



Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 5 angående Finanstilsynets afgørelser af 26. november 2020 og 3. december 2021

Indhold

1.	INDLEDNING OG BAGGRUND	6
1.1	Indledning	6
1.2	Baggrund	7
1.3	Indholdet af denne rapport nr. 5	9
1.4	Metode og observationer om bankens arbejdsprocesser	11
1.4.1	Samarbejdsform mellem den uvildige undersøger og banken	11
1.4.2	Særligt om vores undersøgelse af krav i PF	12
2.	SAMMENFATNING OG KONKLUSION	12
2.1	Kompensation angående konti i DCS	13
2.1.1	Bankens beregning af kompensation	13
2.1.2	Vores observationer og konklusioner	14
2.2	Kompensation angående krav i PF	17
2.2.1	Bankens beregning af kompensation	17
2.2.2	Vores observationer og konklusioner	18
2.3	Sager omfattet af bobehandling	20
2.4	Yderligere problemstillinger, som behandles i denne rapport nr. 5	21
3.	STATUS OG OVERBLIK OVER GÆLDSSAGEN	23
3.1	Gældssagens samlede omfang	23
3.2	Konti og krav som vi behandlede i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023	24
3.3	Konti og krav som vi behandler i denne rapport nr. 5	29
3.4	Konti og krav som vi endnu ikke har behandlet	32
3.5	Vurdering af bankens målsætning om status for udbetaling af kompensation pr. 31. december 2023	34
3.6	Yderligere problemstillinger	37
3.7	Bankens plan for det videre arbejde med gældssagen	39
4.	KOMPENSATION VEDRØRENDE YDERLIGERE KONTI I DCS	41
4.1	DCS-privatkonti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6	42
4.1.1	Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsmodellen	42
4.1.2	Generelt om kompensationsmodellen, formålet og målbilledet for denne	45
4.1.3	De enkelte elementer i kompensationsmodellen	46
4.1.4	Validering af kompensationsmodellen ved den stikprøvevise gennemgang	58
4.1.5	Kalibrering af det foreløbige modelberegnete resultat	64
4.1.6	Risikoen for underkompensation	65
4.1.7	Fordelingen af kompensationsbeløbet for konti med flere hæftere	66
4.1.8	Kunderejsen	70

4.1.9	Vores samlede observationer i forhold til bankens beregning af kompensation og planen for udbetaling	71
4.2	DCS-erhvervskonti	72
4.2.1	Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsmodellen	72
4.2.2	Bankens håndtering af erhvervskonti gennem kompensationsmodellen	76
4.2.3	Validering af kompensationsmodellen og håndtering af risikoen for underkompensation	79
4.2.4	Fordelingen af kompensationen	83
4.2.5	Bankens individuelle gennemgang af erhvervskonti	83
4.2.6	Kunderejsen	84
4.2.7	Vores samlede observationer i forhold til bankens beregning af kompensation og planen for udbetaling	84
4.3	Den individuelle gennemgang for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-6	85
4.3.1	Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsberegningen gennem den individuelle gennemgang	86
4.3.2	Bankens udførelse af den individuelle gennemgang	87
4.3.3	Fordelingen af kompensation	89
4.3.4	Den observerede fejlrate og risikoen for underkompensation	89
4.3.5	Vores samlede observationer i forhold til den individuelle gennemgang	91
5.	KOMPENSATION ANGÅENDE KRAV I PF	92
5.1	Indledende bemærkninger	92
5.1.1	Overblik	92
5.1.2	Overordnet om bankens tilgang til kompensation af kunder i PF-systemet	94
5.1.3	Bankens hypotese	98
5.2	PF-populationen og opdelingen i sagstyper	99
5.2.1	Hvilke kunder, krav, sagstyper og fejl er omfattet af bankens plan for kompensations-beregning	99
5.3	Krav som håndteres ved modelbaseret kompensationsberegning	103
5.3.1	Bankens validering af den modelbaserede kompensationsberegning	103
5.3.2	Den deterministiske model (genberegning af startbalancen)	105
5.3.3	Early exit	108
5.3.4	Særligt om aftalelogik	109
5.3.5	Beregningsmodellen (beregning af kompensation)	110
5.3.6	Kalibrering og korrektioner	111
5.3.7	Fordeling af kompensation	112
5.4	Stikprøven	113
5.4.1	Indledende bemærkninger	113
5.4.2	Manuel genberegning af startbalancen og datavalidering	114

5.4.3	PF krav-genberegneren (beregning af kompensation)	118
5.4.4	Sammenfatning	123
5.5	Risikoen for underkompensation	123
5.5.1	Risikoanalysens grundlag og stikprøvens udvælgelse og repræsentativitet	123
5.5.2	Kalibrering	125
5.5.3	Analyse af bankens risikotal	126
5.6	Individuel genberegning	130
5.6.1	Individuel genberegning ved beløb over kr. 100.000 i beregningsmodellen	131
5.6.2	Individuel gennemgang efter anmodning fra kunder	132
5.6.3	Sammenfatning	133
5.7	Vores samlede observationer angående bankens beregning af kompensation	134
5.7.1	Krav uden betalinger (ca. 30.300 krav)	134
5.7.2	Krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning (ca. 8.100 krav)	134
5.7.3	Krav, der håndteres via den individuelle gennemgang (ca. 700 krav)	135
6.	STATUS PÅ BOSAGER	136
6.1	Overblik over bosager	136
6.2	Status på bankens arbejde med kompensation for så vidt angår de enkelte sagstyper i bosagssegmentet	138
6.2.1	Dødsboer uden dividende	138
6.2.2	Gældssaneringer	139
6.2.3	Konkursboer med dividende og dødsboer med dividende	141
6.2.4	Konkursboer uden dividende	143
6.2.5	Tidligere kunders konkurs	143
6.2.6	Rekonstruktioner	144
6.2.7	Tvangsauktioner	144
6.2.8	Likvidationer	145
6.2.9	Tvangsakkorder	145
6.2.10	Blandede segmenter	145
6.3	Tidsplan for bankens videre arbejde med kompensation	146
6.4	Tværgående observationer	147
6.4.1	Bankens beslutning om at afskære visse krav på grund af forældelse	147
6.4.2	Skattekompensation	148
6.4.3	Risiko for tab som følge af bankens sagsbehandlingstid	149
6.4.4	Bankens indgivelse af konkursbegæringer	149
7.	BANKENS HÅNDTERING AF YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER, SOM IKKE ER OMFATTET AF KOMPENSATIONSMODELLEN	150
7.1	Samlet overblik over de yderligere problemstillinger og fejl	150

7.2	Yderligere problemstillinger som vi behandler i denne rapport nr. 5	151
7.3	Yderligere problemstillinger, hvor banken har kompenseret kunder ved en særskilt kompensationsbetaling	152
7.3.1	Yderligere problemstilling nr. 10 – Manglende forhandling af mæglerosalærer (Home)	152
7.3.2	Yderligere problemstilling nr. 16 – bankens pantebrevssystem ("MDS")	154
7.3.3	Yderligere problemstilling nr. 19 – Indtægtsføring af overbetalinger	157
7.4	Yderligere problemstillinger som ikke har medført tab for de berørte kunder	158
7.4.1	Yderligere problemstilling nr. 6c – Forskellige morarentesatser i DCS før og efter 2010	158
7.4.2	Yderligere problemstilling nr. 21 – Slettede kundedata	159
7.4.3	Yderligere problemstilling nr. 8b – Opkrævning af høje sagsomkostninger	160
7.4.4	Yderligere problemstilling nr. 18 – Midlertidige betalingsaftaler	160
7.4.5	Yderligere problemstilling nr. 26f – Kautitioner, der nedskrives over tid	161
7.4.6	Yderligere problemstilling nr. 35 – Fejl i registreringer om forældelse i DCS	162
7.4.7	ORIS nr. 164265 – Forskelle i beregnede renter i DCS	163
7.4.8	ORIS nr. 166446(d) – Renteberegning i afdragsordninger i PF	163
7.4.9	ORIS nr. 171177(b) – Realkredit Danmarks overtagelse af ejendomme på tvangsauktion	164

1. INDLEDNING OG BAGGRUND

1.1 Indledning

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

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

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

Arbejdet med at analysere de opståede fejl medførte, at banken identificerede en lang række yderligere problemstillinger. Det betød, at banken i august 2022 besluttede at ændre sin tilgang til gældsinddrivelsessagen. Indtil da havde bankens tilgang til beregning af kompensation til de berørte kunder været baseret på en "fejl-for-fejl" strategi. Den nye tilgang indebar, at banken i sit Olympia-projekt med udbetalingen af én samlet modelberegnet kompensation ville kompensere et stort antal kunder for en række af de fejl, som kunderne var eller kunne være berørt af. Derudover besluttede banken, at den i et stort antal sager ville eftergive kundernes inkassogæld og nulstille kundernes konti.

