

Indhold

BILAG 1 – ”FRASORTERINGSLISTEN”	2
BILAG 2 - OPLISTNING AF STATUS OG HÅNDBLÆNING AF DE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER	5
BILAG 3 – FEJL, SOM IKKE ER UDFØRLIGT BESKREVET I VORES TIDLIGERE RAPPORTER OG SOM PÅ NUVÆRENDE TIDSPUNKT DÆKKES AF KOMPENSATIONSMODELLEN	8
BILAG 4 – BANKENS BREVKOMMUNIKATION	12
4.1 A1-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (åbne sager med betaling)	12
4.2 A2-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (aktive sager uden betaling)	14
4.3 A3-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager med betaling)	16
4.4 A4-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager uden betaling)	17
4.5 B1-brevskabelon - ingen kompensation (åbne sager med betaling)	19
4.6 B2-brevskabelon (hovedversion) – kompensation	22
4.6.1 Generel informationstekst på bankens hjemmeside	29
4.6.2 Bankens hjemmesidetekst vedrørende uddybende information om modellen samt sandsynligheden for under/overkompensation	33
4.6.3 Bankens hjemmesidetekst vedrørende liste over de fejl, som modellen dækker og ikke dækker, samt de fejl, der korrigeres individuelt for	35
4.6.4 Bankens hjemmesidetekst vedrørende uddybende beskrivelse af den individuelle gennemgang	53

BILAG 1 – ”FRASORTERINGSLISTEN”

Der er samlet ca. 354.700 konti i DCS og PF. Heraf udgør ca. 293.000 DCS-konti og ca. 61.700 PF-konti. Som beskrevet i afsnit 1.4, er der 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 denne rapport.

I denne rapport udtaler vi os om bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation vedrørende i alt ca. 173.600 konti i DCS. DCS-konti, som tilhører kompleksitetsniveauerne 5-6 (i alt ca. 82.300 konti) forventes at skulle omfattes af kompensationsmodellen, men vil først blive beskrevet i en senere rapport.

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.

Nedenstående oversigt har til formål at illustrere, hvilke kundegrupper og sagstyper, der ikke indgår i denne rapport. Oversigten illustrerer herudover, hvilke kundegrupper og sagstyper der omfattes af henholdsvis bankens udbetaling og/eller eftergivelse/nulstilling. Vi bemærker, at den samme kunde/konto, kan tilhøre flere kategorier samtidig i oversigten nedenfor. F.eks. kan en konto i kategori 1 (erhvervs-kunder) også figurere i kategori 2 (”svig-markerede”- sager):

Figur 20 - Liste over konti/kundegrupper, der frasorteres i beregningsmodellen og/eller ikke behandles i denne rapport samt konti, der ikke omfattes af eftergivelse og nulstilling (illustreret på baggrund af information fra banken)

#	Frasortering	Beskrivelse	Antal konti	Antal kunder	Udbetaling	Eftergivelse/nulstilling
1	Erhvervs-kunder	Håndteres af bankens ”Project Corporate”.	Ca. 7.900	7.894	⊗	⊗
2	”Svig-markerede”- sager	Visse kunder, som er dømt for svig eller bedrageri overfor banken, der efter beregningsmodellen udviser et beregningsresultat på mere end kr. 10.000 og/eller for hvilke den	837	418	⊗	⊗

		resterende udestående gæld i dag udgør mere end kr. 50.000.				
3	Konti tilhørende kunder med realkreditlignende produkter	Omfatter produkterne: Danske Prioritet Plus, Danske Prioritet og Danske Bolig Fri (DPP-produkter).	Ca. 200	344	⊗	⊗
4	Konti oprettet efter Pause-logikken	Konti oprettet i inddrivelsessystemerne efter Pause-logikken blev implementeret den 30. september 2020 ("post pause-porteføljen").	Ca. 7.000	7.252	⊗	⊗
5	Vækstfondensager	Konti berørt af delproblemstilling nr. 26b om Vækstfondens sager modtager ikke kompensation efter kompensationsmodellen.	479	365	⊗	⊗
6	Bo-sager	Konkurs- og dødsbosager omfattes ikke af kompensationsmodellen.	47.982	33.647	⊗	✓
7	Gældssaneringer	Gældssaneringsager omfattes ikke af kompensationsmodellen.	26.722	15.999	⊗	✓
8	Øvrige sager	Kunder, der er overopkrævet som følge af ikke-systematiske operationelle fejl.	6	7	⊗	✓
		Kunder, der potentielt er underkompenseret for fejl nr. 8 om opkrævning af for høje sagsomkostninger.	17	17	⊗	✓
		Særlige juridiske klagesager, f.eks. sager, der har været afgjort ved Det Finansielle Ankenævn.	33	22	⊗	⊗
		Kunder, der er i risiko for underkompensation efter kalibrering.	190	193	⊗	✓
9	Tidligere grønne sager	Sager, som tidligere har haft en såkaldt "grønmarkering" vil	1.268	1.483	⊗	✓

		ikke blive omfattet af kompensationsmodellen, idet disse sager tidligere er søgt manuelt tilrettet i DCS.				
10	Konti, der forventes berørt af fejl, som ikke håndteres i den nye tilgang	Konti, der kan være berørt af fejl, som kompensationsmodellens kompensationsberegning ikke på nuværende tidspunkt håndterer.	11.255	11.413	⊗	⊙
11	Konti berørt af fejl nr. 16g	MDS-konti berørt af fejl nr. 16g omfattes ikke af kompensationsmodellen.	66	102	⊗	⊗
12	Konti/kunder i PF-systemet	Konti/kunder i PF-systemet vil forventeligt blive beskrevet i en senere rapport.	62.000 (før andre frasorteringer)	66.000	En andel af konti kompenseres	En andel af konti eftergives/nulstilles
13	Konti i kompleksitetsniveau 5-6 i DCS	DCS-konti, som tilhører kompleksitetsniveauerne 5-6, vil forventeligt blive beskrevet i en senere rapport.	96.000	87.000	En andel af konti kompenseres	En andel af konti eftergives/nulstilles

BILAG 2 - OPLISTNING AF STATUS OG HÅNDTERING AF DE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER

Banken har analyseret, hvilke af de 104 identificerede delproblemstillinger/ORIS-indberetninger, hvor en eventuel overbetaling vil blive erstattet fuldt ud af modellen. Som resultat af dette analysearbejde har banken konkluderet, at det for 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger kan fastslås, at den kompensation, som beregnes via kompensationsmodellen, erstatter kundernes tab ved overbetaling og med lav risiko for underkompensation.

Vi har påset og vurderet, om banken har kunnet påvise, at de individuelle delvist manuelle genberegninger via kontoberegneren fører til rettelse af fejlene. I det omfang dette har været tilfældet, beror bankens bevis for modellens tilstrækkelighed som beskrevet i rapporten, afsnit 5, på en analyse af resultatet af den stikprøvevise gennemgang.

De resterende 64 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger omfattes ikke af kompensationsmodellen i dens nuværende form. Banken har oplyst, at en andel af disse bl.a. vil blive håndteret via selvstændige kompensationsmodeller og/eller manuelle genberegninger i det omfang fejlene har påvirket kundernes gæld og kan have ført til overopkrævning. Derudover er der blandt de resterende 64 fejl også nogle, som ifølge banken, er såkaldte "non-issues" eller som ikke har medført, at kunderne har lidt et økonomisk tab. Vi har imidlertid ikke forholdt os til dette endnu. Som beskrevet i rapporten afsnit 5.6, har banken i brevene til sine kunder forbeholdt sig retten til senere at hævde, at kunderne er fuldt ud kompenseret for en eller flere af disse fejl med den kompensation, som udbetales i henhold til modellen.

Ud af de 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger vedrører en række af disse delproblemstillinger/ORIS-indberetninger bankens PF-system samt konti i kompleksitetsniveau 5-6, som ikke er genstand for vores undersøgelse i denne rapport.

På den baggrund er det således 25 ud af de 40 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger, som vil være genstand for vores undersøgelse i denne rapport, mens de resterende 15 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger behandles i senere rapporter. Vi har derfor heller ikke endeligt taget stilling til, om disse yderligere 15 problemstillinger vil være tilstrækkeligt dækket af modellen i den form, som den får for kunder i kompleksitetsniveau 5-6 og konti i PF-systemet.

Figur 21 – Oversigt over delproblemstillinger/ORIS-indberetninger håndteret inden- og uden for den nye tilgang (illustreret på baggrund af information fra banken)

Inden for den nye tilgang (omfattet af rapport nr. 4)		Uden for den nye tilgang (ikke omfattet af rapport nr. 4)	
1e	Fejl i forbindelse med retssager og skiftesager	1a-d, f	Fejl i forbindelse med retssager og skiftesager
8a	Opkrævning af for høje sagsomkostninger	2a-d	Renter af rykkergebyrer, for mange rykkergebyrer og rykkergebyrer opkrævet inden for 10 dage af hinanden
13	Sager outsourcet til inkassobureauer	4a-b	Indberetning til RKI
17a-b	Fejl i renteberegning	5	Sårbare kunder
18b	Manglende opfølgning på betalingsaftaler	6c	Rentesatser i DCS og PF
20a-c	Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og faktisk opkrævning i DCS	7	Risikomarkeringer i bankens systemer
22a-d	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	8b	Opkrævning af for høje sagsomkostninger
24a	Manglende rådgivning ved rentetypereskifte	9a-b	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen
27a-b	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	10	Mæglersalær (Home)
31a	Ufordelagtige frivillige forlig	11a-b	Skatteindberetninger
32	Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler	12	GDPR
39a-b	Manglende kommunikation ved ændring af rentetype	14a-b	Nordania – forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange rykkergebyrer
ORIS 160103	Fejl i renteberegningen i DCS	15	Fejlagtig bogføring
ORIS 162057	Fejl i renteberegningen på rykkergebyrer	16a, c-g, i	Forældelsehåndtering i pantebrevssystem
ORIS 162481	Forældelse af gebyrer i saldotype 2	18a, c-d	Manglende opfølgning på betalingsaftaler
ORIS 162877 a-b	Fejl i saldotype 5 i DCS	19a-b	Bagatelgrænse for overbetalinger
Forventes at være inden for den nye tilgang (ikke omfattet af rapport nr. 4)		21	Slettede kunder
2b	Renter af rykkergebyrer og for mange rykkergebyrer	23	Fejlagtig indberetning af gældseftergivelseskode til Skatteforvaltningen

3a-b	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	24b	Manglende rådgivning ved rentetypeskifte
6a-b	Rentesatser i DCS og PF	25	Omkostninger lagt sammen med hovedstolen
16b	Forældelsehåndtering i pantebrevssystem	26a-f	Fejl i forbindelse med registrering af kautionister
29a-c	Fejl i Danske Prioritet Plus sager	28	Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS
37	Yderligere fejl i PF-systemet Fejl i overførelse fra "RD 20 % garanti" til DCS	29a-c	Fejl i Danske Prioritet Plus sager
40a-d	Yderligere fejl i PF-systemet	30	Fejl i sager vedr. Aktiv Kapital
ORIS 162169	Aflønningskonti	31b	Ufordelagtige frivillige forlig
		33	Manglende reduktion af meddebitorers gæld
		35	Fejl i forældelse ved manglende underskrift af betalingsaftalen
		36	Fejl i sagsbehandlingen i forbindelse med midlertidigt stop af rentetilskrivningen
		38a-b	Manglende håndtering af betalinger fra kunderne
		41a-d	Fejl ved håndtering af sikkerhedsstillere i Debt Management
		ORIS 159349	Manglende compliance i bogføring
		ORIS 164583	Fejl i beregningen af morarenter
		ORIS 164265	Forskel i renteberegningen i DCS
		ORIS 165154	Fejl i akkordaftaler
		ORIS 164854	Fejl i beregningen af gebyrer hos inkassobureauer
		ORIS 166446	Fejl i den påløbne rente i PF-systemet

BILAG 3 – FEJL, SOM IKKE ER UDFØRLIGT BESKREVET I VORES TIDLIGERE RAPPORTER OG SOM PÅ NUVÆRENDE TIDSPUNKT DÆKKES AF KOMPENSATIONSMODELLEN

Som beskrevet i bilag 2, omfatter modellen i forbindelse med de konti, som vi udtaler os om i denne rapport i alt 25 delproblemstillinger/ORIS-indberetninger. I alt syv af dem har ikke været beskrevet fyldestgørende i vores tidligere rapporter, f.eks. fordi de ikke har været færdiganalyseret af banken. Vi har derfor i bilaget nedenfor kort omtalt disse enkelte problemstillinger.

FEJL NR. 31A - UFORDELAGTIGE FRIVILLIGE FORLIG

System	Beskrivelse af problemstillingen
DCS	Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at fejl nr. 31 vedrører situationer, hvor banken har indgået et forlig med en kunde om afdragsvis betaling af kundens gæld, men hvor forliget er indgået på vilkår, som var ufordelagtige/urimelige for kunden. Banken vurderer i den forbindelse, at indgåelsen af disse forligsaftaler kan have udgjort et brud på god-skik-regler. Fejlen består af to underliggende delproblemstillinger: nr. 31a og nr. 31b. Da det alene er delproblemstilling nr. 31a, som er genstand for vores undersøgelse i denne rapport, beskrives den umiddelbart nedenfor.
Periode Vi har ikke modtaget information herom.	Delproblemstilling nr. 31a vedrører specifikt situationer, hvor kundernes gæld kan være blevet større som følge af, at kunden i et frivilligt forlig har anerkendt renterne uden at være blevet tilstrækkeligt informeret om betydning heraf af rådgivere i banken. Banken oplyser, at problemstillingen er opstået som følge af manglende standardiseret forretningsprocedure i bankens inkassoafdeling, hvilket har medført, at kunder er blevet behandlet forskelligt.
Berørte kunder/konti i alt Potentielt 20.786 kunder/23.898 konti.	Banken vurderer, at den er berettiget til at anvende flere frivillige aftaler overfor en kunde for at afbryde forældelsesfristen eller få kunden til at betale sin gæld, men det kan være i strid med god-skik-reglerne, hvis kunderne ikke er blevet tilstrækkeligt informeret om konsekvenserne heraf, dvs. at vilkårene kan have været ufordelagtige for kunderne. Banken eksemplificerer dette med en sag, hvor en kunde med en oprindelig gæld på kr. 300.000 endte med en gæld på kr. mio. 1.2 som følge af indgåelse af adskillige frivillige aftaler, uden kunden betalte af på sin gæld.
Genstart Banken oplyser, at der kan være behov for ændringer i systemer eller processer for genstart af gældsinddrivelsen.	Bankens håndtering af problemstillingen Banken har truffet beslutning om at håndtere problemstillingen inden for den nye tilgang, da banken har vurderet, at der er tale om en renteproblemstilling.
Pause-logik (stop-the-tab) Det er bankens vurdering, at fejlen er standset i medfør af: 1) Projekt Pause (da renteberegningen er sat på pause), 2) der ikke indgås frivillige forlig som følge af Projekt Pause.	
Håndtering af problemstillingen	
Dækket konceptuelt <input checked="" type="checkbox"/>	
Dækket af konto-genberegningen <input checked="" type="checkbox"/>	
Dækket af overkompensation <input type="checkbox"/>	
Håndteret uden for den nye tilgang <input type="checkbox"/>	

