 17 ovenfor, der indeholder bankens vurdering af dette forhold, uden at vi i denne rapport udtrykker nogen konklusion herom. Der henvises endvidere til afsnit 5.6.1 ovenfor, idet det bemærkes, at banken forbeholder sig ret til, når dens analyser er færdiggjorte, overfor kunderne at hævde, at den allerede udbetalte compensation i tilstrækkeligt omfang har erstattet kundernes faktiske tab.

Ud af de 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger, som beregningsmodellen på nuværende tidspunkt omfatter, vedrører en række bankens PF-system samt fejl vedrørende konti i kompleksitetsniveau 5 og 6, som ikke er genstand for vores undersøgelse i denne rapport. På den baggrund er det derfor kun 25 ud af de 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger, der behandles i denne rapport, mens de resterende delproblemstillinger behandles i senere rapporter.

Selvom det numeriske antal af fejl væsentligt overstiger de 25 fejl, som banken nu planlægger at udbetale compensation for, er det bankens vurdering, at den compensation, som udbetales nu, udgør hele eller langt størstedelen af den erstatning, som de berørte kunder samlet set har krav på. Der henvises herom til afsnit 5.1.1 ovenfor, hvor det beskrives, hvordan banken på nuværende tidspunkt har frasorteret

kunder i kompensationsberegningen, hvis banken har viden om, at de *kan* være berørt af andre fejl som potentielt kan medføre udbetaling af compensation. Banken agter for disse kunder også at anvende kompensationsmodellen, men således, at det forinden skal afklares, om der er behov for særlige justeringer i modellen for disse kunder.

For en nærmere gennemgang af fordelingen af de 104 problemstillinger henvises til bilag 2.

7.1.2 Tidsplan for bankens håndtering af de udestående kunder, sager og fejl

Banken planlægger at gennemføre beregning og udbetaling af compensation til de kunder, som behandles i denne rapport i perioden fra maj 2023 til december 2023.

Endvidere forventer banken, at beregning og udbetaling af compensation og fremsendelse af breve herom til kunder, der er omfattet af kompleksitetsniveau 5 og 6, kan finde sted i perioden fra ultimo juli 2023 til december 2023. Det samme gælder for kunder, hvis konti er håndteret i PF systemet.

For kunder, hvor compensationen ikke skal beregnes via beregningsmodellens kompensationsberegning, men som i stedet skal undergives en individuel gennemgang, har banken en forventning om at fremsende breve til kunder og gennemføre kompensationsudbetaling i perioden juli 2023 til december 2023. Denne gruppe omfatter i alt 2.500 konti i kompleksitetsniveau 1-4, herunder konti for hvilke modellen beregner en compensation på over kr. 60.000 for ikke-migrerede sager og over kr. 100.000 for migrerede sager.

For erhvervskunder og andre kunder, som banken behandler under projektet "Project Corporate", gælder, at afklaring om restgæld samt eventuel kompensationsudbetaling og udsendelse af breve herom forventes at finde sted inden udgangen december 2023. Denne gruppe omfatter 8.100 konti.

For de resterende fejl, som ikke er omfattet af den nye tilgangs beregningsmodel, har banken oplyst, at den forventes at være færdig med størstedelen af analyserne heraf inden udgangen af 2023. Den forventer også, at der inden dette tidspunkt vil være beregnet og udbetalt compensation til de berørte kunder.

Banken forventer endeligt, at den inden udgangen af 2023 vil have eftergivet gælden og nulstillet konti for alle de kunder, som omfattes af bankens beslutning herom.

Bankens tidsplan for håndtering af de kundegrupper og fejl, der ikke er omfattet af denne rapport, illustreres ved nedenstående figur:

Figur 18 – Bankens tidsplan for håndtering af de kundegrupper og fejl, som ikke er omfattet af rapport nr. 4 (illustreret på baggrund af information fra banken)



7.1.3 Tidsplan for eksekvering af kompensationsudbetaling og eftergivelse af gæld og nulstilling af konti under den nye tilgangs beregningsmodel

Banken har udarbejdet en udbetalingsplan, der opdeler de relevante kunder i 11 udbetalingsgrupper og forventer at udbetale kompensation og udsende breve til de 11 grupper i perioden maj 2023 til december 2023. Det er vores forståelse, at antallet af konti i hver udbetalingsgruppe endnu ikke er fastlagt, men vil blive revurderet løbende afhængigt af kundereaktionerne. Banken har ambitioner om at udbetale kompensation til kunder i kompleksitetsniveau 1-4, som omfattes af denne rapport, inden udgangen af september 2023 og ikke senere end december 2023.