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 behandlede vi kompensation til en række kunder, hvis inddrivelsessager havde været håndteret af banken i inddrivelsessystemet DCS. Endvidere behandlede vi bankens plan for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti for en række af bankens kunder.

Denne rapport nr. 5 omfatter en status på bankens eksekvering af de planer for kompensationsbetaling samt eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, som vi behandlede i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Endvidere behandler denne rapport nr. 5 bankens plan for og status pr. 31. december 2023 for eksekvering af kompensationsudbetaling til yderligere en række kunder, hvis sager har været håndteret af banken i inddrivelsessystemet DCS. Derudover omfatter rapporten bankens plan for og status for eksekvering af kompensationsudbetalinger til en række realkreditkunder, hvis sager banken har håndteret i inddrivelsessystemet PF.

Endelig omfatter denne rapport nr. 5 status for bankens arbejde med at afdække resterende fejl eller potentielle fejl i inddrivelsen, som ikke omfattes af den kompensation, der planlægges udbetalt som led i Olympia-programmet, enten fordi kompensationen beregnes og udbetales særskilt, eller fordi fejlene efter bankens analyser ikke har ført til tab for bankens kunder. Status for bankens samlede arbejde med beregning og udbetaling af kompensation beskrives nedenfor, afsnit 3.

1.2 Baggrund

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

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

Ved afgørelse af den 3. december 2021 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om forlængelse og udvidelse af den uvildige undersøgelse. Undersøgelsen skulle herefter:

- følge og vurdere de foranstaltninger, som banken havde truffet og ville træffe i relation til de fire hovedårsager, samt bankens analyser og foranstaltninger i forhold til de yderligere problemstillinger,
- følge og vurdere bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som var berørt af de fire hovedårsager og alle de identificerede yderligere problemstillinger, samt bankens løbende fremdrift i disse processer, og
- følge og vurdere implementeringen af den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, herunder om nye systemer og/eller opdateringer til de eksisterende systemer ville sikre, at banken i fremtiden kan foretage korrekt gældsinddrivelse på grundlag af retvisende data.

Ved afgørelse af den 25. april 2022 meddelte Finanstilsynet banken, at den skulle træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som havde fået kompensation for de fire hovedårsager, fik korrigeret deres indberetninger til Skatteforvaltningen, vedrørende deres gældssag. Dette omfattede også kunder, som fremadrettet ville få udbetalt kompensation og som derfor ikke havde restgæld til banken.

Derudover skulle banken kommunikere individuelt til disse kunder herom samt til de øvrige kunder, som forventelig fik en forkert gæld indberettet til Skatteforvaltningen i 2022.

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

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

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

Efter anmodning fra banken har vi tillige forud for udfærdigelsen af denne rapport nr. 5 udarbejdet et forståelsespapir, som beskriver omfanget af det arbejde i banken, som vi rapporterer på i denne rapport nr. 5. Dette forståelsespapir er fremsendt til Finanstilsynet tirsdag den 28. november 2023.

Vores tidligere rapporter:

Vi har forud for denne rapport nr. 5 afgivet i alt fire rapporter.

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

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

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

Vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 omhandlede bankens plan for at kompensere bankens kunder for en række fejl med en samlet kompensationsbetaling samt bankens plan for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i forhold til en række af bankens kunder. Rapporten omfatter alene dele af bankens plan, idet der forsat ikke forelå en færdig plan for visse typer af kunder eller sager. Rapport nr. 4 af 4. juni 2023 blev desuden afgivet før banken påbegyndte eksekvering af udbetalinger og kommunikation til kunder i Olympia-programmet, og rapporten omfattede derfor ikke selve eksekveringen, men alene bankens plan herfor, herunder planlagte processer og kontroller mv.

1.3 Indholdet af denne rapport nr. 5

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 behandlede vi bankens plan for at kompensere en del af bankens kunder for en række fejl i bankens system til inddrivelse af bankgæld (DCS) med én samlet kompensationsbetaling samt bankens plan for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i forhold til en række af bankens kunder.

I denne rapport nr. 5 følger vi op på status for bankens eksekvering af kompensationsudbetalinger samt for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti for de kunder, som var omfattet af vores undersøgelse i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, ligesom vores undersøgelse i denne rapport nr. 5 vedrørende disse kunder vil omfatte et antal yderligere fejl.

Herudover behandler vi bankens plan for beregning og udbetaling af en samlet kompensation til en række kunder vedrørende konti i DCS, som ikke var omfattet af rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Kompensationen omfatter også for disse kunder en række fejl i bankens inddrivelse, som kan have ført til overbetaling til banken.

Endvidere behandler vi bankens plan for beregning og udbetaling af en samlet kompensation til en del af de realkreditkunder, som er berørte af en række fejl vedrørende krav håndteret i inddrivelsessystemet PF. PF-systemet benyttes til håndtering af restfordringen efter, at den pantsatte ejendom er solgt i forbindelse med inddrivelsen af misligholdte realkreditlån i Realkredit Danmark A/S (herefter Realkredit Danmark). Da banken varetager den samlede håndtering af fejl i Realkredit Danmarks inddrivelsessystemer, vil vi i vores beskrivelse af bankens plan for kunder og krav i PF-systemet i de fleste sammenhænge henvise til "banken" som en samlebetegnelse for banken og for Realkredit Danmark.

Endelig omhandler vores undersøgelse i denne rapport nr. 5 en række fejl, som ikke håndteres i den modelbaserede løsning til beregning og udbetaling af kompensation. Dette gælder fejl, der enten er eller bliver håndteret ved en særskilt kompensationsudbetaling, eller problemstillinger for hvilke bankens analyser har vist, at der enten ikke er tale om egentlige fejl, eller at kunderne ikke har lidt tab som følge af fejlene.

Afsnit 3 nedenfor indeholder en samlet oversigt over gældssagen i banken, herunder en beskrivelse af, hvilke fejl og sager vi har behandlet i tidligere rapporter, og hvilke fejl og sager vi behandler i denne rapport nr. 5.

Endvidere fremgår det af afsnit 3, for hvilke fejl og sager banken endnu ikke har præsenteret os for en færdig model for beregning og udbetaling af kompensation til bankens kunder. Endelig indeholder afsnit 3 en orientering om status for bankens arbejde med eftergivelse af gæld og nulstilling af konti samt status for håndtering af gælden i sager, hvor gælden ikke forventes at blive eftergivet, og hvor banken derfor på sigt skal genoptage inddrivelsen på grundlag af et korrekt opgjort krav.

Beskrivelsen af bankens kompensationsmodeller og målbilledet herfor bygger i denne rapport nr. 5 på det, som er anført i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, herunder om de grundlæggende principper for beregning af kompensation for tab ved overbetaling samt tids- og skattekompensation i forbindelse hermed. Vi

behandler ikke disse grundlæggende spørgsmål igen i denne rapport nr. 5, og der henvises derfor til rapport nr. 4 af 4 juni 2023, afsnit 5.3, for en nærmere gennemgang heraf.