FEJL NR. 32 - DÆKNINGSRÆKKEFØLGE I BETALINGSAFTALER

System	
DCS	
Periode	
Vi har ikke modtaget information herom.	
Berørte kunder/konti i alt	
Potentielt 7.348 kunder/16.349 konti.	
Genstart	
Banken har oplyst, at der kan være behov for yderligere handlinger i forbindelse med system- eller procesopdateringer i forbindelse med genstart af gældsinddrivelsen.	
Pause-logik (stop-the-tab)	
Bankens inkassoafdeling og projekt Sparta har modtaget information om, at alle kunder, der ønsker at indtræde i en betalingsaftale, er rådgivet tilstrækkeligt. Det indebærer træning af rådgivere samt udvikling af forretningsgange og faktaark.	
Håndtering af problemstillingen	
Dækket konceptuelt	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af konto-genberegneren	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af overkompensation	<input type="checkbox"/>
Håndteret uden for den nye tilgang	<input type="checkbox"/>

Beskrivelse af problemstillingen
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at fejl nr. 32 vedrører bankens indgåelse af betalingsaftaler med kunder i DCS i de situationer, hvor kunden har mere end ét lån til inddrivelse i banken, og disse lån er inkluderet i samme betalingsaftale med banken.</p> <p>Kunderne har haft mulighed for at vælge enten: 1) en pro rata dækningsrækkefølge, 2) en prioriteret dækningsrækkefølge eller 3) en procentvis dækningsrækkefølge. Banken har imidlertid oplyst, at kunderne ikke er blevet rådgivet om de forskellige dækningsmuligheder, samt at rådgiverne ikke tilstrækkeligt har overvejet, hvilken af de tre aftaler der ville være mest fordelagtig for den enkelte kunde. I stedet er kunderne i de fleste tilfælde blevet tilbudt en prioriteret dækningsrækkefølge, dvs. at der først betales af på det ene lån, og derefter på det andet lån og så fremdeles.</p> <p>Det har imidlertid vist sig, at det ikke i alle tilfælde har været det mest fordelagtige for kunden at indgå sådanne aftaler, da kunden ifølge bankens analyser med fordel kunne have indgået en "pro rata" betalingsaftale, hvor lånene afvikles sideløbende som følge af ændringerne i renteberegningen over tid. Denne fejl kan, efter det oplyste, derfor have medført, at kunder har betalt eller er blevet belastet af en samlet større renteomkostning, end hvis deres betalinger var anvendt til en pro rata dækningsrækkefølge af de forskellige lån.</p> <p>Banken vurderer derfor, at 7.348 kunder kan have krav på kompensation, som følge af den samlede større renteomkostning.</p>
Bankens håndtering af problemstillingen
Banken har truffet beslutning om at håndtere kunder berørt af problemstillingen inden for den nye tilgang.

FEJL NR. 39 - MANGLENDE KOMMUNIKATION VED ÆNDRING AF RENTETYPE

System	
DCS	
Periode	
2012-2015	
Berørte kunder/konti i alt	
Potentielt 4.137 kunder/24.898 konti.	
Genstart	
Banken har oplyst, at der kan være behov for yderligere handlinger i forbindelse med system- eller procesopdateringer i forbindelse med genstart af gældsinddrivelsen.	
Pause-logik (stop-the-tab)	
Det er bankens vurdering, at fejlen er standset i medfør af Projekt Pause, da renteberegningen er sat på pause.	
Håndtering af problemstillingen	
Dækket konceptuelt	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af konto-genberegneren	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af overkompensation	<input type="checkbox"/>
Håndteret uden for den nye tilgang	<input type="checkbox"/>

Beskrivelse af problemstillingen
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at fejl nr. 39 omhandler bankens såkaldte "procesrente" i DCS-systemet, som banken i 2012 ændrede fra rentes rente til en simpel rente samtidig med, at rentetilskrivningen blev ændret fra at være årlig/kvartalsvis til at være månedlig. Banken har i den forbindelse konstateret, at ændringen blev gennemført uden varsel og orientering af kunderne samt uden genforhandling af de vilkår, som lå til grund for kundeforholdet.</p> <p>Fejl nr. 39 består af to underliggende delproblemstillinger:</p> <p><u>Delproblemstilling nr. 39a:</u></p> <p>Det er bankens vurdering, at ændringen af renteberegningen har været til fordel for nogle kunder, mens andre kunder – f.eks. på grund af deres betalingsmønster – samlet kan være blevet stillet ringere som følge af ændringen. Bankens analyser har således påvist, at den tidligere procesrente (for 2012) – dvs. renters rente med en årlig tilskrivning – samlet kan have været mere fordelagtig for de kunder, som har betalt mere end den tilskrevet rente.</p> <p><u>Delproblemstilling nr. 39b:</u></p> <p>Ifølge banken omfatter delproblemstilling nr. 39b det forhold, at banken – på trods af overgangen fra rentes rente til simpel rente i 2012 – fortsat (i perioden fra 2012-2015) uberettiget har beregnet rente af kundernes procesrente i DCS, når renterne i et forlig er skriftligt anerkendt af kunderne. Dét på trods af, at det fremgik af aftaledokumenterne, at renten var simpel.</p>
Bankens håndtering af problemstillingen
Banken har efter det oplyste truffet beslutning om, at delproblemstillingerne håndteres inden for den nye tilgang, da der er tale om en renteproblemstilling.

ORIS 160103 – FEJL I RENTEBEREGNINGEN I DCS

System	DCS	Beskrivelse af problemstillingen
Periode	1. august 2011 - 22. oktober 2011.	Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS 160103 blev opdaget i forbindelse med bankens stikprøvegennemgang. Vi har noteret, at problemstillingen omhandler en rentefejl, der opstod i DCS tilbage i 2011. Banken har således observeret, at renteberegningen i perioden fra den 1. august 2011 til den 22. oktober 2011 har været en anelse højere end den burde have været (omkring 0,5 procentpoint).
Berørte kunder/konti i alt	Aktive konti i den berørte periode. Antal ikke oplyst.	Banken vurderer, at der er tale om en systemteknisk fejl for konti med specifikke rentetyper. Bankens indledende analyser indikerede, at fejlen opstod for konti med rentes rente, som blev tilskrevet kvartalsvist. Vi har noteret, at banken ikke har kunne bekræfte denne antagelse, da efterfølgende analyser illustrerede, at fejlen også fremkom på konti med en anden rentetilskrivning. Det er bankens vurdering, at fejlen er begrænset til ovenstående tidsperiode, idet banken i stikprøver foretaget før og efter den angivet tidsperiode ikke har identificeret en lignende fejl i renteberegningen.
Genstart	Banken har oplyst, at der kan være behov for yderligere handlinger i forbindelse med system- eller procesopdateringer i forbindelse med genstart af gældsinddrivelsen.	Konsekvenserne af fejlen er ifølge banken, at kunder med aktive sager og med en bestemt rentetype i den ovennævnte periode, har haft en større gæld og derved potentielt kan være blevet overopkrævet, såfremt de har foretaget indbetalinger.
Pause-logik (stop-the-tab)	Det er bankens vurdering, at fejlen ikke længere optræder, da den alene forekom i perioden fra august 2011-oktober 2011.	Banken har oplyst, at den ikke har foretaget yderligere analyser af problemstillinger for at undersøge, om den forekommer i andre variationer. Banken begrundet beslutningen med, at problemstillingen vedrører rentefejl, som håndteres direkte i kompensationsmodellen, hvorfor eventuelle andre variationer ifølge banken også bør være håndteret.
Håndtering af problemstillingen		Bankens håndtering af problemstillingen
Dækket konceptuelt	✔	Banken har efter det oplyste truffet beslutning om, at de kunder der potentielt er berørt af ORIS 160103 vil blive håndteret inden for den nye tilgang, da der er tale om en renteproblemstilling.
Dækket af konto-genberegneren	✔	
Dækket af overkompensation		
Håndteret uden for den nye tilgang		

ORIS 162057 – BEREGNINGSFEJL PÅ RYKKERGEBYRER

System	DCS	Beskrivelse af problemstillingen
Periode	Maj 2019 – oktober 2020.	Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS 162057 omhandler en ændring, som banken implementerede i maj 2019 i DCS. Ændringen resulterede i en fejl der indebærer, at DCS beregnede renter af rykkergebyrer. Banken har oplyst, at der er tale om en systemteknisk fejl i DCS.
Berørte konti i alt	Potentielt 196 konti.	Banken har oplyst, at fejlen er opstået i de tilfælde, hvor kunden har anerkendt gælden. Anerkendelsen medfører, at beløbet i saldotype 2 (renter og gebyrer påløbet for inkasso) flyttes til saldotype 3 (hovedstolen). Overførelsen forekommer i DCS, idet forældelsesfristen for rykkergebyrerne ændres til at følge hovedstolens forældelsesfrist. Banken oplyser, at for nogle kunder består en del af beløbet i saldotype 2 af gebyrer, hvortil der ikke skal beregnes renter, og derfor har en valørdato den 31. december 2999 (2012-ændringen).
Genstart	Banken noterer, at der fortsat kan være behov for yderligere opdatering af system og processer i relation til denne problemstilling ifm. genstart af gældsinddrivelsen.	Når gebyrerne overflyttes til saldotype 3 (hovedstolen) som en minus-postering, anvender DCS valørdatoen for tidspunktet for overflyttelsen. Det resulterer i, at renteberegningen af rykkergebyrerne bliver "genstartet", og at banken derfor uberettiget har beregnet renter af rykkergebyrer.
Pause-logik (stop-the-tab)	Det er bankens vurdering, at fejlen er standset i medfør af Projekt Pause, da renten er sat til 0. Der skal imidlertid en løsning i stand før genstart.	Banken bruger et eksempel på en konto, hvor renteberegningsgrundlaget stiger fra kr. 3.607,58 før renter og gebyrer er slået sammen med hovedstolen til kr. 4.160,83. Dette sker fordi gebyrerne, som tidligere ikke var en del af hovedstolen, fejlagtigt sammenlægges med hovedstolen, idet gebyrerne fastlægges til at følge samme forældelsesfrist som hovedstolen.
Håndtering af problemstillingen		Bankens håndtering af problemstillingen
Dækket konceptuelt	✔	Banken har truffet beslutning om, at de kunder, der er berørt af ORIS 162057, vil blive håndteret inden for den nye tilgang, da der er tale om en renteproblemstilling.
Dækket af konto-genberegneren	✔	
Dækket af overkompensation		
Håndteret uden for den nye tilgang		

ORIS 162481 - FORÆLDEDE GEBYRER I SALDOTYPE 2

System	
DCS	
Periode	
Maj 2019 – september 2019.	
Berørte konti i alt	
Potentielt 2.300 konti.	
Genstart	
Fejlen kan opstå igen, når der er gået to-tre år fra 23. september 2022, hvorfor der skal implementeres en systemændring inden da.	
Pause-logik (stop-the-tab)	
Banken har oplyst, at der ikke er behov for implementering af yderligere foranstaltninger, idet en systemopdatering blev indført i september 2022.	
Håndtering af problemstillingen	
Dækket konceptuelt	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af konto-genberegneren	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af overkompensation	<input type="checkbox"/>
Håndteret uden for den nye tilgang	<input type="checkbox"/>

Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS 162481 omhandler en systemopdatering i DCS i maj 2019, som skulle gøre det muligt at anvende forskellige forældelsesfrister for hhv. renter og gebyrer i saldotype 2 (renter og gebyrer påløbet før inkasso).</p> <p>Fejlen er ifølge banken opstået, idet DCS ikke genberegner renterne, når gebyrerne forældes i saldotype 2. Det medfører forkerte renter, idet de rentebærende gebyrer (dvs. ikke rykkergebyrer) inkluderes i renteberegningsgrundlaget i banksystemet febos. Det medfører samtidig ifølge banken en risiko for overoprævning af den pågældende rente, idet saldotype 2 er inkluderet i beregningsgrundlaget i saldotype 5 (løbende renter i DCS). Banken har oplyst, at fejlen forekommer, hvis en kunde betaler eller anerkender renten i perioden efter et eller flere gebyrer er forældet, og før renten selv forældes.</p> <p>Det er bankens vurdering, at der er tale om en systemteknisk fejl. Banken indførte imidlertid en opdatering af DCS den 23. september 2022, hvor banken retrospektivt justerede forældelsesfrister og de implicerede sager mellem september 2019 og september 2022. Der kan dog ifølge banken fortsat være sket overoprævning i perioden fra maj 2019 til september 2019, og fejlen kan efter det oplyste opstå igen, når der er gået tre år fra 23. september 2022, og forældelsesfrister for rentebærende gebyrer udløber. Derfor kræver denne problemstilling, at der foretages en systemopdatering inden de tre år er gået.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har truffet beslutning om, at de kunder, der potentielt er berørt af ORIS 162481, vil blive håndteret inden for den alternative tilgang, da der er tale om en renteproblemstilling.</p>	

ORIS 162877 – FEJL I SALDOTYPE 5 (PÅLØBENDE RENTER I DCS)

System	
DCS	
Periode	
Siden 2004.	
Berørte kunder/konti i alt	
Potentielt 3.950 kunder/3.425 konti (problemstilling a) og potentielt 4.386 kunder/4.535 konti (problemstilling b).	
Genstart	
Banken oplyser, at dens metode for renteberegning og bogføring skal opdateres, således at renten reduceres korrekt på de dage, hvor der foretages indbetalinger.	
Pause-logik (stop-the-tab)	
Det er bankens vurdering, at fejlen er standset i medfør af Projekt Pause, da renteberegningen er sat til 0.	
Håndtering af problemstillingen	
Dækket konceptuelt	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af konto-genberegneren	<input checked="" type="checkbox"/>
Dækket af overkompensation	<input type="checkbox"/>
Håndteret uden for den nye tilgang	<input type="checkbox"/>

Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS 162877 vedrører situationer, hvor renteberegningsgrundlaget har været for højt som følge af en fejl i saldotype 5 (påløbne renter i DCS). Fejlen finder sted, idet DCS både udregner daglige renter ud fra saldoen ved dagens start og dagens afslutning. På dage hvor en betaling bogføres, vil renteberegningsgrundlaget således være større i starten af dagen end i slutningen af dagen. I de situationer, hvor kunden betaler alle de påløbne renter, vil forskellen mellem dagsrenten fra starten og afslutningen af dagen stå tilbage som et positivt beløb i saldotype 5.</p> <p>Dette scenarie kan ifølge banken føre til ORIS 162877(a), hvor kundens renteberegningsgrundlag er for højt, fordi det positive beløb i saldotype 5 skulle have været fratrukket hovedstolen eller en anden saldotype. Det betyder, at kunden løbende tildeles flere renter, end kunden faktisk skulle have været tildelt.</p> <p>Det kan endvidere føre til ORIS 162877(b), hvor det positive beløb bogført på saldotype 5 fratrækkes renter, der efterfølgende forældes efter tre år. Det medfører ifølge banken, at et for lavt rentebeløb forældes. Banken har oplyst, at det vil føre til overoprævning hos de kunder, der har tilbagebetalt på konti med forældede renter, idet et større beløb skulle have været forældet.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har truffet beslutning om, at de kunder, der er berørt af ORIS 162877(a-b), vil blive håndteret inden for den nye tilgang, da der er tale om en renteproblemstilling.</p>	

BILAG 4 – BANKENS BREVKOMMUNIKATION

Brevversioner i bilaget er de versioner, vi har gennemgået i forbindelse med vores undersøgelse. Banken kan senere have udarbejdet nye versioner, som vi ikke har gennemgået.