Hvis banken når at foretage alle udbetalinger i september for kompleksitetsniveau 1-4, som er omfattet af denne rapport, vil den påbegynde udbetalinger for kunder omfattet af fremtidige rapporter. Af bankens plan fremgår, at den har mulighed for at tilføje seks ekstra udbetalingsgrupper i perioden oktober 2023 til december 2023, hvis der er behov for det.

Processen omkring eftergivelse af gæld og nulstilling af konti er i gang. Der er ved rapportens afgivelse lukket cirka 83.000 konti og fremsendt breve om eftergivelsen vedrørende ca. 74.500 konti. Der resterer lukning af ca. 32.000 konti, som forventes håndteret indenfor 2023.

Bankens tidsplan for henholdsvis udbetaling af kompensation til kunder i kompleksitetsniveau 1-4 og eftergivelse af gæld og nulstilling af konti kan illustreres således:

Figur 19 – Bankens tidsplan for eksekvering af udbetaling for kompensation (illustreret på baggrund af information fra banken)



7.1.4 Vores observationer

Banken planlægger at gennemføre beregning og udbetaling af kompensation til de kunder, som behandles i nærværende rapport i perioden fra maj 2023 til december 2023.

Endvidere forventer banken, at beregning og udbetaling af kompensation og fremsendelse af breve herom til kunder, der er omfattet af kompleksitetsniveau 5 og 6, kan finde sted i perioden fra ultimo juli 2023 til december 2023. Det samme gælder for kunder, hvis konti er håndteret i PF-systemet.

For kunder, hvor kompensationen ikke skal beregnes via beregningsmodellens kompensationsberegning, men som i stedet skal undergives en individuel beregning, har banken en forventning om at fremsende breve til kunder og gennemføre kompensationsudbetaling i perioden juli 2023 til december 2023. Denne gruppe omfatter i alt 2.500 konti i kompleksitetsniveau 1-4, herunder konti for hvilke modellen beregner en kompensation på over henholdsvis kr. 60.000 (ikke-migrerede konti) og kr. 100.000 (migrerede konti).

For erhvervs-kunder og andre kunder, som banken behandler under projektet "Project Corporate", gælder, at afklaring om restgæld samt eventuel kompensationsudbetaling og udsendelse af breve herom forventes at finde sted inden udgangen af december 2023. Denne gruppe omfatter 8.100 konti.

For de resterende fejl, som ikke er omfattet af den nye tilgangs beregningsmodel, har banken oplyst, at den forventes at være færdig med størstedelen af analyserne heraf inden udgangen af 2023. Banken forventer også, at der inden dette tidspunkt vil være beregnet og udbetalt kompensation til størstedelen af de berørte kunder.

Banken forventer ligeledes, at den inden udgangen af 2023 vil have eftergivet gælden og nulstillet konti for alle de kunder, som omfattes af bankens beslutning herom, samt at kunderne også vil have modtaget

information herom inden udgangen af 2023. Banken har dog på sin hjemmeside tilkendegivet, at der i særlige tilfælde samt i meget komplekse sager kan gå længere tid.

7.2 Genoptagelse af bankens gældsinddrivelse

Som beskrevet ovenfor, afsnit 1.3, er gældsinddrivelsen for størstedelen af konti i bankens inddrivelses-systemer på nuværende tidspunkt sat på pause. På tidspunktet for afgivelsen af denne rapport arbejder banken på at genstarte gældsinddrivelsen for de konti, som ikke er omfattet af bankens gældseftergivelse. Status for dette arbejde er beskrevet i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023.

Kontakt os:



Martin Povelsen
Partner, KPMG
Digital Risk
mpovelsen@kpmg.com



Morten Planthin
Partner, Poul Schmith
Digital Rådgivning
mpl@poulschmith.dk



Rune Derno
Partner, Poul Schmith
Digital Rådgivning
der@poulschmith.dk