1.4 Metode og observationer om bankens arbejdsprocesser

Der henvises om metodevalg i forhold til vores undersøgelse til vores tidligere rapporter, herunder navnlig vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 1.3.2.

Vi har i forbindelse med denne rapport nr. 5 efter dialog med banken anvendt samme arbejdsmetode som den, vi har anvendt i forbindelse med tidligere rapporter, herunder for så vidt angår udveksling af information mv.

Særligt i forhold til krav i PF har vi efter dialog med banken tilstræbt at tilrettelægge vores undersøgelse, så den – frem for at bero på en fuld validering af alle bankens arbejdsprocesser – i højere grad har beroet på bankens egen kontrol og kvalitetssikring i forbindelse med planlægning af beregning og udbetaling af kompensation til kunderne. Der henvises til afsnit 1.4.2 nedenfor om dette.

1.4.1 Samarbejdsform mellem den uvildige undersøger og banken

Med henblik på at sikre dokumentation for hvilken information vi har lagt til grund for vores undersøgelse, er der etableret et datarum, som indeholder de dokumenter, banken deler med os om de forskellige dele af Olympia-programmet.

Langt størstedelen af dokumenterne referer til spørgsmål, som vi har stillet til banken i forbindelse med vores undersøgelse. Ofte har dokumenterne – før eller efter, at de er lagt i datarummet – været genstand for et eller flere møder med banken, herunder for at sikre, at vi har forstået den information, som var indeholdt heri. Banken har endvidere forbered og faciliteret en række præsentationsmøder, hvor bankens analyser og arbejdsprocesser har været beskrevet og præsenteret for os. Vi har i den forbindelse haft lejlighed til at stille spørgsmål med henblik på at sikre, at vi har fået fyldestgørende information om bankens arbejdsprocesser mv. En række af dokumenterne er udarbejdet af banken på vores foranledning, herunder f.eks. fordi vi på møder med banken har efterspurgt konkret information, sammenstilling af data eller gennemførelse af separate analyser og dokumentation herfor.

Datarummet indeholder endvidere dokumentation i form af forberedelsesmateriale og mødereferater fra de centrale beslutningsfora i banken, som træffer beslutning om håndtering af gældssagen mv.

1.4.2 *Særligt om vores undersøgelse af krav i PF*

På baggrund af vores erfaring fra den hidtidige undersøgelse af bankens processer blev det aftalt mellem banken og os, at vi, i forhold til gennemgangen af kompensationsmodellen for PF, skulle have større fokus på at anvende bankes egne kontroller til at validere både design, beregning og udbetaling af compensation. Vores indsats blev derfor planlagt således, at vi i højere grad skulle fokusere på forståelse af, hvorledes banken havde planlagt sin egen kvalitetssikring i forhold til måling af, om banken via kompensationsmodellen kunne identificere de berørte kunder og beregne compensation til disse. For at kunne opnå overbevisning om, at bankens arbejde har været tilstrækkeligt, har det imidlertid været nødvendigt at forstå det samlede system og omliggende processer, således at vi kunne vurdere kontrolmiljøet i forhold til de i processerne iboende risici.

Vi har kun i begrænset omfang kunnet basere vores undersøgelse på bankens egen kontrol og validering som oprindeligt ønsket af banken. Det skyldes, at vi i forbindelse med vores undersøgelse har konstateret, at en række kontroller ikke var implementeret på en sådan måde, at de efterlod et skriftligt spor og resultat. Vi har endvidere konstateret, at det for en række processer har været gældende, at der på udførelsestidspunktet ikke har foreligget færdige kravspecifikationer, sagsbehandlerevejledninger eller planer for udførelse af kvalitetskontrol. Som eksempel herpå kan nævnes, at en række for processerne afgørende juridiske antagelser eller beslutninger ikke har været dokumenteret, eller at grundlaget for beslutningerne ikke har foreligget for os. Banken oplyser dog, at bankens juridiske afdeling løbende har deltaget i udvikling og fastlæggelse af de anvendte systemkrav og arbejdsprocesser.

Ovenstående betyder, at det kun i mindre omfang har været muligt at basere vores undersøgelse på bankens egne kontroller, og at vi i vidt omfang har måtte foretage egne undersøgelser og afdækning, juridiske afklaringer og analyser mv. Der henvises i den forbindelse navnlig til afsnit 5 nedenfor, som angår krav håndteret i systemet PF, som ikke var omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

2. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 beskrev vi bankens nye tilgang til gældssagen, herunder det forhold, at banken havde besluttet at nulstille konti og eftergive gælden i forhold til en række kunder, samt det forhold, at banken – frem for at rette hver fejl for sig ved en separat kompensationsberegning – havde udviklet en model for beregning og udbetaling af compensation for en række af de konstaterede fejl ved en samlet kompensationsberegning og udbetaling.

Den samlede status for gældssagen beskrives nedenfor, afsnit 3, hvor der blandt andet redegøres for bankens arbejde med beregning og udbetaling af compensation til kunderne vedrørende de konti, som vi udtalte os om i rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Afsnit 3 indeholder også et overblik over, hvilke konti eller

krav, vi udtaler os om i denne rapport nr. 5, samt hvad der herefter udestår, før banken har beregnet og forsøgt at udbetale kompensation til kunderne for alle de fejl, som er identificerede i forbindelse med gældssagen.

2.1 Kompensation angående konti i DCS

2.1.1 Bankens beregning af kompensation

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 beskrev vi bankens nye tilgang til gældssagen, og vi behandlede bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til en række kunder, hvis konto har været håndteret i inddrivelsessystemet DCS.

I afsnit 4 nedenfor beskriver vi bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til en række kunder i DCS. Afsnittet er opbygget således, at det i vidt omfang bygger på den beskrivelse af bankens modeller og kompensationstilgang, som var indeholdt i afsnit 5 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Som beskrevet nedenfor, afsnit 3, udestår der efter denne rapport nr. 5 forsat vores stillingtagen til en endelig plan for beregning og udbetaling af kompensation til et antal kunder vedrørende konti i DCS, ligesom der forsat udestår gennemførelse af udbetaling til en række af de kunder, hvis konti allerede er behandlet i vores rapport.

I denne rapport nr. 5 behandler vi bankens kompensationsberegning angående følgende tre hovedsegmenter af konti i DCS:

- Ca. 80.400 DCS-privatkonti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6, jf. herom afsnit 4.1. Kompensationen dækker potentiel overbetaling vedrørende de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er beregnet og søgt udbetalt) samt i alt 30 yderligere fejl, som de omfattede konti er eller kan være berørt af.
- Ca. 16.500 DCS-erhvervskonti, jf. herom afsnit 4.2. Kompensationen dækker potentiel overbetaling som følge af de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er ydet) samt i alt 29 yderligere fejl, som de omfattede konti er eller kan være berørt af.
- Et mindre antal DCS-konti, der kompenseres via den såkaldte individuelle gennemgang, jf. herom afsnit 4.3.

Vores observationer og konklusioner om disse tre segmenter er beskrevet i afsnit 2.1.2 nedenfor.

2.1.2 Vores observationer og konklusioner

2.1.2.1 DCS-privatkonti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6

Det er vores vurdering, at banken i forhold til de specifikke kundesegmenter i DCS kompleksitetsniveauerne 5 og 6, der er omfattet af denne rapport nr. 5, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, som er berettiget til kompensation grundet overbetaling. Det er endvidere vores vurdering, at kompensationsmodellen i langt hovedparten af sagerne vil føre til betaling af en kompensation, som svarer til eller overstiger det tab, som kunderne har lidt.