4.1 A1-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (åbne sager med betaling)

Din gæld på <kontonummer/pantnummer> <XXX> er sat til 0 kr.

Kære <Fornavn Efternavn>

Vi skriver til dig, fordi vi pr. den <dato for nulstilling> har sat din gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal> til 0 kr. Det betyder, at du ikke længere skylder penge på <kontoen/pantnummeret>. Gælden var pr. den <dato for nulstilling> registreret til <restgæld> kr. Vi har valgt denne løsning, fordi fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gælds-systemer) desværre har vist sig at være mere omfattende end først antaget. Samtidig er det vigtigt for os at give dig afklaring om din gæld. Vi anbefaler, at du gemmer dette brev som dokumentation for, at din gæld fra den <dato for nulstilling> er sat til 0 kr.

Vi undersøger, om du skal modtage kompensation

Da der er betalt af på gælden på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal>, undersøger vi fortsat, om vi kan have opkrævet for meget fra dig, efter gælden blev overført til vores gældssystemer – og om du derfor skal have penge tilbage. Når vi har undersøgt det, kontakter vi dig, og du skal derfor ikke selv gøre noget. Vi undersøger også nogle få andre problemstillinger relateret til fejlene i vores gældssystemer. Uanset resultatet af undersøgelserne vil det ikke få betydning for nulstillingen af din gæld, og vi vil ikke opkræve yderligere betalinger på din gæld på <denne konto/dette pantnummer>. Har du oprettet en automatisk overførsel til gælden, skal du derfor også slette den.

Om de skattemæssige forhold

I januar <år+1> vil vi indberette til Skattestyrelsen, at gælden på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal i sagsnummer i tal> 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.

Du er velkommen til at kontakte os

Hvis du har spørgsmål eller ønsker at klage over vores behandling af din sag, er du velkommen til at skrive til os på inkassosag@danskebank.dk/ inkassosagRD@rd.dk eller ringe på [55 85 03 68/45 12 58 88](tel:5585036845125888). Du kan læse mere på www.danskebank.dk/inkasso/www.rd.dk/inkasso, og på www.danskebank.dk/tilbagebetaling/www.danskebank.dk/tilbagebetaling-rd kan du anmelde et eventuelt tab som følge af fejl i din gældssag.

Har du anden [inkassogæld/gæld](#), der er påvirket af fejlene i vores gældssystemer, får du et separat brev om det.

Vi har også informeret eventuelle meddebitorer, kautionister og andre, der har stillet sikkerhed for gælden.

Med venlig hilsen

[<Danske Bank](#)

[Realkredit Danmark](#)

4.2 A2-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (aktive sager uden betaling)

Vi sætter din gæld til 0 kr. Du har ikke betalt, så ingen overopkrævning.

Din gæld på <kontonummer/pantnummer> <XXX> er sat til 0 kr.

Kære <Fornavn Efternavn>

Vi skriver til dig, fordi vi pr. den <dato for nulstilling> har sat din gæld på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal> til 0 kr. Det betyder, at du ikke længere skylder penge på <kontoen/pantnummeret>. Gælden var pr. den <dato for nulstilling> registreret til <restgæld> kr. Vi har valgt denne løsning, fordi fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (her-efter gældssystemer) desværre har vist sig at være mere omfattende end først antaget. Samtidig er det vigtigt for os at give dig afklaring om din gæld. Vi anbefaler, at du gemmer dette brev som dokumentation for, at din gæld fra den <dato for nulstilling> er sat til 0 kr.

Du har ikke betalt for meget på <denne konto/dette pantnummer>

Vi kan se, at der ikke er betalt af på gælden på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal>, efter den blev overført til vores gældssystemer. Du kan derfor ikke have betalt for meget på gælden på <denne konto/dette pantnummer>. Vi undersøger dog fortsat nogle få andre problemstillinger relateret til fejlene i vores gældssystemer. Hvis gælden er påvirket af andre problemstillinger, kontakter vi dig naturligvis – og du skal derfor ikke selv gøre noget. Uanset resultatet af undersøgelserne vil det ikke få betydning for nulstillingen af din gæld, og vi vil ikke opkræve betalinger på din gæld på <denne konto/ dette pantnummer>.

Om de skattemæssige forhold

I januar <år+1> vil vi indberette til Skattestyrelsen, at gælden på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal i sagsnummer i tal> 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.

Du er velkommen til at kontakte os

Hvis du har spørgsmål eller mener, at der er betalt af på gælden, kan du skrive til os på <inkassosag@danskebank.dk/ inkassosagRD@rd.dk> eller ringe på <55 85 03 68/45 12 58 88>. Du er også velkommen til at kontakte os, hvis du er uenig i vores behandling af din sag. Du kan læse mere på <www.danskebank.dk/inkasso/http://www.rd.dk/inkasso>, og på <www.danskebank.dk/tilbagebetaling/ <www.danskebank.dk/tilbagebetaling-rd> kan du anmelde et eventuelt tab som følge af fejl i din gældssag.

I nogle tilfælde er der betalt af på gælden til et andet <kontonummer/pantnummer>, og du kan derfor opleve at modtage flere breve om den samme gæld. Har du anden <inkassogæld/gæld>, der er påvirket af fejlene i vores gældssystemer, modtager du også et selvstændigt brev om det

Vi har også informeret eventuelle meddebitorer, kautionister og andre, der har stillet sikkerhed for gælden.

Med venlig hilsen

<Danske Bank/

Realkredit Danmark>

4.3 A3-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager med betaling)

Information om din tidligere gæld på <kontonummer/pantnummer> <XXX>

Kære <Fornavn Efternavn>

Som vi tidligere har skrevet til dig, har vi desværre konstateret fejl i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer). I den forbindelse skriver vi nu til dig igen for at sikre os, at du er bekendt med, at du ikke længere har en <inkassogæld/gæld> på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal>. Har gælden været registreret forkert i tidligere opgørelser fra Skattestyrelsen, retter vi ikke dette.

Vi undersøger, om du skal modtage kompensation

Da der tidligere er betalt af på gælden på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal i sagsnummer i tal>, undersøger vi fortsat, om vi kan have opkrævet for meget fra dig, efter gælden blev overført til vores gældssystemer – og om du derfor skal have penge tilbage. Når vi har undersøgt det, kontakter vi dig, og du skal derfor ikke selv gøre noget. Vi undersøger også nogle få andre problemstillinger relateret til fejlene i vores gældssystemer. Uanset resultatet af undersøgelserne vil vi ikke opkræve dig yderligere betalinger på <denne konto/ dette pantnummer>.

Du er velkommen til at kontakte os

Har du spørgsmål eller ønsker at klage over vores behandling af din sag, er du velkommen til at skrive til os på <inkassosag@danskebank.dk/ inkassosagRD@rd.dk> eller ringe på <55 85 03 68/45 12 58 88>. Du kan læse mere på <www.danskebank.dk/inkasso/www.rd.dk/inkasso>, og på <www.danskebank.dk/tilbagebetaling/www.danskebank.dk/tilbagebetaling-rd> kan du anmelde et eventuelt tab som følge af fejl i din gældssag.

Har du anden <inkassogæld/gæld>, der er påvirket af fejlene i vores gældssystemer, får du et separat brev om det.

Vi har også informeret eventuelle tidligere meddebitorer, kautionister og andre, der har stillet sikkerhed for gælden.

Med venlig hilsen

<Danske Bank

Realkredit Danmark>

4.4 A4-brevskabelon – eftergivelse og nulstilling (lukkede sager uden betaling)

Du har ikke længere gæld på kontonummer xxxxx. Der er ikke betalt, så ingen overopkrævning.

Information om din tidligere gæld på <kontonummer/pantnummer> <XXX>

Kære <Fornavn Efternavn>

Som vi tidligere har skrevet til dig, har vi desværre konstateret fejl i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer). I den forbindelse skriver vi nu til dig igen for at sikre os, at du er bekendt med, at du ikke længere har en <inkassogæld/gæld> på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal>. Hvis gælden har været registreret forkert i tidligere opgørelser fra Skattestyrelsen retter vi ikke dette.

Du har ikke betalt for meget <på denne konto/dette pantnummer>

Vi kan se, at du ikke har betalt af på din tidligere gæld på <kontonummer/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal + sagsnummer i tal>, efter den blev overført til vores gældssystemer. Du kan derfor ikke have betalt for meget på gælden på <denne konto/dette pantnummer>. Vi undersøger dog fortsat nogle få andre problemstillinger relateret til fejlene i vores gældssystemer. Uanset resultatet af undersøgelserne vil det ikke få betydning for nulstillingen af din gæld, og vi vil ikke opkræve betalinger på din tidligere gæld på <denne konto/dette pantnummer>. Hvis gælden er omfattet af andre problemstillinger, kontakter vi dig naturligvis – og du skal derfor ikke selv gøre noget.

Du er velkommen til at kontakte os

Hvis du har spørgsmål eller mener, at du har betalt af på gælden, kan du skrive til os på <inkassosag@danskebank.dk/ inkassosagRD@rd.dk> eller ringe på <55 85 03 68/45 12 58 88>. Du er også velkommen til at kontakte os, hvis du er uenig i vores behandling af din sag.

Du kan læse mere på www.danskebank.dk/inkasso, og på www.danskebank.dk/tilbagebetaling kan du anmelde et eventuelt tab som følge af fejl i din gældssag.

I nogle tilfælde er der betalt af på gælden til et andet <kontonummer/pantnummer>, og du kan derfor opleve at modtage flere breve om den samme gæld. Har du anden <inkassogæld/gæld>, der er påvirket af fejlene i vores gældssystemer, modtager du også et selvstændigt brev om det.

Vi har også informeret eventuelle tidligere meddebitorer, kautionister og andre, der har stillet sikkerhed for gælden.

Med venlig hilsen
Danske Bank

4.5 B1-brevskabelon - ingen kompensation (åbne sager med betaling)

**Vi har undersøgt din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <XXX>
- og du skal ikke modtage kompensation**

Kære <Fornavn Efternavn>

Vi skriver til dig, da vi nu har undersøgt din sag og kan konstatere, at du ikke skal modtage kompensation i relation til din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal>. Gælden på kontoen er, som tidligere oplyst, sat til 0 kr.

Vi har beregnet din sag ud fra en automatiseret model, der gør det muligt at give afklaring langt hurtigere, end hvis alle sager blev gennemgået manuelt. Her i brevet kan du læse mere om, hvordan vi har undersøgt din sag.

Du har ikke betalt for meget på gælden

Vores beregning ud fra modellen viser, at vi ikke har opkrævet for meget på gælden som følge af fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer). Udgangspunktet for modellens beregning er din tidligere gælds størrelse <, da den overgik til inkasso,/efter indgået forlig> på <beløb> kr. Dine betalinger til gælden, efter den overgik til inkasso, på i alt <beløb> kr. bruges i modellen kun til at dække dette beløb - og altså ikke til at dække renter og gebyrer m.m., som er påløbet, mens gælden var til inkasso.

Modellens beregning viser, at dine betalinger ikke overstiger gældens størrelse <, da den overgik til inkasso/efter indgået forlig>, fordi der ifølge modellen var en restgæld på <40> kr. pr. den <dato>. Vi kan derfor konstatere, at vi ikke har opkrævet for meget på din tidligere gæld, og du ikke skal modtage kompensation. Du kan se de beløb, vi har brugt i din sag, i oversigten på side <x>. På <danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso> kan du læse mere om modellen.

Vi undersøger fortsat andre fejl og kontakter dig igen

Vi undersøger fortsat din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal> for andre fejl, som du kan se i oversigten over fejl i vores gældssystemer på <danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso>. 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.

Varsel om anvendelse af forældelseslovens regler efter 90 dage

I modellens beregning har vi ikke vurderet, om dit eventuelle krav på kompensation er forældet i relation fejl, der kan have påvirket din sag. Det er naturligvis til din fordel, at vi tager højde for eventuelle fejl, du reelt ikke er berettiget til kompensation for.

Ønsker du ikke en automatiseret modelberegning, kan du anmode om en anden form for gennemgang af din sag – læs mere nedenfor. I så fald gør vi ikke forældelse gældende. Det gælder dog ikke, hvis du anmoder om en anden form for gennemgang af din sag senere end 90 dage fra brevets dato. Modtager vi din anmodning om en anden gennemgang af sagen herefter, og viser denne gennemgang mod forventning, at vi har opkrævet for meget fra dig, vil vi altså igen kunne påberåbe os, at dit eventuelle krav på kompensation er forældet. Det betyder, at vi vil undersøge, om dit eventuelle krav på kompensation er forældet og bortfaldet.

Dette varsel omfatter de fejl, vi er bekendt med, og som modellen håndterer. Varslet gælder derimod ikke forældelse i forhold til et eventuelt krav på kompensation på grund af andre fejl i vores gældssystemer, som modellen ikke håndterer, uanset om vi kender fejlen eller finder den senere. På danskebank.dk/inkasso kan du se en oversigt over fejl i vores gældssystemer.

Du kan modtage flere breve

Har du anden gæld på andre konti, der kan være påvirket af fejlene i vores gældssystemer, modtager du et selvstændigt brev om det.

Ønsker du anden gennemgang, eller vil du klage?

Da vi har brugt en model til at undersøge din sag, er der tale om en automatiseret beregning og resultat. Ønsker du ikke en automatiseret beregning, kan du anmode om en anden form for gennemgang af din sag. Hvis du vil klage over behandlingen af din sag, kan du skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk. Vi forventer, at der kan gå op til seks måneder, før du får svar på din henvendelse.

Du er velkommen til at kontakte os

Har du spørgsmål til din sag eller brevets indhold, er du meget velkommen til at ringe til os på 55 85 03 68 eller skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk. Hvis du har haft et indirekte tab som følge af fejl i din gældssag, kan du anmelde det på danskebank.dk/tilbagebetaling - se eksempler på indirekte tab på danskebank.dk/inkasso.

Med venlig hilsen
<Danske Bank

Realkredit Danmark>

Oversigt over de beløb, vi har brugt til at undersøge din sag

<Gælden, da den overgik til inkasso inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil det tidspunkt> <Gælden efter forlig>	-300 kr.
Dine betalinger på gælden, efter den overgik til inkasso	+260 kr.
Restgæld ifølge modellen	- 40 kr.
Beløb på din tidligere gæld efter nulstilling	0 kr.

Fejlene i vores gældssystemer kan betyde, at beløbene, vi har oplyst i oversigten, ikke stemmer med de tal, du har fra tidligere opgørelser over din gæld. Kan du ikke genkende de beløb, vi har brugt, er du velkommen til at kontakte os.

Behandling af dine personoplysninger

Vores grundlag for at behandle dine personoplysninger i vores undersøgelse af, om vi kan have opkrævet for meget på din tidligere gæld, er din oprindelige aftale med os. Her har vi brugt dine kontakt- og kontaktoplysninger samt oplysningerne om posteringer på din tidligere gæld. Grundlaget er også de personoplysninger, vi har fået, mens sagen har været til inkasso i vores gældssystemer. Vi har brugt en automatiseret model til at undersøge, om vi kan have opkrævet for meget på gælden. Ønsker du ikke en beregning baseret på en automatiseret model, kan du anmode om en beregning, der ikke er automatiseret ved at skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk.

Vi gemmer dine personoplysninger i fem år fra datoen for den endelige afgørelse af din sag.

Du kan læse mere om, hvordan vi generelt behandler dine personoplysninger på ([danskebank.dk/PDF/GDPR/Information om Danske Banks behandling af personoplysninger.pdf](https://danskebank.dk/PDF/GDPR/Information%20om%20Danske%20Banks%20behandling%20af%20personoplysninger.pdf)).

Hvis du er uenig i vores grundlag for at behandle dine personoplysninger eller i det forhold, at vi har foretaget en automatiseret beregning af din sag, har du mulighed for at klage til Datatilsynet. Du kan finde mere information på datatilsynet.dk.

4.6 B2-brevskabelon (hovedversion) – kompensation

Du skal modtage kompensation i relation til din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal >

Kære <Fornavn Efternavn>

Vi skriver til dig, da vi desværre har konstateret, at vi kan have opkrævet for meget på din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal>. Det skyldes fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer). Det beklager vi meget – og vi udbetaler nu en kompensation. Kompensationen er beregnet ud fra en automatiseret model, der gør det muligt at give afklaring langt hurtigere, end hvis alle sager blev gennemgået manuelt.

Du modtager en kompensation på i alt < samlet kompensation> kr.

På side <x> kan du læse om, hvad kompensationen dækker. Vær opmærksom på, at kompensationen er skattepligtig – læs mere på næste side. Har du tidligere modtaget kompensation i relation til din gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal>, kan du naturligvis beholde det beløb.

Når vi skriver, at vi kan have opkrævet for meget, er det fordi, vi ikke med sikkerhed kan sige, at din sag er påvirket af alle fejl, som modellen håndterer. Derfor bliver du måske kompenseret for fejl, der ikke har påvirket din sag. 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. På <danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso> kan du læse mere om modellen og få information om den beregnede sandsynlighed for, at kompensationen er tilstrækkelig til at dække de eventuelle reelle tab.

Om kompensationen

I vores beregning sammenholder vi <den oprindelige gæld, som blev overført til vores gældssystemer, /gælden efter forlig> med dine betalinger, mens sagen har været til inkasso. De renter og gebyrer, der er påløbet, mens sagen har været til inkasso, indgår ikke i beregningen. Overstiger dine betalinger gælden, vil du modtage kompensation. Du modtager kompensation, uanset om dit eventuelle krav er forældet og dermed bortfaldet. I langt de fleste tilfælde dækker kompensationen også beskatning af det eventuelt overopkrævede beløb. Du kan læse mere om beregningen af din kompensation på side <x>.

Vi kompenserer dig også for den tid, du ikke har haft beløbet til rådighed. Du kan læse mere om kompensation for tid på side <x>.

Vi udbetaler kompensationen til din NemKonto

Vi forventer at udbetale din samlede kompensation på i alt <samlet kompensation> kr. til din NemKonto inden for 14 dage fra brevets dato. Beløbet bliver udbetalt til dig automatisk med det formål at opfylde vores forpligtelse til at kompensere dig for dit eventuelle tab.

Du skal oplyse kompensationen til Skattestyrelsen - og vi anbefaler, at du opdaterer din forskudsopgørelse

Din samlede kompensation på <samlet kompensation> kr. er skattepligtig. Du skal derfor selv oplyse beløbet i rubrik 20 'Anden personlig indkomst' på din årsopgørelse for <tax year>. Du kan finde mere information om din årsopgørelse på [Årsopgørelsen - Skat.dk](#). Vi anbefaler, at du opdaterer din forskudsopgørelse, så du undgår at betale restskat.

Modtager du ydelser fra det offentlige, der afhænger af din indkomst, skal du være opmærksom på, at kompensationen kan påvirke ydelserne. Af den grund anbefaler vi også, at du opdaterer din forskudsopgørelse. Du kan finde mere information om din forskudsopgørelse på [Forskudsopgørelsen - Skat.dk](#).

Vi undersøger fortsat andre fejl og kontakter dig igen

Vi undersøger fortsat din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal> for andre fejl, som du kan se i oversigten over fejl i vores gældssystemer på <[danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso](#)>. 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 kompensation til dig, herunder relevant skatte- og tidskompensation, hvis du ikke er blevet kompenseret tilstrækkeligt.

Ønsker du en individuel gennemgang af din sag?

Da vi har brugt en model, er der tale om en automatiseret beregning og resultat. Ønsker du ikke en beregning baseret på en automatiseret beregning, kan du anmode om en individuel gennemgang af din sag - læs mere om en individuel gennemgang på side <x>. Det er dog vigtigt, at du er opmærksom på, at en individuel gennemgang med stor sandsynlighed vil vise, at du skal modtage et lavere beløb i kompensation. Den kan også vise, at du slet ikke er berettiget til kompensation. Vil du gerne have en individuel gennemgang af din sag, skal du skrive til os på [sagsbehandling@danskebank.dk](#). Vi forventer, at der kan gå op til seks måneder, før du modtager resultatet af den individuelle gennemgang.

Hvis du anmoder om en individuel gennemgang, skal du vide, at vi forbeholder os ret til at kræve hele eller dele af den udbetalte kompensation tilbage. Det gør vi, hvis den individuelle gennemgang viser, at kompensationen, du har modtaget, overstiger det tab, vi har beregnet ved den individuelle gennemgang, eller hvis gennemgangen viser, at du ikke har krav på kompensation. I den forbindelse foretager vi en

konkret vurdering af forholdene i din sag. Vælger du at anmode om en individuel gennemgang, opfordrer vi dig derfor til ikke at bruge beløbet, før du har fået svar på den individuelle gennemgang.

Varsel om anvendelse af forældelseslovens regler efter 90 dage

Som beskrevet ovenfor udbetaler vi en kompensation til dig, selvom dit krav kan være forældet. Vi gør heller ikke forældelse gældende, hvis du anmoder om en individuel gennemgang af din sag, og beregningen viser, at du skal modtage kompensation. Det gælder dog ikke, hvis du anmoder om en individuel gennemgang senere end 90 dage fra brevets dato. Modtager vi din anmodning om en individuel gennemgang herefter, vil vi altså igen kunne påberåbe os, at dit krav på kompensation er forældet. Det betyder, at vi vil undersøge, om dit krav på kompensation er forældet og bortfaldet, så du derfor ikke har krav på kompensationen.

Dette varsel omfatter de fejl, vi er bekendt med, og som modellen, der beregner kompensation, håndterer. Varslet gælder derimod ikke forældelse i forhold til et eventuelt krav på kompensation på grund af andre fejl i vores gældssystemer, som modellen ikke håndterer, uanset om vi kender til fejlen eller finder den senere. På danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso kan du se en oversigt over fejl i vores gældssystemer. Du kan også læse mere om en individuel gennemgang og se eksempler på, hvornår den kan være relevant for dig, på side [<x>](#).

Vil du klage?

Hvis du ønsker at klage over behandlingen af din sag, kan du skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk. Vi forventer, at der kan gå op til seks måneder, før du får svar på din klage.

Du kan modtage flere breve

Har du anden [gæld/inkassogæld](#) på andre konti, der kan være påvirket af fejlene i vores gældssystemer, modtager du et selvstændigt brev om det.

Du er velkommen til at kontakte os

Har du spørgsmål til din sag eller brevets indhold, er du meget velkommen til at ringe til os på [55 85 03 68/45 12 58 88](tel:5585036845125888) eller skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk. Hvis du har haft et indirekte tab som følge af fejl i din gældssag, kan du anmelde det på danskebank.dk/tilbagebetaling/danskebank.dk/tilbagebetaling-rd - se eksempler på indirekte tab på danskebank.dk/inkasso.

Med venlig hilsen
<Danske Bank

Realkredit Danmark

Hvad dækker kompensationen?

Modellen, vi har brugt til at beregne din kompensation, håndterer en lang række af de fejl i vores gælds-systemer, som din tidligere gæld på <konto/pantnummer> <kontonummer i tal/pantnummer i tal> kan være påvirket af. Eksempler på fejl, som modellen håndterer, kan være, at vi har opkrævet for meget eller forældet gæld, at vi har opkrævet forkerte rykkergebyrer, at renter ikke er beregnet rigtigt, eller at betalinger, som du kan have foretaget til et inkassobureau, ikke er blevet registreret hos os.

Formålet med kompensationen er at kompensere for:

- Fejl, vi kender, og som modellen håndterer

Vi har valgt at bruge en model til at beregne kompensationen for de fejl i vores gældssystemer, vi kender til, og som din sag muligvis er påvirket af.

- Fejl, vi kender og fortsat undersøger - og fejl, vi eventuelt finder senere

I udgangspunktet vurderer vi, at din sag ikke er påvirket af de fejl, vi som nævnt fortsat undersøger din sag for. Samtidig kan vi finde andre fejl i vores gældssystemer end dem, vi på nuværende tidspunkt har konstateret. Dermed kan din sag være påvirket af flere fejl. Viser det sig, at din sag er påvirket af en eller flere af disse fejl, undersøger vi, om du allerede er kompenseret tilstrækkeligt for disse fejl gennem den kompensation, vi nu udbetaler.

- Beskatning af kompensationen

Da du bliver beskattet af kompensationen, har modellen også til hensigt at dække beskatningen af skattekompensationen.

Når vi har undersøgt, om din tidligere gæld er påvirket af fejl, som vi fortsat undersøger, eller vi eventuelt finder senere, kontakter vi dig som nævnt. Vi udbetaler naturligvis yderligere kompensation til dig, herunder relevant skatte- og tidskompensation, hvis du ikke er blevet kompenseret tilstrækkeligt.

På <danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso> kan du se en oversigt over fejl i vores gældssystemer.

Oversigt over de beløb, vi har brugt til at beregne din kompensation

<Gælden, da den overgik til inkasso inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil det tidspunkt> <Gælden efter forlig>	-200 kr.
Dine betalinger på gælden, efter den overgik til inkasso	+260 kr.
Dine betalinger, der overstiger <gælden, da den overgik til inkasso inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil det tidspunkt> <gælden efter forlig>	60 kr.

Kompensation, der udgør 60 % af dine betalinger, der overstiger <gælden, da den overgik til inkasso inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil det tidspunkt> <gælden efter forlig>	(60 * 0,60 =) 36 kr.
Kompensation for den tid, du ikke har haft beløbet til rådighed	+ 20 kr.
Kompensation i alt	= 56 kr.

Fejlene i vores gældssystemer kan betyde, at beløbene i oversigten ikke stemmer med de tal, du har fra tidligere opgørelser over din gæld. Kan du ikke genkende de beløb, vi har brugt, er du velkommen til at kontakte os.

Sådan har vi ved hjælp af en model beregnet din kompensation

1. Modellen tager udgangspunkt i <din tidligere gælds størrelse, da den overgik til inkasso> <din tidligere gælds størrelse efter et forlig> på <200> kr., som er modellens grundlag for at beregne din kompensation.
2. Dine betalinger til gælden, efter den overgik til inkasso, på i alt <260> kr. bruges i modellen til at dække det beløb, som er omfattet af punkt 1 og ikke til renter og gebyrer m.m., som er påløbet, mens gælden var til inkasso.
3. Dine betalinger, der overstiger <din tidligere gælds størrelse, da den overgik til inkasso> <din tidligere gæld størrelse efter forlig>, udgør <60> kr.
4. Alle renter og gebyrer er trukket ud af beregningen, selvom vi på trods af fejlene i vores systemer kan have været berettiget til en del af disse renter og gebyrer. Ud fra stikprøver i form af individuelle beregninger af et antal kunders sager har vi vurderet, at vi generelt kompenserer tilstrækkeligt for et eventuelt tab som følge af fejlene ved at udbetale 60 % af de betalinger, der overstiger <gælden, da den overgik til inkasso inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil det tidspunkt> <gælden efter forlig>. Din kompensation udgør dermed 60 % af <60> kr., hvilket giver et beløb på <36> kr.
5. Beløbet på <36> kr. har til formål at dække både eventuel overopkrævning og beskatning af kompensationen beregnet ud fra en skatteprocent på 37,8 %, der baserer sig på en dansk gennemsnitsindkomst uden topskat. Da du desuden bliver beskattet af skattekompensationen, har modellen også til hensigt at dække beskatningen af skattekompensationen.
6. Vi kompenserer dig også med <20> kr. for den tid, du ikke har haft beløbet til rådighed. Du kan læse om kompensation for tid nedenfor.
7. **Vores modelberegning viser, at du skal modtage en kompensation på i alt <56> kr.**

På danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso kan du læse en mere detaljeret beskrivelse af modellens beregning og den beregnede sandsynlighed for, at kompensationen er tilstrækkelig. I dit tilfælde er din sag overgået til inkasso efter 2004, hvilket er relevant at vide, hvis du læser beskrivelsen på hjemmesiden.

Kompensation for den tid, du ikke har haft beløbet til rådighed

Vi kompenserer dig også for den tid, du ikke har haft beløbet til rådighed. Kompensationen for tid er baseret på procesrenten, som den har været fastsat i renteloven siden 2002, hvor den består af 1) udlånsrenten fastsat af Nationalbanken den 1. januar og 1. juli hvert år plus 2) et fast tillæg på 7 % for krav opstået før den 1. marts 2013, mens krav opstået efter den dato har et fast tillæg på 8 %.

Hvis du betaler topskat

Da vi ikke kender dine konkrete skatteforhold, har vi beregnet kompensationen for beskatning ud fra en dansk gennemsnitsindkomst. Betaler du topskat, dvs. tjener du mere end 568.900 kr. i 2023, skal du være opmærksom på, at du kan være berettiget til yderligere kompensation. Hvis du udfylder formularen på danskebank.dk/tilbagebetaling/danskebank.dk/tilbagebetaling-rd og medsender din seneste lønseddel og årsopgørelse fra Skattestyrelsen, behandler vi din henvendelse og udbetaler yderligere kompensation, hvis du er berettiget til den.

Hvad betyder en individuel gennemgang?

Som beskrevet tidligere i brevet har du mulighed for at anmode om en individuel gennemgang af din sag. En individuel gennemgang adskiller sig fra vores modelberegning, fordi en medarbejder i vores inkassoafdeling gennemgår sagen i et beregningsværktøj. Dermed beregner vi mere præcist, om vi har opkrævet for meget gæld fra dig og i så fald, hvor stort beløbet er. Det er dog vigtigt, at du er opmærksom på, at en individuel gennemgang forventeligt vil vise, at du skal modtage et lavere beløb i kompensation. Den kan også vise, at du slet ikke er berettiget til kompensation. Da den individuelle gennemgang ligesom modelberegningen ikke er helt præcis, er kompensationen udregnet ved en individuel gennemgang også skattepligtig som indkomstskat i udbetalingssåret.

Du kan læse mere om en individuel gennemgang på danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso.

Hvornår kan en individuel gennemgang være relevant for dig?

I de fleste tilfælde vil kompensationen beregnet ud fra modellen som nævnt være højere end det beløb, du eventuelt vil få ved en individuel gennemgang. En individuel gennemgang kan dog være til din fordel, hvis du for eksempel mener, at

- din gæld var betydeligt lavere end det beløb, vi har oplyst i oversigten på side [x](#).
- du har betalt et højere beløb af på gælden på den konkrete konto end det beløb, vi har oplyst i oversigten på side [x](#).
- vi har indgået et forlig, der har nedbragt gælden - og som vi ikke har taget højde for i beregningen af din kompensation.