Banken har oplyst, at den *observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for DCS-privatkonti som helhed udgør ca. 1,1 %, mens den for de 3.998 migrerede konti som helhed udgør ca. 3,4 % og for de 7.280 ikke-migrerede konti ca. 0,5 %. Vi noterer os, at banken ikke har observeret populationer i sine analyser, for hvilke den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation er højere end 4,8 %.

Vi bemærker hertil, at banken for DCS-privatkonti har indbygget en række kundevenlige antagelser i konto-genberegneren til brug for den stikprøvevise gennemgang, hvorfor den *faktiske risiko* for underkompensation kan være lavere end den *observerede ekstrapolerede risiko*.

Vi bemærker dog, at den *observerede ekstrapolerede risiko* for underkompensation baserer sig på bankens indsigt fra stikprøverne, hvor antallet af konti i nogle undersegmenter er så lille, at vi, som beskrevet nedenfor i afsnit 4.1.4.2.1, ikke med sikkerhed kan udtale os om, hvorvidt stikprøverne er repræsentative. Dette medfører, at der består en vis usikkerhed i forhold til, om den *observerede ekstrapolerede risiko* afspejler den *faktiske risiko* for underkompensation for den bagvedliggende population i disse undersegmenter.

Som beskrevet ovenfor knytter der sig efter vores vurdering en vis usikkerhed til bankens beregning af risikoen for underkompensation for de kunder, hvis konti er omfattet af undersegment 6.2 (manuelt oprettede sager i DCS), og hvor kundernes kompensation kalibreres, selvom den statistiske model i disse sager anvendes for migrerede konti. For disse kunder kan det derfor være særligt relevant at overveje at gøre brug af bankens tilbud om at foretage en individuel gennemgang af sagen, hvis kunderne selv er i besiddelse af oplysninger om størrelsen og sammensætningen af den oprindelige gæld, som tyder på, at gælden var mindre, end hvad der fremgår af kompensationsbrevet.

Som beskrevet nedenfor, afsnit 4.1.3.1.2, beror bankens tilgang til håndtering af manuelt oprettede sager i undersegment 6.2, hvor gælden på den manuelt oprettede konto stammer fra en migreret sag (1.864 konti), på en antagelse om, at den statistiske model for beregning af startbalancen er anvendelig. Det er i den forbindelse vores vurdering, at der fortsat består en vanskelig kvantificerbar usikkerhed i

forbindelse med opgørelsen af risikoen for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model. Denne usikkerhed er ikke ”indregnet” i bankens beregninger af risikoen for underkompensation, da den statistiske model for de migrerede konti anvendes til at korrigere startsaldoen for hovedårsag 1 og 2 i både kompensationsmodellen og konto-genberegneren, som danner grundlag for den stikprøve, der avendes til at beregne risikoen for underkompensation.

Betydningen af vores observation ovenfor skærpes yderligere af, at banken påtænker at kalibrere det foreløbige modelberegnete resultat for disse konti i undersegment 6.2 med 40 %. Beslutningen indebærer, at nogle ”oprindeligt” migrerede konti på grundlag af bankens oplysninger om en for os ikke dokumenteret forretningspraksis i banken om løbende manuel tilretning af sagerne i forbindelse med genoprettelse i DCS samt på grundlag af en meget lille stikprøve (14 ud af i alt 1.864 sager) omfattes af kalibrering, selvom banken i forbindelse med beregning og udbetaling af kompensation til migrerede konti i kompleksitetsniveau 1-4 har besluttet ikke at kalibrere kompensationsbeløbet som følge af risikoen for underkompensation, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.5.

Vi bemærker endelig, at bankens kunder efter vores vurdering i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling af kompensationsbeløbet mellem flere skyldnere, som har betalt til kontoen, ikke er retvisende for, hvem som faktisk har krav på kompensationen. Banken har imidlertid oplyst, at den giver kunderne adgang til information om den samlede størrelse af kompensation for kontoen samt fordelingen heraf, hvilket efter vores opfattelse gør bankens valgte tilgang acceptabel jf. nærmere nedenfor, afsnit 4.1.7.

Det er endelig vores vurdering, at banken gennem dens kommunikation til kunderne giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom de breve vi har set sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og, så vidt vi kan konstatere, rimelig og retvisende information og vejledning.

2.1.2.2 DCS-erhvervskonti

Baseret på vores undersøgelser er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder med DCS-erhvervskonti, der er omfattet af nærværende rapport, som er berettiget til kompensation grundet overbetaling til banken. Det er endvidere vores vurdering, at kompensationsmodellen i langt hovedparten af sagerne vil føre til betaling af en kompensation, som svarer til eller overstiger det tab, som kunderne har lidt.

For så vidt angår de migrerede erhvervskonti skal det understreges, at vores samlede vurdering af bankens håndtering af disse konti i den individuelle gennemgang afhænger af bankens analyser af, om

den observerede fejlrate ved gennemgangene ikke viser, at banken i for mange sager laver fejl, som fører til underkompensation, jf. nedenfor, afsnit 4.2.5. Vi følger som anført nedenfor op herpå.

For de ikke-migrerede erhvervskonti vurderer vi som anført nedenfor, afsnit 4.2.3.3, at risikoen for underkompensation ikke alene kan vurderes på baggrund af stikprøven for de ikke-migrerede erhvervskonti, men at risikoen bør vurderes på baggrund af den samlede stikprøve for de ikke-migrerede DCS-konti i kompleksitetsniveau 1-5 (samlet for erhvervs- og privatkonti). På den baggrund vurderer vi, at den *observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for den samlede stikprøve af de ikke-migrerede DCS-konti er acceptabelt lav i alle fem kompleksitetsniveauer.

Vi bemærker endelig, at bankens kunder efter vores vurdering i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling af kompensationsbeløbet mellem flere skyldnere ikke er retvisende for, hvem som faktisk har krav på kompensation. Banken har imidlertid oplyst, at kunderne i kompensationsbrevene modtager information om den samlede størrelse af kompensation for kontoen samt fordelingen heraf, hvilket efter vores vurdering gør bankens tilgang acceptabel, jf. nedenfor, afsnit 4.1.7.

Det er endelig vores vurdering, at banken gennem dens kommunikation til kunderne giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom de breve vi har set, sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og, så vidt vi kan konstatere, rimelig og retvisende information og vejledning.

2.1.2.3 Den individuelle gennemgang for DCS-privatkonti

Som beskrevet i vores rapport nr. 4. af 4. juni 2023, afsnit 5.6.3, indgik det i bankens planer, at banken for en række konti omfattet af rapporten skulle beregne kundernes kompensation som led i en individuel gennemgang. Dette var dels gældende for en række kunder, hvor den modelberegne kompensation var særligt høj, eller for kunder som efter at have modtaget den modelberegne kompensation anmodede om en individuel gennemgang af deres sag.

Det er vores samlede vurdering, at anvendelsen af bankens metode til den individuelle gennemgang som grundlag for beregning af kompensation af visse kunders tab i forbindelse med gældssagen sikrer, at kunderne modtager en kompensation, der som minimum svarer til kundernes faktiske tab ved overbetaling, som følge af de identificerede fejl, der er omfattet af denne rapport nr. 5. Det er også vores vurdering, at risikoen for underkompensation i forbindelse med den individuelle gennemgang er på et acceptabelt lavt niveau.

Det skal dog understreges, at vores samlede vurdering af bankens håndtering af kunders konti i den individuelle gennemgang afhænger af, at bankens forsat igangværende analyser bekræfter, at der for de resterende kompleksitetsniveauer med en observeret høj fejlrate i gennemgangene (over 10 %) ikke viser sig en uacceptabel høj risiko for underkompensation, jf. nedenfor, afsnit 4.3.4. Vi følger som anført nedenfor op herpå.

Endelig bemærkes, at banken i kompensationsbrevene generelt bør oplyse kunderne om, at der (også) i forbindelse med den individuelle gennemgang består en risiko for underkompensation, og at kunderne derfor har mulighed for at anmode om, at banken foretager en fuldt ud manuel gennemgang af deres sag (den såkaldte "manuelle gennemgang"). Banken har oplyst, at dette vil være indeholdt i brevene, og det er tillige afspejlet i de udkast, som vi har set.