Fejlene i vores gældssystemer kan som beskrevet betyde, at de beløb, vi har oplyst i oversigten på side <x>, ikke stemmer med de tal, du har fra tidligere opgørelser over din gæld. En individuel beregning kan være relevant for dig, hvis beløbene i høj grad afviger fra de tal, du selv har. Kan du ikke genkende de beløb, vi har brugt, er du som nævnt velkommen til at kontakte os, før du beder om en individuel gennemgang.

Behandling af dine personoplysninger

Vores grundlag for at behandle dine personoplysninger, når vi skal beregne din kompensation, er din oprindelige aftale med os. Her har vi brugt dine kontakt- og kontooplysninger samt oplysningerne om posteringer på din tidligere gæld. Grundlaget er også de personoplysninger, vi har fået, mens gælden har været til inkasso i vores gældssystemer. Vi bruger en automatiseret model til at beregne din kompensation. Ønsker du ikke en beregning baseret på en automatiseret proces, kan du anmode om en individuel gennemgang af din sag. Du kan læse mere om betydningen af en individuel gennemgang ovenfor og på <danskebank.dk/inkasso/rd.dk/inkasso>.

Vi gemmer dine personoplysninger i fem år fra datoen for den endelige afgørelse af din sag.

Du kan læse mere om, hvordan vi generelt behandler dine personoplysninger på ([danskebank.dk/PDF/GDPR/Information om Danske Banks behandling af personoplysninger.pdf](https://danskebank.dk/PDF/GDPR/Information%20om%20Danske%20Banks%20behandling%20af%20personoplysninger.pdf)).

Hvis du er uenig i vores grundlag for at behandle dine personoplysninger eller i det forhold, at vi har foretaget en automatiseret beregning af din sag, har du mulighed for at klage til Datatilsynet. Du kan finde mere information på datatilsynet.dk.

4.6.1 *Generel informationstekst på bankens hjemmeside*

Danske Bank kompenserer kunder for mulig overopkrævning i inkasso

I 2004 implementerede vi et nyt system til behandling af inkassosager. Det medførte en række datafejl i de systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer). Det har betydet, at vi desværre i nogle tilfælde har opkrævet mere gæld, end de berørte kunder skyldte – blandt andet gæld, der var forældet.

Siden vi konstaterede fejlene, har vi arbejdet intensivt på at løse problemerne og kompensere kunder, der har betalt for meget. I takt med at arbejdet er skredet frem, har vi samtidig konstateret flere fejl, der har øget omfanget og kompleksiteten af udfordringerne betragteligt. Derfor har vi udviklet en løsning, der skal sikre hurtigere afklaring for langt de fleste af vores kunder med inkassogæld. Størstedelen af kunder med restgæld, der kan være omfattet af fejlene, får derfor deres gæld sat til 0 kr. og bliver kontaktet direkte.

[This site is also available in English](#)

Vi tilbyder kompensation, hvis vi har opkrævet for meget

Hvis kunder har betalt af på deres gæld, og deres betalinger kan være påvirket af fejlene i vores gældssystemer, udbetaler vi en kompensation i de tilfælde, hvor vi vurderer, at vi kan have opkrævet for meget. Kompensationen bliver beregnet enten ud fra en model eller en individuel gennemgang.

Vi har påbegyndt udbetalingen af kompensation på baggrund af modellen og forventer, at langt hovedparten af alle kunder, der har krav på kompensation på baggrund af vores modelberegning, vil få besked inden udgangen af 2023. Kunder, der er berettiget til kompensation, bliver kontaktet direkte.

Sådan virker modellen, der beregner kompensation

Vi bruger en datadrevet model til at beregne, om vi for nogle af vores kunder kan have opkrævet for meget på deres inkassogæld. Det gør vi, fordi en nøjagtig gennemgang af hver enkelt konto vil betyde, at kunderne skal vente betydeligt længere på en afklaring om deres gæld og eventuel udbetaling af kompensation. Du kan læse mere om, hvornår du som kunde ifølge modellen kan have krav på kompensation, og i så fald hvordan kompensationen er beregnet her [Model til at beregne kompensation](#).

I nogle sager foretager vi en individuel gennemgang

I særlige tilfælde og i nogle af de mere komplekse gældssager foretager vi en individuel gennemgang af sagen. Også i sager, hvor vi har brugt modellen til at beregne kompensation, kan kunder anmode om en

individuel gennemgang. Ved en individuel gennemgang genskaber vi sagens forløb ud fra de informationer, vi har tilgængelige – og gælden på den enkelte kundes konto bliver genberegnet.

Du kan læse mere om en individuel gennemgang her [Individuel gennemgang af sager](#).

Oversigt over fejlene i vores gældssystemer

Oprindeligt konstaterede vi fire hovedårsager til fejl i vores gældssystemer, men i takt med vores undersøgelser er vi blevet opmærksomme på en lang række andre fejl, der også kan have påvirket kundernes inkassogæld.

Du kan se en oversigt over fejlene her [Oversigt over fejl i vores gældssystemer](#). Her fremgår det, hvilke fejl der bliver håndteret af modellen, og hvilke fejl den ikke håndterer.

Genoptagelse af inddrivelse af gæld overført til inkasso pr. 1. oktober 2020

Kunder med gæld, der er overført til inkasso, efter at vi oprindeligt stillede gældsinddrivelsen i bero pr. 1. oktober 2020, er ikke omfattet af løsningen. Dermed får de ikke deres gæld sat til 0 kr. og tilbydes ikke kompensation ud fra en modelberegning eller en individuel gennemgang. Kunderne er informeret om deres sag og bliver kontaktet igen, når vi genoptager inddrivelsen af inkassogæld, hvilket, vi forventer, sker i løbet af 2023. Vi tilskriver fortsat ikke nye renter på gælden i de sager, og tilbagebetalingen er på pause, indtil vi er færdige med vores undersøgelser.

Du er velkommen til at kontakte os – og anmelde yderligere tab

Hvis du har spørgsmål til vores behandling af din sag, er du velkommen til at skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk eller ringe på 55 85 03 68. Du har også mulighed for at søge om kompensation, hvis du mener, at du har haft et yderligere tab som følge af fejl i din gældssag. [Læs mere her](#).

Q & A

Hvordan ved jeg, om jeg er en af de kunder, hvis inkassogæld vil blive sat til 0 kr.?

Hvis din gæld sættes til nul, modtager du et brev om, hvordan det påvirker din sag. Denne proces er allerede i gang, og langt de fleste kunder vil modtage information inden udgangen af maj 2023, og vi forventer, at de fleste conti vil være lukket ved udgangen af 2023. I særlige tilfælde samt i meget komplekse sager kan det tage længere tid.

Hvornår vil gælden blive sat til 0 kr.?

Processen er allerede i gang. Vi har allerede informeret 53.200 kunder om, at deres gæld er sat til nul. Vi informerer kunderne løbende og forventer, at langt de fleste kunder, hvis gæld sættes til 0 kr., vil modtage

information om det inden udgangen af maj 2023, og vi forventer, at de fleste konti vil være lukket ved udgangen af 2023. I særlige tilfælde samt i meget komplekse sager kan det tage længere tid.

Har du spørgsmål vedrørende din sag, er du velkommen til at skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk eller til at ringe på +45 55 85 03 68.

Hvornår får jeg at vide, om jeg er berettiget til kompensation, og hvornår vil jeg modtage denne kompensation?

Vi har påbegyndt udbetalingen af kompensation, og i de kommende måneder vil vi kontakte de kunder, der er berettiget til kompensation. Det vil dog også være en løbende proces, og for nogle kunder vil det tage længere tid, for eksempel fordi deres sag er mere kompleks. Vi forventer at have udbetalt kompensation til langt de fleste kunder inden udgangen af 2023.

Har du spørgsmål vedrørende din sag, er du velkommen til at skrive til os på sagsbehandling@danskebank.dk eller til at ringe på +45 55 85 03 68.

Jeg har tidligere modtaget kompensation. Risikerer jeg at skulle betale noget af beløbet tilbage?

Nej, vi vil ikke bede dig om at tilbagebetale kompensation, du har modtaget, før vi traf beslutningen om løsningen, der skal sikre hurtigere afklaring for langt de fleste af vores kunder, som har været påvirket af fejlene i vores gældssystemer.

Hvordan beregner I en eventuel kompensation?

Vi bruger en datadrevet model, hvor udgangspunktet er kundens oprindelige gæld, da den blev overført til vores fejlbehæftede gældssystemer, eller den gæld, der senere har været aftalt med kunden. Hvis de samlede betalinger til gælden overstiger denne gæld, vil kunden modtage kompensation – herunder relevant tids- og skattekompensation.

Hvad gør I for at sikre, at dette ikke kan ske igen, når I genoptager jeres gældsinddrivelse?

Vi arbejder i øjeblikket på, hvordan og hvornår vi kan genoptage vores gældsinddrivelse på en måde, hvor vi tager alle forholdsregler for at sikre, at de systemer, vi vælger fremadrettet, lever op til alle gældende krav, og at fejlene i de gamle systemer ikke gentages.

Hvilke fejl i jeres gældssystemer kan for eksempel have medført et indirekte tab?

Et indirekte tab er meget individuelt og kan for eksempel relatere sig til, at din gæld har været registreret forkert i vores gældssystemer. Det kan derfor blandt andet have haft negativ betydning for vurderingen af din kreditværdighed ved optagelse af lån m.m.

Hvis du mener, at du har haft et indirekte tab som følge af fejl i din gældssag, er du altid velkommen til at anmelde det. Det er vigtigt, at din anmeldelse indeholder dokumentation for tabet. Vi behandler alle henvendelser individuelt, så vi kan give dig svar på, om vi dækker det indirekte tab eller ej.

4.6.2 Bankens hjemmesidetekst vedrørende uddybende information om modellen samt sandsynligheden for under/overkompensation

Sådan bruger vi en model til at beregne kompensation i nogle af de sager, der er overgået til inkasso efter 2004

Du kan her læse mere om den model, vi bruger til at beregne eventuel kompensation i nogle af de sager, som er overgået til inkasso efter 2004, og som kan være påvirket af fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer).

Modellen har til hensigt at regne til kundens fordel

Da en modelberegning er mindre præcis end en nøjagtig gennemgang, har vi udviklet en model, der har til hensigt at regne til kundens fordel. Vi har foretaget ca. 2.900 stikprøver af modellens beregninger ud af i alt 187.000 sager.

I stikprøverne har vi holdt modelberegningen op mod en individuel gennemgang af gældssagen, der er foretaget ved hjælp af et beregningsværktøj. Beregningsværktøjet viser ikke kundens reelle tab, men er udviklet til at håndtere de fejl, kunden generelt kan være påvirket af, og ikke de fejl, den enkelte sag konkret har været påvirket af. I mange tilfælde bliver kunden derfor kompenseret for fejl, som sagen muligvis ikke har været påvirket af. På den måde viser stikprøverne et estimat, der forventeligt er til kundens fordel.

Den observerede sandsynlighed for, at kompensationen er tilstrækkelig, er dermed et udtryk for en sammenligning af et estimat for kundens tab ud fra henholdsvis en modelberegning og en individuel gennemgang. Der er altså ikke tale om en sammenligning af modellens beregning og kundens reelle tab.

Sager overført til inkasso efter 2004

Ud fra stikprøverne 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.

Modelberegningen og udbetalingen af kompensation bygger på følgende principper:

- 1) Udgangspunktet for beregningen af kompensationen er enten gælden på tidspunktet, hvor den blev overført til vores gældssystemer eller gælden efter forlig, hvor den er nedskrevet til et lavere beløb. Hvis der er indgået flere forlig på kontoen, tages der udgangspunkt i forliget med den laveste gæld. De renter og gebyrer, der er påløbet, mens sagen har været til inkasso, indgår ikke i beregningen.

I nogle tilfælde estimerer vi gælden på den enkelte konto ud fra de digitale data, vi har til rådighed eller ud fra en særskilt statistisk model. Denne model bruges til at estimere hovedstolen i nogle af de sager, hvor renter og gebyrer er slået sammen med hovedstolen. Vi går så langt tilbage i tid, som vi kan, for at estimere gælden ud fra digitale data.

Vi nedjusterer i nogle tilfælde gælden individuelt for visse fejl. Herefter betegnes gælden som “nedjusteret” – du kan blandt andet se de fejl i dokumentet “Oversigt over fejl i vores gældssystemer” på danskebank.dk/inkasso. Er gælden individuelt nedjusteret, fremgår det af kundens brev om kompensation - og i så fald, hvilke fejl der er individuelt nedjusteret for.

- 2) Herefter sammenholdes gælden med de betalinger, der er foretaget, mens gælden har været til inkasso. Der udbetales en kompensation, hvis de samlede betalinger overstiger gælden.

Alle renter og gebyrer er trukket ud af beregningen, selvom vi på trods af fejlene i vores gældssystemer kan have været berettiget til en del af disse renter og gebyrer. Vi har foretaget stikprøver i form af individuelle beregninger af et antal kundesager. Baseret på vores viden fra stikprøverne vurderer vi, at vi i sager overgået til inkasso efter 2004 generelt kompenserer tilstrækkeligt, når vi udbetaler 60 % af de betalinger, der overstiger gælden, da den overgik til inkasso eller efter forlig.

- 3) En eventuel kompensation er skattepligtig. Den kompensation, som modellen beregner, har til formål at dække både eventuel overopkrævning og beskatning af kompensationen beregnet ud fra en skatteprocent på 37,8 %, der baserer sig på en dansk gennemsnitsindkomst uden topskat.
- 4) Vi udbetaler desuden kompensation for den tid, hvor kunden ikke har haft det beløb til rådighed, som vi potentielt har overopkrævet. Bemærk, at kompensationen for tid også er skattepligtig.

4.6.3 *Bankens hjemmesidetekst vedrørende liste over de fejl, som modellen dækker og ikke dækker, samt de fejl, der korrigeres individuelt for*

Oversigt over fejl i vores gældssystemer

I det følgende kan du læse om de oprindelige fire hovedårsager til fejl og de yderligere fejl, vi løbende har konstateret i vores systemer, der håndterer inkasso (herefter gældssystemer). På sidste side finder du en begrebsliste.

Fire hovedårsager til fejl, vi kompenserer individuelt

Nr.	Fejl	Beskrivelse
1	Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer	Ved overførsel af gæld til vores gældssystemer blev hovedstol, renter og gebyrer registreret som én samlet gældspost, hvilket har ført til forkert håndtering af forældelse for renter m.m.
2	Forkert registrering af forældelsesdato	Ved overførsel af gæld til vores gældssystemer blev forældelsesdatoen i mange tilfælde registreret forkert, hvilket har ført til forkert håndtering af forældelse for vores krav.
3	Kautionister fejlregistreret som meddebitorer	Ved overførsel af gæld til vores gældssystemer blev kautionister i en række sager fejlagtigt registreret som meddebitorer, hvilket potentielt kan have ført til uberettiget inddrivelse over for de pågældende kautionister.
4	Flere debitorer registreret særskilt for samme gæld	Manglende kobling mellem flere meddebitorer i vores gældssystemer kan have ført til, at flere meddebitorer har været registreret særskilt for den samme gæld, og at vi har opkrævet mere end den reelle samlede gæld.

Yderligere fejl

Ud over de fire hovedårsager har vi identificeret en række yderligere fejl i vores gældssystemer, som vi har inddelt på følgende måde:

1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang
2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager
3. Fejl, vi fortsat undersøger
4. Fejl, som håndteres selvstændigt uden for modellen og den individuelle gennemgang
5. Fejl, der kan have medført et indirekte tab
6. Fejl, som allerede er rettet, og hvor kunder er kompenseret

1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang

Nedenfor kan du se en oversigt over de fejl, vi håndterer i den automatiserede modelberegning og i den individuelle gennemgang.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
2b	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2b vedrører en ændring i renteloven, som ikke blev implementeret i vores systemer, hvilket medførte, at kunder blev opkrævet uretmæssige renter på rykkergebyrer.</p> <p>Fejl 2b fremgår af flere kategorier: “ 1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang” og “2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager”. Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af fejl 2b ikke kan håndteres i modellen og derfor justeres individuelt.</p>
13	Outsourcing til inkassobureauer	<p>Fejlen gør sig gældende i sager, hvor inddrivelsen er outsourcet til eksterne inkassobureauer. Her er der identificeret en række uoverensstemmelser i udvekslingen af data mellem banken og inkassobureauerne. Det indebærer risiko for, at der er sket fejl i gældsinddrivelsen f.eks. vedrørende hovedstolen, forældelse, renteberegning, registrering af betalinger og sagsstatus. De fejl kan have ført til overopkrævning, fejlagtige indberetninger til Skatteforvaltningen, fejlbehæftede kreditvurderinger samt forkert registrering i RKI.</p>
17a-b	Uretmæssigt renteberegningsgrundlag (17a) og forældelsestidspunkt (17b)	<p>Fejl 17a vedrører ukorrekt tilpasning af valørdatoer i vores gældssystemer, der i visse tilfælde har ført til et for højt beregningsgrundlag for renter, hvilket har resulteret i overopkrævning.</p> <p>Fejl 17b vedrører, at bogføringsdatoen er anvendt til at beregne forældelsesdato for renter og gebyrer, der er tilskrevet gælden, før den overgik til inkasso, i stedet for det såkaldte rentedebiteringstidspunkt. Det er den dato, hvorfra der beregnes renter og gebyrer. I tilfælde, hvor rentedebiteringstidspunktet ligger tidligere end bogføringsdatoen, kan det føre til, at der opkræves forældede renter og gebyrer.</p>

18b	Manglende opfølgning på kunders afviklingsaftaler	<p>Fejlen omhandler manglende opfølgning på midlertidige afviklingsaftaler. Den midlertidige afviklingsaftale løber efter sit indhold i maksimalt tre år, hvorefter aftalen burde være blevet genforhandlet. En manglende opfølgning og genforhandling vil være i strid med god skik-reglerne, hvis ydelsen ikke har været tilstrækkelig høj til at nedbringe hovedstolen, og kunden derved er efterladt i en uendelighedsaftale, i stedet for en midlertidig aftale.</p>
20a-c	Misforhold mellem aftaledokumenter og gældssystemer	<p>Fejl 20a vedrører, at der er uoverensstemmelse mellem gælden, som den er anført i vores gældssystemer, og gælden, som den er angivet i aftaledokumentet, der er sendt til kunden. Det skyldes, at gælden i aftalemodulet, som beregner afviklingsaftaler, ikke er beregnet på samme måde som i vores gældssystemer. Vi har derfor potentielt beregnet og opkrævet et højere beløb end den gæld, der er aftalt med kunden.</p> <p>Fejl 20b vedrører, at kunden er blevet præsenteret for en forkert årlig omkostning i procent (ÅOP) på aftaledokumenterne.</p> <p>Fejl 20c vedrører uoverensstemmelse mellem amortiseringslister og vores gældssystemer på grund af forskellige renteberegningsprincipper.</p>
22a-d	Uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen	<p>Fejl 22a vedrører uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen, hvor der enten er aftalt en lavere eller højere rente for aftalekontoen end for hovedkontoen. Hovedkontoen er den centrale konto for en kundes gæld i vores gældssystemer, mens en aftalekonto er tilknyttet en specifik betalingsaftale. Uoverensstemmelse mellem de to konti kan have medført opkrævning af uberettigede renter.</p> <p>Fejl 22b vedrører uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen ved, at kundens rentebetalinger efter betalingsaftalen ikke registreres korrekt på hovedkontoen. Dermed bliver overskydende rentebetalinger ikke afdraget på hovedstolen eller udbetalt til kunden.</p>

		<p>Fejl 22c vedrører uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen ved en dags renteforskel mellem kontiene.</p> <p>Fejl 22d vedrører uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen, hvis et frivilligt forlig ikke er underskrevet, da det medfører uoverensstemmelse med hensyn til påløbne renter.</p>
24a	Mangelfuld rådgivning og mangel på transparens vedrørende konsekvenserne af ændring af rentetype	Fejl 24a vedrører mangelfuld rådgivning af kunder, når der indgås forlig eller betalingsaftaler, der ændrer de allerede bestående rentevilkår; mere specifikt ved overgang fra simpel rente til rentes rente eller omvendt, hvor kunden kan stilles dårligere pga. ændringerne.
27a-b	Rentes rente af procesrenten i inkassosager før 2012	<p>Fejl 27a vedrører, at den lovbestemte rente (også kaldet procesrenten) er tilskrevet som en rentes rente før 2012, selvom den blev anset som værende en simpel rente. Analyser har vist, at dette ikke har været et problem, da kunden er blevet informeret om, hvilken rente der er anvendt. Selvom vi har konkluderet, at der ikke er tale om en fejl, anvendes der ikke rentes rente i vores beregning.</p> <p>Fejl 27b vedrører, om vi burde genberegne kundernes sager med tilbagevirkende kraft ved brug af simpel rente efter implementeringen af simpel rente i vores gældssystemer i 2012. Analyser har vist, at vi ikke har pligt til at genberegne kunders sager med tilbagevirkende kraft.</p>
29a-c	Fejl i Danske Prioritet (DP), Danske Prioritet Plus (DPP) og Danske Bolig Fri (DBF)-sager, fejl ved tvangsauktioner anmodet af tredjemand og manglende normalisering og risiko for ukorrekte data i normaliserede tilfælde.	<p>Fejl 29a vedrører manglende funktionalitet i gældssystemerne til at behandle DPP-, DP- og DBF-sager, hvilket har medført en risiko for overopkrævning af terminsydelser.</p> <p>Fejl 29b vedrører, at tvangsauktioner, der anmodes af tredjeparter, indebærer en høj risiko for fejl fra ukorrekt data-læsning fra 29a og ukorrekt afvikling, da mere end 1 års renter potentielt anvendes.</p> <p>Fejl 29c vedrører, at manglende datakorrektion (konsekvens af 29a implikationer) for normaliserede sager kan føre til ukorrekte data for sager, der overføres til bankens</p>

		<p>kontosystem. Manglende standarder for normalisering af kunder (overførsel til filial) betyder ufuldstændig DPP-, DP- og DBF-inddrivelse af gæld, da kunderne potentielt holdes for længe i inkasso.</p> <p>Fejl 29 fremgår af flere kategorier: “1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang” og “3. Fejl, vi fortsat undersøger”. Det skyldes, at vi fortsat er ved at afklare, om en delmængde af kundesager berørt af fejl 29 kan håndteres i modellen eller i den individuelle gennemgang.</p>
31a	Manglende standardisering af forretningsproceduren for frivillige forlig	<p>Fejl 31a vedrører, at vores inkassoafdeling ikke har haft en standardiseret forretningsprocedure for, hvornår og hvor ofte kunder bliver bedt om at underskrive en frivillig forligsaftale. Konsekvensen af dette kan være, at sager for kunder i sammenlignelige situationer potentielt kan udvikle sig meget forskelligt over tid.</p>
39a-b	Manglende varsling og orientering til kunder ved ændring af rentetype	<p>Fejl 39a vedrører, at den såkaldte “procesrente” i systemerne i 2012 blev ændret fra rentes rente til en simpel rente. Samtidig blev rentetilskrivningsfrekvensen ændret fra årligt/kvartalsvist til månedligt. Vi har i den forbindelse ikke varslet eller orienteret kunderne om ændringerne. I nogle tilfælde var det en fordel for kunden at skifte fra rentes rente til simpel rente, men det kunne på samme tid være en ulempe for kunden grundet en højere rentetilskrivningsfrekvens.</p> <p>Fejl 39b vedrører, at der fortsat blev opkrævet rentes rente i perioden 2012-2015, selvom der i aftaledokumenter stod, at der blev opkrævet simpel rente. Det skyldes, at de indregnede renter pga. en fejl indgik i renteberegningsgrundlaget i gældssystemerne i den periode. Dette kan have ført til tab for kunderne.</p>
A	Fejlberegning af rykkergebyrer	<p>Fejl A vedrører, at der i maj 2019 blev gennemført en ændring i gældssystemerne, der fejlagtigt genererer en utilsigtet renteberegning på rykkergebyrer. Fejlen opstår, når en kunde anerkender gælden. Når dette sker, overføres rykkergebyrer fra saldtype 2 til hovedstolen (saldotype 3), og der</p>

		sker herefter en automatisk renteberegning på rykkergebyrerne. Som følge af dette stiger renteberegningsgrundlaget i takt med, at der påløber renter på rykkergebyrer, hvilket kan have medført tab for kunden.
B	Forældelse af gebyrer i saldotype 2	Fejl B vedrører, at vores gældssystemer ikke genberegner renterne, når rentebærende gebyrer forældes. Det kan føre til forkerte renter, da de rentebærende gebyrer var inkluderet i beregningsgrundlaget for renterne i vores systemer. Det kan også føre til risiko for overopkrævning af løbende renter.
C	Fejl i renteberegning i vores gældssystemer	Fejl C går tilbage til 2011, hvor renteberegningen har været cirka 0,5 procentpoint højere end den burde i et bestemt tidsrum. Kunder med en aktiv sag i dette tidsrum og med en bestemt rentetype har potentielt fået beregnet en for høj gæld på grund af den fejlagtige renteberegning og er dermed potentielt blevet overopkrævet, hvis kunden har indfriet sin gæld.
D	Afløsningskonti	Fejl D vedrører valutalån, der administreres i et separat system. Når kunden misligholder et valutalån, skal det konverteres fra den udenlandske valuta til danske kroner. Det gøres ved at oprette en afløsningskonto i vores kontosystem, hvor det samlede beløb fra valutalånet bogføres som ét beløb. Konsekvensen er, at renter og gebyrer sammenlægges med hovedstolen ved overførsel fra kontosystemet til vores gældssystemer. Det indebærer en risiko for overopkrævning af forældede renter og gebyrer.
E	Fejl i gældssystemernes påløbne renteberegning, fejl a og b	<p>Fejl E.a vedrører, at der i gældssystemerne i sjældne tilfælde kan trækkes renter af dagens renter på en dag, hvor en indbetaling havde nedbragt rentegrundlaget, således at dagens renter ikke burde tilskrives.</p> <p>Fejl E.b omhandler, at kunder kan have betalt forældede renter, fordi ovenstående problematik potentielt har forårsaget fejlregning i, hvor mange renter der er på kontoen.</p>

2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager

I en række sager justerer vi individuelt for en række fejl, inden sagen bliver behandlet i modellen, ligesom der tages højde for dem i den individuelle gennemgang. Kunder, der er påvirket af disse fejl, bliver oplyst om det i brevet, de modtager fra os om compensation. Hvis der ikke står noget om disse fejl i brevet, har

vi vurderet, at sagen ikke er påvirket af dem. Kunder, der er uenige i vores vurdering, har mulighed for at kontakte os på inkassosag@danskebank.dk.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
1e	Forkerte retsafgifter og til- delte sagsomkostninger	1e vedrører, at retsafgifter og sagsomkostninger er blevet beregnet og tildelt som en andel af det inddrevne krav, og et for højt krav kan derved have medført et for højt beregningsgrundlag med forkerte opgørelse af afgifter og sagsomkostninger til følge. Samtidig kan det have medført, at vi efterfølgende har opkrævet for meget fra kunden, da vi har lagt retsafgifterne og sagsomkostningerne til kundens gæld.
2b	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2b vedrører en ændring i renteloven, som ikke blev implementeret i vores systemer, hvilket medførte, at kunder blev opkrævet uretmæssige renter på rykkergebyrer.</p> <p>Fejl 2b fremgår af flere kategorier: "1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang" og "2. Fejl, vi justerer individuelt i nogle sager". Det skyldes, at en delmængde af kundesager berørt af fejl 2b ikke kan håndteres i modellen og derfor korrigeres individuelt.</p>
8a	Opkrævning af for høje sagsomkostninger	Frem til 2008 er der anvendt eksterne advokater til gældsinddrivelse. Fejlen vedrører, at vi i sager frem til 2004 har lagt de faktiske udgifter, som vi har afholdt til advokater, til gælden, selvom vi kun har været berettiget til at opkræve de sagsomkostninger, som vi er blevet tilkendt ved domstolene.
16b	Sammenlægning af gældsposter i pantebrevssystemet	Fejlen vedrører overførsel af lån fra pantebrevssystemet til vores gældssystemer, hvor der kan være enkelte gældsposter (renter og andre gebyrer), der er blevet lagt sammen med hovedstolen. Det kan have medført, at kunder har betalt renter på en forkert beregnet hovedstol eller har betalt af på renter, som burde være forældede. Fejlen kan opstå i de situationer, hvor vi ikke har opnået fuld dækning, for eksempel i forbindelse med frivillige underskudshandler.