I forhold til fordeling af kompensationen har vi, som beskrevet i afsnit 4.3.3 nedenfor, noteret os, at fordelingen i udgangspunktet vil følge samme principper som dem, der følges for den kompensation, som beregnes efter kompensationsmodellen. Vores bemærkninger hertil fremgår af afsnit 4.1.7 nedenfor.

2.2 Kompensation angående krav i PF

2.2.1 Bankens beregning af kompensation

Bankens inddrivelsessystem "PF" (forkortelse af "Personlig Fordring") indeholder ca. 62.000 krav. Betegnelsen "krav" anvendes om Realkredit Danmarks samlede tilgodehavende i anledning af et misligholdt engagement. PF-systemet har været indrettet således, at Realkredit Danmarks tilgodehavende har været registreret som et samlet krav. Et "krav" i PF udtrykker således det samlede tilgodehavende hos kunden omfattende både hovedstol, renter og omkostninger.

Denne rapport nr. 5 omhandler bankens håndtering af ca. 39.100 af de 62.000 krav i PF, idet ca. 22.900 krav endnu ikke er færdiganalyseret af banken. Ud af de ca. 39.100 omfattede krav er der for ca. 30.300 krav ikke foretaget betalinger i PF, mens langt hovedparten af de ca. 22.900 udskudte krav er krav, hvor banken har registreret en eller flere betalinger. Denne rapport nr. 5 omfatter således ca. 1/3 af kravene i PF, for hvilke banken har registreret betalinger.

Banken tager overordnet stilling til, om der skal udbetales kompensation angående krav i PF via følgende to metoder:

- ii) En model for kompensationsberegning. Banken forventer, at der for ca. 8.100 krav, der har været registreret i PF og er omfattet af denne rapport nr. 5, vil blive kompensationsberegnet via den af banken udviklede model for kompensationsberegning, jf. herom afsnit 5.3.

ii) Ved en såkaldt individuel genberegning, der er en modelbaseret genberegning af kundens sag, jf. herom nedenfor afsnit 5.6. Beregningen indeholder færre kundevenlige antagelser end modellen for kompensationsberegning, og forventes derfor at beregne et mere præcist kompensationsbeløb uden samme grad af overkompensation. Banken forventer på nuværende tidspunkt, at der for ca. 700 krav, som har været registreret i PF og er omfattet af denne rapport nr. 5, vil blive kompensationsberegnet via denne metode. Det endelige antal krav vil afhænge af den tærskelværdi for individuel genberegning, som banken fastsætter.

Vores observationer og konklusioner om henholdsvis Krav uden betalinger (ca. 30.300 krav), krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning (ca. 8.100 krav) og krav, der håndteres via den individuelle genberegning (ca. 700 krav) er beskrevet i afsnit 2.2.2 nedenfor.

2.2.2 Vores observationer og konklusioner

2.2.2.1 Krav uden betalinger (ca. 30.300 krav)

Vi er enige med banken i, at der i sager, hvor der ikke er sket betaling på gælden i den periode, hvor gælden har været registreret i PF, ikke kan være sket overbetaling, og at kunderne dermed ikke har krav på kompensation som følge af overbetaling i denne periode.

Den dokumentation, vi har modtaget i forbindelse med vores undersøgelse, understøtter, at banken er i stand til at identificere de krav i PF, hvor der er sket betaling til banken, og vi er derfor betryggede i, at bankens identifikation af krav i PF, hvor der ikke er sket betalinger i perioden efter, at kravet er blevet registreret i PF, er foretaget korrekt.

For fuldstændighedens skyld bemærkes, at kunder, der har haft et krav registreret i PF, kan have krav på kompensation af andre årsager, selvom der ikke er sket betaling i perioden efter, at kravet blev registreret i PF. I den forbindelse bemærkes, at banken har identificeret et mindre antal krav uden betalinger i PF, som kan være berørt af delproblemstilling nr. 40d, jf. herom afsnit 5.3.2, hvilket således efter omstændighederne særskilt kan give anledning til et kompensationskrav for overbetaling. Endvidere bemærkes, at visse af de undersøgelser, der er beskrevet i afsnit 6 om bosagssegmentet, tillige angår kompensationsspørgsmål, der ikke forudsætter, at der er sket overbetaling.

2.2.2.2 Krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning (ca. 8.100 krav)

For så vidt angår krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning, og som er dækket af denne rapport nr. 5 (ca. 8.100 krav), jf. herom afsnit 5.1.1, er det vores vurdering, at banken med en

høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Det er endvidere vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed via den modelberegnete kompensation tilbyder kunderne en erstatning, som mindst svarer til og i mange tilfælde overstiger deres faktiske tab ved overbetaling i anledning af de fejl, der er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Det er vores overordnede vurdering, at risikoen for underkompensation for de krav, der håndteres via den modebaserede kompensationsberegning, og som er dækket af denne rapport nr. 5 (ca. 8.100 krav), jf. herom afsnit 5.1.1, som helhed må anses for at være lav. Vi kan ikke pege på forhold eller sammenhænge, som vi mener burde have været genstand for yderligere analyse, og som på afgørende vis kan forrykke på grundlaget for denne konklusion.

Som beskrevet nedenfor, afsnit 5.3 og 5.4, har vi identificeret visse usikkerheder knyttet til bankens validering og arbejdsprocesser. Disse forhold vurderes dog ikke at have haft en afgørende indflydelse på de resultater, som banken har opnået via den stikprøvevise gennemgang, og som bekræfter, at risikoen for underkompensation for den af denne rapport nr. 5 omfattede population af krav i PF er på et acceptabelt lavt niveau.

Vi lægger i den forbindelse tillige vægt på, at banken i sit målbillede for kompensation har anvendt en række kundevenlige principper, herunder særligt at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5.

2.2.2.3 Krav, der håndteres via den individuelle gennemgang (ca. 700 krav)

Det er vores vurdering, at banken via den individuelle genberegning beregner en kompensation, der med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed sikrer, at kunderne modtager fuld erstatning for de fejl, som er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Den individuelle genberegning baserer sig på henholdsvis Anvendelsen af den deterministiske model og PF krav-genberegneren, dog således at startbalancen beregnes manuelt for en række kunder, jf. herom afsnit 5.6.2.

Som anført nedenfor i afsnit 5.3.1 er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sikkerhed har vist, at den deterministiske model beregner en startbalance, som er egnet til at danne grundlag for kompensationsberegning i den individuelle gennemgang. Denne vurdering er dog behæftet med de usikkerheder, som er beskrevet nedenfor i afsnit 5.3.

Endvidere er det, som anført nedenfor, afsnit 5.4.3 og 5.4.4, vores vurdering, at PF krav-genberegneren formentlig er egnet til at genberegne bankens krav og dermed som grundlag for en vurdering af, om der er sket overbetaling til banken. Svaghederne i den validering, som banken selv har udført, medfører imidlertid, at der består en vanskeligt kvantificerbar risiko for, at værktøjet i segmenter af sager giver mangelfulde eller inkonsistente resultater.

På det foreliggende grundlag er det dog vores vurdering, at denne usikkerhed ikke i sig selv medfører en sådan tvivl om resultaterne i den individuelle genberegning, at disse resultater ikke kan anvendes som grundlag for at vurdere, om der skal ydes kompensation til bankens kunder og med hvilke beløb. I den forbindelse lægger vi også vægt på, at kunder, der er uenige i resultatet fra den individuelle genberegning, har mulighed for at anmode om en fuld manuel genberegning af deres sag. Vores vurdering af PF krav-genberegneren er i øvrigt behæftet med de samme usikkerheder, som er beskrevet nedenfor i afsnit 5.4.3.