32	Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler	Fejlen vedrører sager, hvor kunder har indgået betalingsaftaler med mere end en konto. I forbindelse med oprettelsen af betalingsaftaler bliver der fra sagsbehandleren ikke vurderet og rådgivet om, hvorvidt kunden vil have fordel af at have en prioritetsaftale (en konto betales af adgangen) eller en pro-rata aftale (alle konti betales af samtidigt). Afhængigt af rentetype, omkostninger og lignende er det forskelligt, hvilken aftale der er bedst for kunden. Det kan have medført, at kunder har betalt eller er blevet belastet af en samlet større renteomkostning, end hvis deres betalinger var sket med en anden distribution af betalingerne.
----	---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Fejl, vi fortsat undersøger

Nedenfor kan du læse mere om fejl, vi fortsat undersøger. Det er uafklaret, om modellen og den individuelle gennemgang håndterer disse fejl. Vi forventer imidlertid ikke, at kunder, der modtager kompensation nu, er påvirket af disse fejl. Hvis det alligevel er tilfældet, vil vi udbetale yderligere kompensation for de fejl, hvis kunden er berettiget til det.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
2d	Rykkergebyrer	Fejl 2d vedrører, at vi potentielt har opkrævet uberettigede rykkergebyrer fra kunder, da de er opkrævet med mindre end 10 dages mellemrum.
26b, c og e	Fejl, når kautionister oprettes i gældssystemerne og ved inddrivelse	<p>Fejl 26b vedrører håndtering af gæld i tilfælde, hvor Vækstfonden er kautionist, og hvor vi har haft til opgave at inddrive den ubetalte kaution hos kunden. Her har vi registreret kunders gæld til Vækstfonden med et for lavt beløb, hvilket har medført utilstrækkelig inddrivelse på vegne af Vækstfonden.</p> <p>Fejl 26c vedrører, at gældssystemerne ikke indeholder en funktionalitet, som muliggør korrekt registrering af beløbsbegrænsede kautioner ved oprettelsen af sager. Sådanne kautioner kan derfor fejlagtigt være registreret som 100%.</p>

		Fejl 26e vedrører, at vi fejlagtigt har foretaget inddrivelse hos kautionister, efter at skyldner har indfriet en akkord-aftale.
29a-c	Fejl i Danske Prioritet (DP), Danske Prioritet Plus (DPP) og Danske Bolig Fri (DBF)-sager, fejl ved tvangsauktioner anmodet af tredjemand og manglende normalisering og risiko for ukorrekte data i normaliserede tilfælde.	<p>Fejl 29a vedrører manglende funktionalitet i gældssystemerne til at behandle DP-, DPP- og DBF-sager, hvilket har medført en risiko for overopkrævning af terminsydelser.</p> <p>Fejl 29b vedrører, at tvangsauktioner, der anmodes af tredjeparter, indebærer en risiko for fejl fra ukorrekt datalæsning fra 29a og ukorrekt afvikling, da mere end 1 års renter potentielt anvendes.</p> <p>Fejl 29c vedrører, at manglende datakorrektion (Konsekvens af 29a) for normaliserede sager kan føre til ukorrekte data for sager, der overføres til bankens kontosystem. Manglende standarder for normalisering af kunder (overførsel til filial) betyder ufuldstændig DP-, DPP- og DBF-inddrivelse af gæld, da kunderne potentielt holdes for længe i inkasso.</p> <p>Fejl 29 fremgår af flere kategorier: "1. Fejl håndteret i modellen eller i den individuelle gennemgang" og "3. Fejl, vi fortsat undersøger". Det skyldes, at banken fortsat er ved at afklare, om en delmængde af kundesager berørt af fejl 29 kan håndteres i modellen eller i den individuelle gennemgang.</p>
33	Manglende nedskrivning for meddebitorer, når debitors gæld forældes	Fejlen vedrører, at vi ikke har systemunderstøttelse, der sikrer, at meddebitorers gæld nedskrives, hvis en meddebitors gæld forældes, fordi den fejlagtigt ikke er forsøgt afbrudt. Nogle kunder har derfor potentielt betalt mere end deres andel af restgælden.
35	Forkert forældelsesdato ved manglende underskrift af betalingsaftale	Fejl 35 vedrører fejlagtigt forældelsesafbrydelse i situationer, hvor vi ikke har modtaget en underskrift fra kunden på et dokument, der anerkender gælden og dens størrelse, hvor kunden efterfølgende ikke har betalt af på gælden i et omfang, vi betragter som værende erkendelse af gælden.

		Fejlen kan betyde overopkrævning af kunden som følge af betaling på forældet gæld.
36	Potentielle fejl i proces for midlertidigt stop for rentetilskrivning	<p>Vi undersøger potentielle fejl i processen for midlertidigt stop for rentetilskrivning.</p> <p>Midlertidigt stop for rentetilskrivning bliver brugt i nogle tilfælde.</p> <p>Når det sker, benytter vi en skyggekonto i vores gældsinddrivelse til at beregne de renter, som ellers ville være tilskrevet på kundens konto. Håndtering af skyggekonti og opfølgning hos kunder har potentielt ikke været håndteret ens, og der har potentielt ikke været automatiserede kontroller.</p>
41a-d	Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere	<p>Fejl 41a vedrører, at vi kan have opkrævet forældet gæld, mens der har været en aftale med tredjemandspantsætter om, at denne skal indfri hele eller dele af lånet, hvor den oprindelige debitor har misligholdt sin aftale. I aftaler med tredjemandspantsættere kan det ikke aftales, at kravet mod tredjemandspantsætteren har en længere forældelsesfrist end kravet mod den oprindelige debitor, fordi forældelsesfristen afhænger af forældelse af den oprindelige debitors gæld. Hvis den oprindelige debitors gæld forældes, kan vi potentielt have opkrævet for meget fra tredjemandspantsætteren, hvis aftalen ikke er opsagt.</p> <p>Fejl 41b vedrører, at vi potentielt ikke har genvurderet sikkerheder før og under en aftale for at klarlægge det beløb, en tredjemandspantsætter hæfter for. Den værdi, som tredjemandspantsætteren hæfter for, er værdien af den ejendom, som vedkommende har stillet til sikkerhed. Sikkerheden skal derfor genvurderes på det tidspunkt, hvor pantet ”kaldes” over for tredjemandspantsætteren. Der er risiko for overopkrævning, hvis den oprindelige værdi anvendes, og sikkerheden siden er faldet i værdi.</p> <p>Fejl 41c vedrører, at vi potentielt fejlagtigt har tilskrevet renter på aftaler med tredjemandspantsættere, hvilket kan</p>

		<p>medføre, at tredjemandspantsættere kan have betalt mere, end de hæftede for.</p> <p>Fejl 41d vedrører, at tredjemandspantsætteres betalinger potentielt kan have dækket hoveddebitors renter i stedet for hoveddebitors hovedstol.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. Fejl, som håndteres selvstændigt uden for modellen og den individuelle gennemgang

Disse fejl bliver håndteret uden for den automatiserede modelberegning og uden for den individuelle gennemgang.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
1a, b, c, d og f	Sager, der har været for domstolene	<p>Fejl 1a vedrører afsluttede skiftesager, hvor vi som følge af fejl i det anmeldte beløb potentielt har modtaget en højere dividende, end vi var berettiget til. Det kan have ført til lavere dividende (tab) for andre kreditorer.</p> <p>Fejl 1b vedrører vores tilbagekaldelse af uafsluttede skiftesager, herunder vores ret til at kræve restgælden af eventuelle meddebitorer eller kautionister.</p> <p>Fejl 1c vedrører risiko for fejl i tilretningen af gælden for fejl i 16 skiftesager, da der i tilretningsprocessen ikke har været taget højde for yderligere problemstillinger.</p> <p>Fejl 1d vedrører, at vi har foretaget forkerte anmeldelser i dødsboer, da krav fra ikke-korrigerede sager er blevet indgivet som endelige og ikke som foreløbige anmeldelser, da der er anvendt en forkert brevskebelon.</p> <p>Fejl 1f vedrører, at vi kan have opkrævet uberettigede renter og gebyrer i dødsbosager, da der i nogle af sagerne er blevet debiteret og bogført med for mange gebyrer og/eller renter. Denne fejl omhandler kun insolvente afdøde kunders konti, som ikke overføres til</p>

		<p>gældssystemerne. Det har alene haft en negativ påvirkning i de tilfælde, hvor vi har modtaget dividende.</p>
2a, c	Rykkergebyrer	<p>Fejl 2a vedrører ukorrekt håndtering af rykkergebyrer - både i forhold til forrentning af rykkergebyrer og antallet af rykkergebyrer. Fejlen vedrører kun norske kunder.</p> <p>Fejl 2c vedrører, at Realkredit Danmark har opkrævet for mange rykkergebyrer.</p>
12	Fejl i behandling af person-data	<p>Fejl 12 vedrører, at vi har registreret fejlagtige data i vores gældssystemer. Det kan have medført fejl relateret til overholdelsen af artikel 5 (1)(d) i Databeskyttelsesforordningen om behandling af personoplysninger, fordi de registrerede oplysninger om kunder ikke i alle tilfælde har været korrekte og nødvendigt ajourført.</p>
16c, d og g	Fejl i håndtering af pantebreve	<p>Fejl 16c vedrører pantebreve administreret af os på vores kundens vegne (pantebrevskreditor).</p> <p>Fejlen omfatter debitorer, der potentielt har betalt af på en forældet hovedstol, renter og andre omkostninger på pantebreve. Det kan betyde, at vi uretmæssigt har opkrævet gæld hos debitor på kundens vegne.</p> <p>Fejl 16d vedrører fejl i inddrivelsen af morarenter på pantebreve med fast forrentning. Fejlen kan opstå af tre årsager:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) en systemfejl, som kan resultere i en for stor opkrævning af morarenter, hvis debitor har betalt inden for en kort afgrænset periode før næste terminsafdrag. 2) en systemfejl, som kan resultere i en for stor opkrævning af morarenter på grund af manglende opdatering af periodens rentesats for et eller flere terminsafdrag. 3) en systemfejl, som kan resultere i, at der ikke opkræves de berettigede morarenter på kundens vegne (pantebrevskreditor). Problemstillingen kan opstå i de situationer, hvor sidste terminsafdrag betales for sent af en debitor – og morarenter tilskrives altid ved næstkommende terminsafdrag, som i dette tilfælde ikke eksisterer, da lånet er indfriet.

		Fejl 16g omhandler, at vores rådgivere i nogle tilfælde har indgået aftale om en specifik bogføring af terminsafdrag for at stille debitoren bedre – og således sikre forældelse af renter og andre gebyrer undervejs i afbetalingsperioden. Systemet har ikke kunnet håndtere den aftalte bogføring og dermed ikke stillet debitoren på bedste vis som forventet og aftalt.
38b	Manglende håndtering af betalinger, der indfrier gælden	Fejl 38b vedrører, at vi i 2019 som følge af fejlene i vores gældssystemer stoppede med at lukke konti, hvor gælden var indfriet. I tilfælde, hvor kundernes sidste indbetaling var større end restgælden, og kontoen derfor var positiv i kundens favør, har vi uberettiget tilbageholdt det beløb, hvormed kontoen var positiv.

5. Fejl, der kan have medført et indirekte tab

Nogle fejl kan have medført et indirekte tab for kunden. Nedenfor kan du læse mere om de fejl og vurdere, om du kan være påvirket og have lidt et indirekte tab. Hvis du har haft et indirekte tab som følge af fejl i din gældssag, kan du indsende dokumentation og anmelde det på danskebank.dk/tilbagebetaling.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
4a-b	Fejl i intern risikoklassifikation og i registrering af kunder i RKI	<p>Fejl 4a vedrører, at vi automatisk har klassificeret kunder, hvis gæld er overført til vores gældssystemer, i den laveste ratingklasse i bankens interne systemer. Nogle kunder er på den baggrund uberettiget klassificeret i en forkert ratingklasse eller holdt for lang tid i en forkert ratingklasse.</p> <p>Fejl 4b vedrører, at kunder er registreret i RKI på uberettiget grundlag eller med forkerte data (registreret med en forkert gæld, dato eller personoplysninger), og at nogle kunder uberettiget er registreret for længe i RKI.</p>
11a-b	Skatterapportering	Fejlen vedrører forkert indberetning af renter og hovedstol til Skatteforvaltningen i 2022 og tidligere år. Det resulterer også i forkerte årsoversigter til de berørte kunder fra Skatteforvaltningen, Danske Bank og Realkredit Danmark.

24b	Manglende gennemskuelighed om konsekvenserne ved rentetypeskifte	Fejl 24b vedrører, at nogle kunder potentielt ikke har modtaget tilstrækkelig gennemskuelig rådgivning i forhold til at forstå konsekvenserne af ændringer i rentetypen på deres gæld. Det er muligt, at kunderne ikke har modtaget klar skriftlig kommunikation om konsekvenserne af ændring i rentetypen.
26a	Forkert omregistrering af kautionister som debitorer	Fejl 26a vedrører sager, hvor debitors konto er ophørt (f.eks. som følge af konkurs, dødsfald, forlig eller frivillig likvidation af CVR-nummer), hvor tilknyttede kautionister fejlagtigt er blevet registreret som debitorer. Gennem de seneste år er konti for ikke længere eksisterende debitorer samtidig blevet holdt åbne for at kunne opretholde et link til kautionister. Det medfører en risiko for, at kautionister er blevet registreret forkert i systemet og indberettet som debitorer til Skatteforvaltningen. Derudover medfører det en risiko for, at der til Skatteforvaltningen indberettes debitorer, som ikke længere eksisterer.
26d	Fejlindberetning af kautioner som gæld til Skatteforvaltningen	Fejl 26d vedrører, at vores system for personlige fordringer automatisk har indberettet kautionisters kautioner til Skatteforvaltningen som gæld.
30	Fejl i parts-ID i vores gældssystemer	Fejl 30 vedrører en datafejl i vores gældssystemer, som indikerer, at sager bliver behandlet hos et eksternt inkassobureau eller en tredjepart, selvom det ikke er tilfældet. Fejlen kan bl.a. have medført, at vi ikke proaktivt har ydet sagsbehandling i sagen, så kunden er fastholdt længere i sin gæld end nødvendigt. Den kan også have medført, at gæld, som reelt var forældet, fortsat er registreret i vores systemer og fortsat blev indberettet til Skatteforvaltningen. Det skyldes, at sagen på trods af datafejlen fortsat er registreret i vores gældssystemer og derfor indgår i den årlige skatterapportering.
31b	Ufordelagtige frivillige forlig	Fejl 31b vedrører, at kunder har indgået forlig baseret på forkerte beløb på grund af fejlene i vores gældssystemer. Det betyder, at gælden indskrevet i forliget kan have været forkert i nogle sager.
34a-b	Bogføringsfejl som følge af forældelsesfristen på renter	Fejl 34a vedrører, at en sags renter kan forælde i vores gældssystemer, mens sagen er i retten, selvom vi har krav på

		<p>renterne. Det kan lede til, at banken får en dividende, der overstiger beløbet i gældssystemerne, hvilket i systemet ligner en overbetaling. Da rådgiverne ikke kan placere det overskydende beløb korrekt, betaler de det tilbage til kurator, selvom banken har ret til beløbet.</p> <p>Fejl 34b vedrører genpostering af engangsindfrielse. I nogle tilfælde bliver en såkaldt engangsindfrielse fra en kundes side genpostet i vores gældssystemer, fordi en anden dækningsrækkefølge foretrækkes. Hvis genposteringen sker over et månedsskifte, kan renterne være forældet i systemerne, selvom vi har lovligt krav på beløbet. Det kan medføre, at posteringen i systemerne ligner en overbetaling, fordi renterne er udløbet.</p>
38a	Manglende behandling af betalinger fra kunder, der indfrier gælden	<p>Fejl 38a vedrører, at vi i 2019, som følge af fejlene i vores gældssystemer stoppede med at lukke konti, hvor gælden var indfriet.</p> <p>Det har potentielt skabt situationer, hvor kunder har været registreret i vores gældssystemer for længe.</p> <p>Det kan have betydet, at kunder har oplevet et indirekte tab som følge af fejlindberetninger til Skatteforvaltningen, og at de har været registreret som dårlige betalere i vores systemer.</p>
F	Manglende efterlevelse af bogføringsreglerne	<p>Fejl F vedrører, at vi i vores gældssystemer potentielt ikke efterlever bogføringsloven og skattelovgivningen.</p> <p>Det skyldes, at systemerne ikke foretager en korrekt journalisering af posteringer. Dermed er det ikke muligt at identificere kontobalancen tilbage i tid og de betalinger, der har ført til den givne balance.</p> <p>Undersøgelser indikerer, at fejlen ikke har ført til overopkrævning, men kan have ledt til et tab for kunderne, som følge af f.eks. fejlagtige indberetninger til Skatteforvaltningen.</p>

6. Fejl, som allerede er rettet, og hvor kunder er kompenseret

En række fejl er allerede blevet håndteret, og kunderne er blevet kompenseret. Disse fejl håndteres derfor ikke i modellen eller i den individuelle gennemgang.