Endelig bemærkes, at banken også i sit målbillede for kompensation via den individuelle genberegning har anvendt en række kundevenlige principper, herunder særligt at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5, og at disse principper navnlig i ældre sager må antages at føre til, at bankens kompensationsberegning samlet set vil være i kundernes favør.

2.3 Sager omfattet af bobehandling

Banken har valgt at behandle sager om kunder og tidligere kunder, der er eller har været under bobehandling m.v., særskilt, således at der for så vidt angår hver relevant sagstype tages stilling til, om der skal ydes kompensation for fejl i gældsinddrivelsen, og – i givet fald – hvem der skal modtage kompensation og, hvordan kompensationen skal beregnes.

Pr. 31. december 2023 omfattede segmentet af bosager m.v., der afventer stillingtagen til kompensation, 16.900 sager i DCS, 9.900 sager i PF samt 4.300 sager, der har været behandlet af bankens Insolvency-afdeling, der behandler erhvervsager, jf. herom afsnit 4.4.2.2 i vores rapport nr. 2. af 31. maj 2022 (samlet ”bosagssegmentet”).

Afsnit 6 nedenfor indeholder en beskrivelse af status på bankens arbejde med bosagssegmentet. I den forbindelse beskrives en række overordnede beslutninger, som er truffet af banken af relevans for opgørelsen af og tilgangen til kompensationsberegning. I den forbindelse finder vi her særligt anledning til at fremhæve følgende væsentlige beslutninger:

- Banken har efter indhentelse af ekstern juridisk rådgivning om gældssaneringsager besluttet at beregne og udbetale kompensation i anledning af overbetaling til personer, der har været under gældssanering. Beslutningen, som vi er enige i, indebærer, at banken vil yde kompensation til kunder, der kan have lidt et tab som følge af, at banken har anmeldt et for højt tilgodehavende i en gældssanering. Der henvises til afsnit 6.2.2 nedenfor.
- Banken har for så vidt angår konkursboer truffet beslutning om ikke at yde kompensation angående krav, der er opstået før juni 2010. Beslutningen indebærer en fravigelse af princippet om ikke at påberåbe sig forældelse, som banken i øvrigt har tilrettelagt sit kompensationsarbejde efter, og som er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2. Som det fremgår nedenfor, afsnit 6.4.1, er det vores vurdering, at beslutningen om at afskære visse krav på grund af forældelse kan være velbegrundet og i overensstemmelse med almindelige indretnings- og ressourcehensyn for så vidt angår konkursboer og insolvente dødsboer, hvor bobehandlingen er afsluttet for mange år siden, og hvor bankens tilkendegivelser om at se bort fra forældelse, jf. herom vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2, ikke kan være kommet til de relevante personers kundskab. Da banken endnu ikke har truffet beslutning om den konkrete implementering af beslutningen om at påberåbe sig forældelse for krav, der er opstået før juni 2010, har det ikke været muligt for os på det foreliggende grundlag at afdække, hvilke konkursboer og insolvente dødsboer, der vil blive berørt af bankens beslutning, og om banken via sin beslutning afskærer kompensationskrav over for boer eller personer, som kan have fået kendskab til bankens tilkendegivelser om at se bort fra forældelse. Vi vil i en senere rapport følge op herpå.
- Banken har truffet beslutning om ikke at kompensere for dividendebetalinger fra insolvente dødsboer og konkursboer. Banken begrundet sin beslutning med, at der er sket en endelig fordringsprøvelse af bankens krav, jf. konkurslovens § 133, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 56, stk. 5. Bankens beslutning betyder, at der ikke vil blive udbetalt kompensation i anledning af, at banken har fået udbetalt dividende på grundlag af et for højt opgjort krav i boet. Der henvises til afsnit 6.2.3, hvoraf fremgår, at vi ikke på det foreliggende grundlag finder anledning til at kritisere bankens beslutning herom.

2.4 Yderligere problemstillinger, som behandles i denne rapport nr. 5

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 har banken i forbindelse med gældssagens start konstateret fire hovedårsager til fejl i gældsinddrivelsen.

På tidspunktet for afgivelsen af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 havde banken endvidere identificeret yderligere 104 problemstillinger, som kunne udgøre potentielle fejl i inddrivelsen, herunder for norges vedkommende fejl, som potentielt kunne have ført til overopkrævning af bankens kunder.

Pr. 31. december 2023 havde banken (udover de fire hovedårsager) konstateret i alt 110 problemstillinger – dvs. potentielle fejl i inddrivelsen, som for nogles vedkommende kan have ført til overopkrævning af bankens kunder.

Et samlet overblik over de konstaterede fejl samt status for bankens arbejde med fejlene og for vores undersøgelse af bankens tilgang hertil findes nedenfor, afsnit 3.6.

I denne rapport nr. 5 behandler vi i alt 16 yderligere problemstillinger/fejl, som ikke er omfattet af kompensationsmodellerne, og for hvilke banken har færdiggjort sit analysearbejde. En oversigt over disse fejl findes nedenfor, afsnit 7.2.

Som beskrevet nedenfor, afsnit 7.2, omfatter de 16 yderligere problemstillinger/fejl både **1)** yderligere problemstillinger/fejl for hvilke banken har udviklet særskilte kompensationsmodeller, **2)** yderligere problemstillinger/fejl for hvilke banken har konkluderet, at disse ikke kan have ført til, at kunderne har foretaget overbetaling samt **3)** yderligere problemstillinger/fejl for hvilke banken har afsluttet dens analyser med en konklusion om, at der slet ikke er begået egentlige fejl i forhold til bankens kunder.

Som det fremgår af afsnit 7 nedenfor, har vores undersøgelse ikke givet anledning til væsentlige observationer, og vi er derfor grundlæggende enige i bankens tilgang, herunder til beregning og udbetaling af kompensation i forhold til de fem af de af denne rapport nr. 5 omfattede 16 yderligere problemstillinger/fejl, hvor dette er relevant, og i bankens konklusion om, at de øvrige fejl ikke giver anledning til betaling af kompensation til bankens kunder.

Som det fremgår nedenfor, afsnit 7, anser vi i hovedsagen vores undersøgelse af disse 16 problemstillinger for at være lukket. Der er dog, som det ligeledes fremgår, enkelte forhold, som vi fortsat vil følge op på. Dette omfatter:

- Endelig udbetaling af kompensation til kunder, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 10 (Home), hvor vi vil følge op på, at der sker et endeligt slutopgør af kundens eventuelle krav på kompensation, og at dette tager højde for, at banken i forbindelse med udbetalingen af kompensation angående yderligere problemstilling nr. 10 (Home) foretog modregning i den restgæld, der på daværende tidspunkt var registreret i bankens inkassosystem.
- Yderligere problemstilling nr. 21, som har medført, at de berørte kunders data fra projektets start ikke er indgået i de lister, som er anvendt som grundlag for udsendelse af kommunikation til bankens kunder. Bankens har over for os godtgjort, at kunderne nu er medtaget i arbejdet med de yderligere problemstillinger og Olympia-programmet, hvilket betyder, at kunderne modtager

information om fejlene og deres krav på kompensation, når de enten behandles af modellen, ved en individuel genberegning eller i et andet kompensationsspor. Vi følger op herpå, når vi har modtaget dokumentation for, at banken har opfyldt Finanstilsynets påbud om kommunikation således, at denne er udsendt eller forsøgt udsendt til alle berørte kunder.

3. STATUS OG OVERBLIK OVER GÆLDSSAGEN

Siden påbegyndelsen af vores uvildige undersøgelse har banken håndteret gældssagen i to hovedspor:

Det ene spor omhandler identifikation og rettelse af fejl, som banken har begået i forbindelse med inddrivelse af gæld overfor bankens kunder, herunder beregning og udbetaling af kompensation til kunderne, samt opgørelsen af kundernes restgæld eller eftergivelse og nulstilling af denne.

Det andet spor omhandler etablering af en fremtidig inddrivelse i banken, som ikke er påvirket af de historiske fejl i inddrivelsen, herunder etablering af ny IT-understøttelse samt et datagrundlag som muliggør korrekt inddrivelse overfor den enkelte kunde.

I denne rapport nr. 5 behandler vi det første af de to hovedspor, som beskriver bankens arbejde med identifikation og rettelse af fejl, herunder bankens tilgang til beregning og udbetaling af kompensation af kunderne, samt opgørelsen af kundernes restgæld eller eftergivelse og nulstilling af denne.

3.1 Gældssagens samlede omfang

I forhold til bankens arbejde med rettelse af historiske fejl i inddrivelsen omfatter dette arbejde samlet set pr. 31. december 2023 ca. 355.000 sager (konti eller krav) i inddrivelsessystemerne DCS og PF¹, hvoraf nogle sager var lukkede, da vi påbegyndte vores undersøgelse, mens nogle sager angik igangværende inddrivelsesforløb. Af disse sager er ca. 7.500 konti eller krav², som er oprettet i inddrivelsessystemerne efter september 2020, hvor banken implementerede den i vores tidligere rapporter omtalte Pause-logik i sin inddrivelse. Sidstnævnte gruppe af sager er i 2023 gennemsnitligt vokset med ca. 375 sager pr. måned³. Dette må forventes at fortsætte, men således at antallet af nye sager som oprettes i DCS og PF gradvist falder i takt med, at banken i løbet af 2024 og 2025 tilkobler flere kravtyper til det nye inddrivelsessystem, som banken idriftsatte i december 2023.

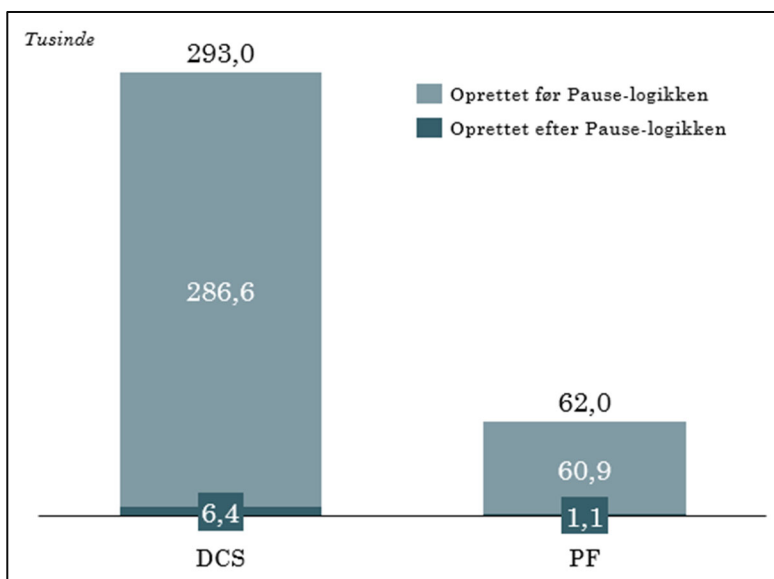
¹ Opgørelsen af disse ca. 355.000 sager samt alle øvrige opgørelser af konti/krav i dette afsnit er, hvis ikke andet er angivet, baseret på en statisk kopi af data fra juni 2022

² Det faktiske antal konti og krav, der ved aflæggelsen af denne rapport nr. 5 er registreret efter implementeringen af Pause-logikken, udgør jf. bankens seneste opgørelser ca. 10.600 konti eller krav

³ Opgjort af banken pr. 22. december 2023

Det samlede omfang af sager omfattet af bankens arbejde med rettelse af fejl eller potentielle fejl i inddrivelsen kan pr. 31. december 2023 illustreres således:

Figur 1 – Oversigt over konti eller krav overgået til bankens gældsinddrivelse henholdsvis før og efter implementering af Pause-logikken den 30. september 2020. Pause-logikken beskrives i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 6.4.



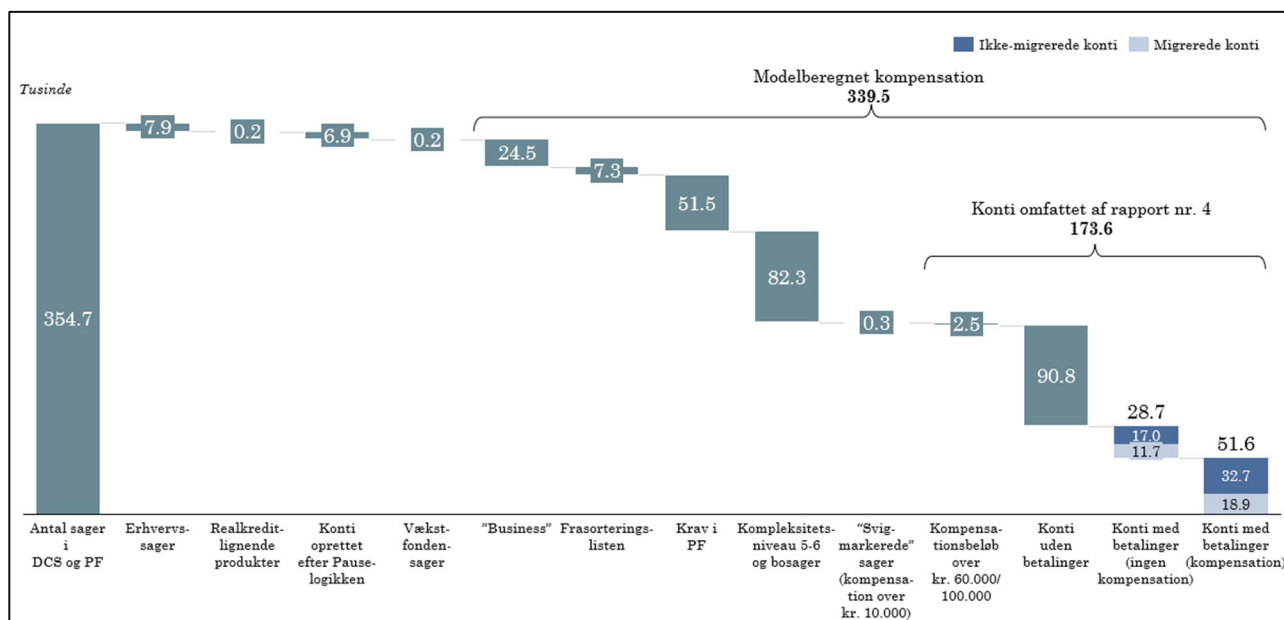
3.2 Konti og krav som vi behandlede i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 behandlede vi bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til en række af bankens kunder vedrørende sager håndteret i inddrivelsessystemet DCS.

Endvidere behandlede vi bankens plan for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i forhold til en række af bankens kunder, herunder hovedparten af kunderne i DCS og PF, hvis sager er oprettet i inddrivelsessystemerne før bankens iværksættelse af Pause-logikken i september 2020.

I forhold til bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til bankens kunder, kan omfanget af sager, som vi behandlede i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, illustreres således:

Figur 2 – Konti omfattet af kompensationsmodellen og af rapport nr. 4 af 4. juni 2023 (indsat fra vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023). Data er opgjort pr. 30. april 2023.



For en nærmere beskrivelse af de enkelte frasorteringer, se nærmere bilag 1 til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Det bemærkes, at tallene i ovenstående figur ikke i alle tilfælde stemmer overens med bilag 1, da bankens udsøgning af konti kan variere.

Som det fremgår omfattede rapport nr. 4 af 4. juni 2023 alene konti i inddrivelsessystemet DCS, i de af banken definerede kompleksitetsniveauer 1–4.