Nr.	Fejl	Beskrivelse
10	Manglende forhandling af mæglerosalær på vegne af vores kunder ved salg af fast ejendom	Fejlen vedrører 915 handler, hvor mæglerosalæret ikke blev forhandlet i forbindelse med kundernes frivillige underskudshandler (dvs. solgt fast ejendom med prioritetsgæld til banken, hvor vi ikke eller kun delvist fik dækket vores krav) i perioden fra 2013-2019. Det kan potentielt have betydet, at kunder har betalt mere end nødvendigt i mæglerosalær.
14a-b	Nordania Reminder Fees DK&NO	Fejlen vedrører, at vi har opkrævet for mange rykkergebyrer grundet en manglende kontrol, der hindrer, at kunder pålægges flere end tre rykkergebyrer for samme gæld. Samtidig har vi opkrævet uberettigede renter og rentes rente af rykkergebyrer på vegne af Asset Finance Danmark (Nordania Leasing) og Asset Finance i Norge.
16a	Fejl i håndtering af pantebreve	Fejl 16a vedrører overførsel af lån fra pantebrevssystemet til vores gældssystemer. En manglende evne til at håndtere forældelse af misligholdt gæld i pantebrevssystemet har medvirket, at misligholdte afdrag forbliver registreret på gælden, selvom de er forældet. Dermed har kunder potentielt betalt af på forældet hovedstol, renter og andre omkostninger på pantebreve, som vi ikke havde krav på.
16e	Fejl i håndtering af pantebreve	Fejl 16e vedrører, at vi i forbindelse med gennemførelsen af panthaver-forespørgsler har haft en forretningsgang, der kan have forårsaget en uberettiget opkrævning af morarenter på allerede beregnede morarenter.
19a-b	Anvendelse af bagatelgrænse ved overbetalinger under 50 kr. og overbetalinger over 50 kr.	Fejl 19a vedrører sager, hvor kundens sidste betaling til indfrielse af gælden oversteg restgælden, og dermed var slutsaldoen positiv i kundens favør. I tilfælde, hvor saldoen efter den sidste betaling var positiv i niveauet 0-50 kr., har vi korrigeret saldoen til 0 kr. og afsluttet sagen. Fejl 19b vedrører sager, hvor kundens sidste betaling til indfrielse af gælden oversteg restgælden, og slutsaldoen dermed var positiv i kundens favør med over 50 kr., hvor vi i nogle tilfælde har korrigeret saldoen til 0 kr. og afsluttet sagen.

Begrebsliste*

Begreb	Definition
Advokatomkostninger	De faktiske udgifter til en advokat i forbindelse med gældsinddrivelse.
Aftalekonto	Den konto, der er tilknyttet en specifik betalingsaftale.
Akkordaftale	Aftale mellem en debitor (skylder penge) og dennes kreditor(er) (har penge til gode) om nedbringelse af debitorens gæld.
Bogføringsregler	Lovbestemte regler for at føre regnskab - herunder bogføringsloven.
Bogføringsdato	Den dato, en postering er bogført.
Debitor/pengedebitor	En, der skylder penge.
DPP-, DP- og DBF-sager	Forkortelse af Danske Prioritet Plus, Danske Prioritet og Danske Bolig Fri, der er navne på typer af bankprodukter.
Dækningsrækkefølge	Den rækkefølge, hvor kundens betalinger dækker forskellige gældsposter, for eksempel hovedstol eller renter først.
Forældelsesdato	Den dato, hvor kravet forældes og dermed bortfalder ifølge lovgivning.
God-skik regler	Regler der skal sikre, at finansielle virksomheder handler ærligt og loyalt over for sine kunder, så de kan have tillid til markedet og virksomhederne i den finansielle sektor.
Gældseftergivelseskoder	Koder i skatteindberetningen om kunderne, der angiver, at en kunde har fået eftergivet gæld.
Gældssystemer (systemer, der håndterer inkassogæld)	De IT-systemer, som banken bruger til at håndtere gældssager, hvor kunder har misligholdt deres aftale med banken, og sagen derfor overgår til inkasso, også betegnet gældssystemer.
Hovedstol	Den del af det oprindelige lånte beløb, som kunden fortsat mangler at betale.
Hovedkonto	Den primære konto for kundens gæld i vores gældssystemer
Individuel gennemgang	En gennemgang af kundens sag, hvor en medarbejder i bankens inkassoafdeling genskaber sagens forløb og genberegner gælden i et beregningsværktøj.
Kautionist	En (tredjemand), der har påtaget sig medhæftelse for hele eller dele af beløbet, hvis debitor (den, der skylder pengene) ikke kan overholde sin aftale om at betale lånet tilbage.
Kompensationsmodel/ model	En model, som banken har udviklet til at beregne, om en kunde muligvis er blevet overopkrævet. I så fald beregner modellen den kompensation, som kunden får udbetalt.
Kreditor/pengekreditor	En, der har penge til gode.
Meddebitor	En, der hæfter for gælden sammen med debitor (en, der skylder penge).

Morarenter	Den lovbestemte rente, en kreditor kan kræve som kompensation for manglende eller for sen betaling. Morarenten er en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 %. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken fastsætter. Den rente kan fraviges ved aftale (dog ikke i forbrugerforhold, når bortses fra renter til pengeinstituttet mv., jf. § 7, stk. 4) ved sædvane og ved specielle lovbestemmelser.
Procesrente	Den rente, en kreditor (har penge til gode) kan kræve fra tidspunktet, hvor kreditor begynder retsforfølgning til betaling af gælden. Beregnes som et lovbestemt tillæg på 8% til Nationalbankens Udlånsrente. Procesrenten er en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.
Rentes rente	Hvor påløbne renter ved udgangen af en periode lægges til gælden og forrentes sammen med denne, hvorved der bliver tale om rentes rente.
Rykkergebyrer	Gebyrer som kreditor (den, der har penge til gode) kan kræve for rykker-skrivelser vedrørende et krav, når skrivelserne er fremsendt med rimelig grund.
Tildelte sagsomkostninger	Omkostninger, der i en sag bliver fastsat og tildelt af domstolene ud fra rettens takster for den pågældende sagstype.
Saldotype	En konto er opdelt i forskellige typer af saldi. Her bliver forskellige typer af posteringer bogført og beregnet – for eksempel hovedstol på en saldo-type og renter på en anden saldtype. Baggrunden for opdelingen er blandt andet, at der ofte er forskel på håndteringen af renter og forældelsesfrister for de forskellige gældsposter.
Simpel rente	Rentetype hvor der kun tilskrives rente af hovedstolen og ikke af tidligere tilskrevne renter
Prioritetsaftale	Aftale med kunden om, at kundens betalinger skal afdrage på en konto ad gangen.
Pro-rata aftale	Aftale med kunden om, at kundens betalinger skal afdrage på alle kundens konti samtidigt.
Valørdato	Den dato, hvorfra en saldoændring har rentemæssig effekt.

*Begrebslisten er indføjet af banken kort før rapportens afgivelse, og har ikke været en del af vores undersøgelser.

4.6.4 Bankens hjemmesidetekst vedrørende uddybende beskrivelse af den individuelle gennemgang

Sådan bruger vi en individuel gennemgang til at beregne kompensation

Her kan du læse, hvordan vi bruger en individuel gennemgang til at beregne kompensation for mulig overopkrævning på inkassogæld som følge af nogle af fejlene i vores systemer, der håndterer inkassogæld (herefter gældssystemer).

Det betyder en individuel gennemgang

En individuel gennemgang betyder, at en medarbejder i vores inkassoafdeling genskaber sagens forløb og genberegner gælden i et beregningsværktøj. Vi har udviklet beregningsværktøjet til at ensrette genberegningen af sagerne og håndtere nogle af de fejl, der kan have medført, at vi har opkrævet for meget gæld fra nogle kunder. I beregningsværktøjet genberegnes gælden ud fra de informationer, vi har tilgængelige om kundens sag uden for de fejlbehæftede gældssystemer.

Vi genskaber sagens forløb, fra gælden overgik til inkasso. I genberegningen indgår betalingshistorik, kontraktvilkår, afdragsordninger og andre relevante dokumenter i det omfang, vi har dem til rådighed. Vi medtager også eventuelle renter, gebyrer og omkostninger, som vi vurderer, at vi har et juridisk grundlag for at inddrage. I de tilfælde, hvor vi ikke har dokumentation for vores krav, indgår det ikke i genberegningen af gælden, selvom vi kan have været berettiget til det.

Kompensationen er et estimat

Beregningsværktøjet og vejledningerne, som bliver brugt i den individuelle gennemgang, er udviklet til at håndtere de fejl, kunden generelt kan være påvirket af, og ikke de fejl, den enkelte sag konkret har været påvirket af. I mange tilfælde bliver kunden derfor kompenseret for fejl, som sagen muligvis ikke har været påvirket af. På den måde er den beregnede kompensation i den individuelle gennemgang et estimat, der i de fleste tilfælde er til kundens fordel. Hvis den individuelle gennemgang viser, at der er sket en overopkrævning, udbetaler vi en kompensation, som består af:

- Estimeret overopkrævning
- Skattekompensation
- Kompensation for den tid, det estimerede overopkrævede beløb ikke har været til kundens rådighed

Den individuelle gennemgang er baseret på følgende trin

1) Fastlæggelse og nedjustering af den oprindelige inkassogæld

På grund af fejlene i vores gældssystemer kan gælden potentielt være opgjort forkert, da den blev overført til inkasso og registreret i vores gældssystemer. Samtidig kan en række andre fejl betyde, at gælden løbende er opgjort forkert.

For at håndtere de mulige fejl nedjusterer vi gælden individuelt og fordeler den under de rette gældsposter. Her tager vi blandt andet højde for at:

- gældens oprindelige hovedstol kan være slået sammen med visse renter og gebyrer.
- gælden kan have været registreret med forkert forfaldsdato.

Nedjusteringen af gælden på kontoen sker på baggrund af dokumentation, som for eksempel kontoudskrifter og data fra de systemer, hvor gælden var registreret, før den blev overført til de fejlbehæftede gældssystemer. Det vil sige, at renter og gebyrer, der ved en fejl var lagt sammen, placeres under de gældsposter, de hører til. Den nedjusterede gæld bruges som udgangspunkt i den individuelle gennemgang af sagen. Hovedstolen er estimeret, særligt i ældre sager, hvor vi kun har adgang til begrænsede data. I de sager opstiller vi et estimat af gælden efter en statistisk model, hvor fejlagtigt placerede renter og gebyrer i hovedstolen er fjernet så korrekt som muligt. Det gør vi på en måde, der i videst muligt omfang er til fordel for kunden.

2) Genskabelse af sagens renteperioder

Når den nedjusterede gæld er fastlagt, genskaber vi sagen kronologisk for alle renteperioder. For hver renteperiode bliver der indhentet information om, hvilken rente der historisk er blevet brugt ved inddrivelse af gælden. På baggrund af de data udregner beregningsværktøjet de renter, der ifølge værktøjet skulle være pålagt gælden over tid.

I tilfælde, hvor sagen enten har 1) en afviklingsaftale eller 2) procesrente, regnes der udelukkende og altid med simpel rente, også i tilfælde, hvor der er aftalt rentes rente oprindeligt. I tilfælde, hvor sagen er registreret i gældssystemerne med produktrente/kreditrente (og ikke procesrente), og kunden ikke har en afviklingsaftale, bruger vi rentes rente i genberegningen.

3) Håndtering af omkostninger og gebyrer

Eventuelle omkostninger og gebyrer, der er pålagt gælden fra domstolene eller en tredjepart, som har inddrevet gælden på vegne af os, medtages i den individuelle gennemgang af sagen. Det gør vi kun, hvis der er tilstrækkelig dokumentation for, at vi berettiget har kunnet opkræve omkostningen/gebyret.

Det kan for eksempel være, hvis en sag har været i fogedretten. I det tilfælde vil fysiske dokumenter fra sagen blive brugt til at bekræfte, at omkostningerne kan indgå i den individuelle gennemgang af den tidligere gæld.

4) Registrering af betalinger på gælden

Alle betalinger, der er foretaget på gælden, mens sagen har været registreret i vores gældssystemer, indføres i beregningsværktøjet. Det gælder, uanset om betalingerne kommer fra kunden selv, kautioni-ster eller andre. Alle betalinger registreres på de forskellige gældsposter, der er tilknyttet den individu-elle konto efter den på daværende tidspunkt gældende dækningsrækkefølge. Det betyder, at betalinger bruges til at nedbringe gælden i den rækkefølge, som typisk først vil være omkostninger, derefter ren-ter/gebyrer og til sidst hovedstolen.

En af de identificerede fejl i vores gældssystemer er, at vi i nogle tilfælde mangler registreringer af en eller flere betalinger, der er sket til et inkassobureau. Der er derfor en risiko for, at ikke alle betalinger er registreret.

5) Håndtering af aftaler indgået i inkasso

Den individuelle gennemgang tager højde for aftaler, som vi har indgået om gælden, mens den har været til inddrivelse i inkasso. Da aftalemodulet i vores gældssystemer har være omfattet af fejl, vil beregnings-værktøjet give kunden de mest fordelagtige rentevilkår for den periode, som aftalen vedrører. Disse vilkår inkluderer blandt andet:

- Ingen tilskrivning af rentes rente.
- Alle betalinger giver fuld nedskrivning af det grundlag, vi beregner rente på – uanset om der er aftalt en anden rækkefølge for nedskrivningen med kunden. Det betyder, at gælden hurtigere bliver betalt, da der i beregningsværktøjet løber færre renter på kontoen i den efterfølgende ren-teperiode, end der ville gøre ved normal inddrivelse af gælden.
- Er der aftalt rentes rente, bliver renter, der er anerkendt af kunden efter et frivilligt forlig, ikke føjet til det grundlag, vi beregner renter på. Derfor løber der færre renter på gælden i beregnings-værktøjet, end der ville gøre ved normal gældsinddrivelse.

6) Resultatet af den individuelle gennemgang

Når sagen er genskabt fra start til slut, vurderer vi, at vi får et konservativt estimat over, om vi har opkrævet for meget på gælden, og om kunden er berettiget til kompensation.

Vi udbetaler kompensation, hvis den individuelle gennemgang viser, at kunden har betalt mere, end vi berettiget har kunnet opkræve. Da beregningsværktøjet er baseret på antagelser til kundens fordel – blandt andet når vi fastlægger gælden og ved opgørelsen af renter – forventer vi, at den beregnede kom-pensation i de fleste sager er tilstrækkelig til at dække kundens reelle tab, hvis det var opgjort præcist ud fra alle nødvendige oplysninger.

Omvendt udbetaler vi ikke kompensation, hvis den individuelle gennemgang viser, at vi ikke har opkrævet mere, end vi var berettiget til.

Kompensation for skat

Da den individuelle gennemgang estimerer den potentielle overopkrævning, er kompensationen ikke præcist beregnet. Derfor betragter Skattestyrelsen kompensationen som en gave, og kompensationen er derfor skattepligtig som indkomstskat i udbetalingssåret.

Kompensation for skat – op til en skatteprocent på 37,8% - er lagt oven i den potentielle overopkrævning, der er beregnet i den individuelle gennemgang.

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

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

Kompensation for tid

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

Vores fejlbehæftede gældssystemer blev indført den 24. september 2004. Det betyder, at krav vedrørende fejl i gældssystemerne først er opstået på eller efter denne dato. Kompensationen for tid er baseret på procesrenten, som den har været fastsat i renteloven siden 2002, hvor den består af 1) udlånsrenten fastsat af Nationalbanken den 1. januar og 1. juli hvert år plus 2) et fast tillæg på 7 % for krav opstået før den 1. marts 2013, mens krav opstået efter den dato har et fast tillæg på 8 %. Kompensationen for tid er også skattepligtig.