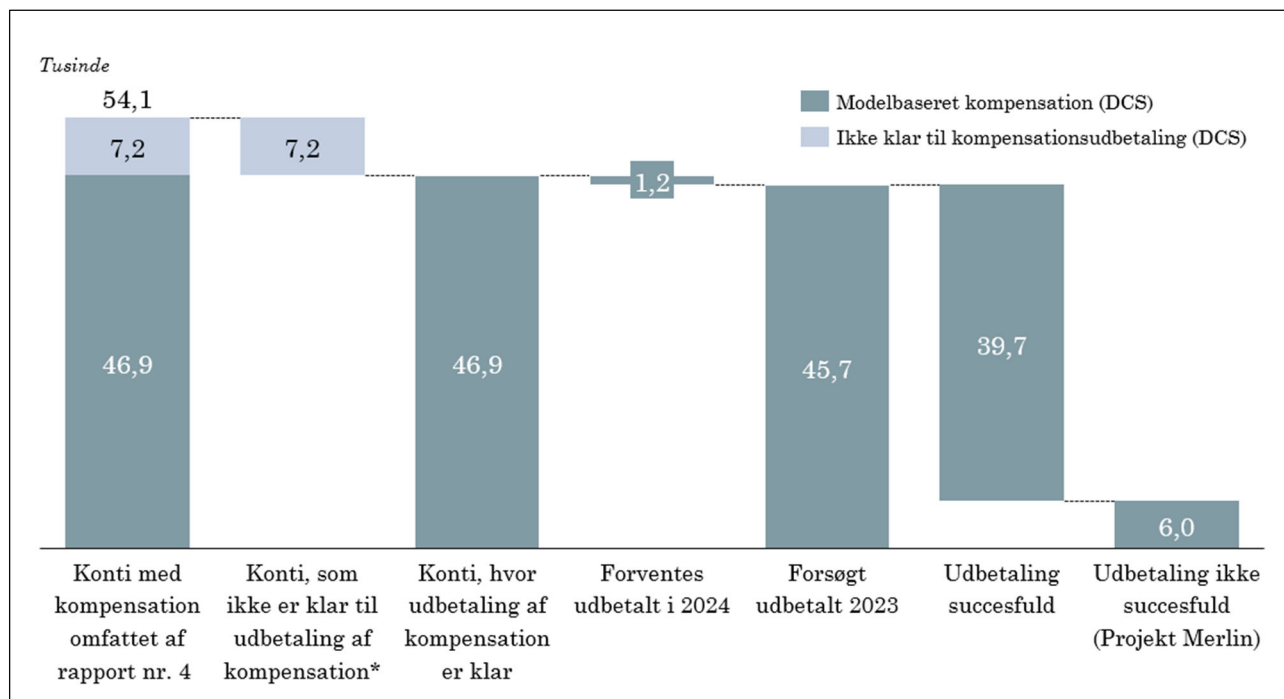
I vores rapport konkluderede vi, at bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til kunderne for overbetaling vedrørende disse konti med høj grad af sandsynlighed ville medføre, at kunderne fik en erstatning, som mindst svarede til deres tab, herunder med tillæg af tidskompensation og skattekompensation.

Vi vurderede også, at bankens metode til beregning af kompensation sikrede, at risikoen for underkompensation i forhold til de af rapport nr. 4 af 4. juni 2023 omfattede konti ville være lav.

Banken har pr. 31. december 2023 på baggrund af den plan, som vi i rapport nr. 4 af 4. juni 2023 udtalte os om, beregnet og udbetalt kompensation til en stor del af de kunder, som var omfattet af vores undersøgelse.

Status for bankens arbejde hermed kan illustreres således:

Figur 3 – Oversigt over bankens udbetaling af kompensation vedr. konti omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023

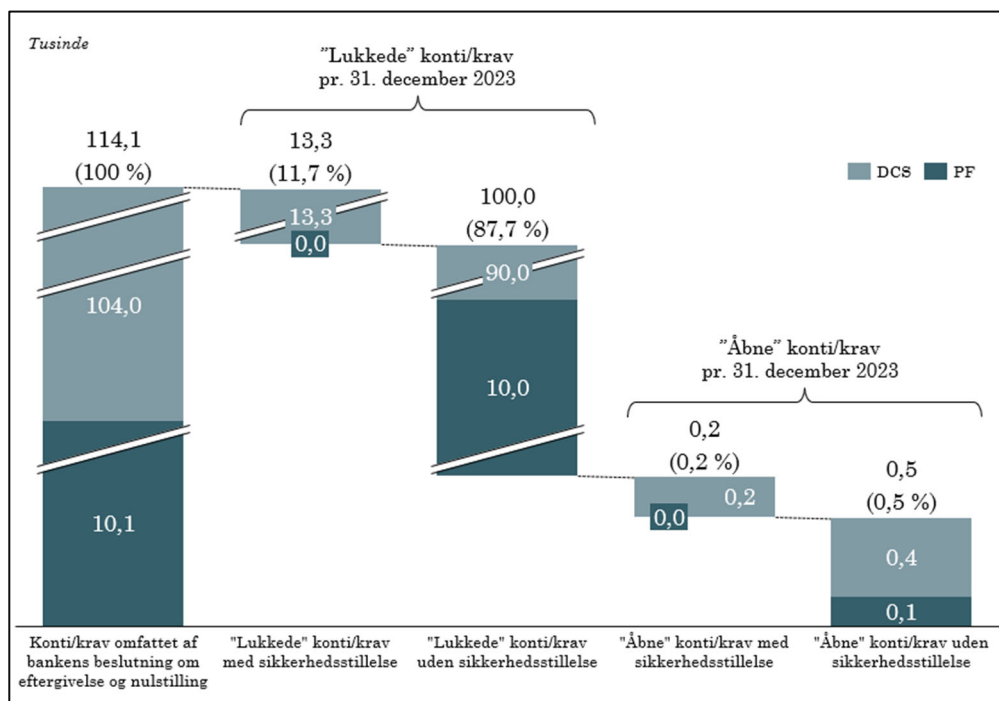


*"Konti, som ikke er klar til udbetaling af kompensation", omfatter konti, som efter individuel gennemgang viser sig ikke at være overopkrævet, konti som efter afgivelse af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 er blevet kategoriseret som bosager (dødsboer, konkursboer og gældssanering), samt konti uden kontaktinformationer vedr. kunden.

Som det fremgår, har banken pr. 31. december 2023 beregnet og forsøgt at udbetale kompensation til kunder vedrørende i alt ca. 45.700 konti, som er omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Udbetalingen til kunderne i ca. 39.700 sager er gennemført succesfuldt, mens det for de resterende 6.000 sager ikke har været muligt for banken at udbetale kompensation, for eksempel fordi banken ikke har kunne få kontakt til kunden, og/eller banken ikke har været i besiddelse af de nødvendige oplysninger. Disse sager håndteres i bankens projekt Merlin, som er beskrevet i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, afsnit 3.2.5. Behandlingen af yderligere 1.200 konti, som var omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, er fortsat udestående og forventes gennemført i 2024.

I forhold til bankens plan for eftergivelse af gæld og nulstilling af konti for en række af bankens kunder, herunder hovedparten af kunderne i DCS og PF, hvis sager er oprettet i inddrivelsessystemerne før bankens iværksættelse af Pause-logikken i september 2020, kan status for bankens arbejde illustreres således:

Figur 4 – Oversigt over bankens eftergivelse af gæld og nulstilling af konti og krav



Det fremgår af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 2.1, at ca. 115.000 konti og krav er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling. Banken oplyser, at ca. 1.000 konti er udskudt til senere behandling, hvorfor denne oversigt alene vedrører de øvrige ca. 114.100 konti og krav.

Som det fremgår, har banken effektueret eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i forhold til ca. 113.300 konti af de i alt ca. 114.100 konti, som var omfattet af bankens beslutning. Der udestod pr. 31. december 2023 alene eftergivelse og nulstilling af i alt ca. 700 konti, som er omfattet af bankens beslutning i 2023.

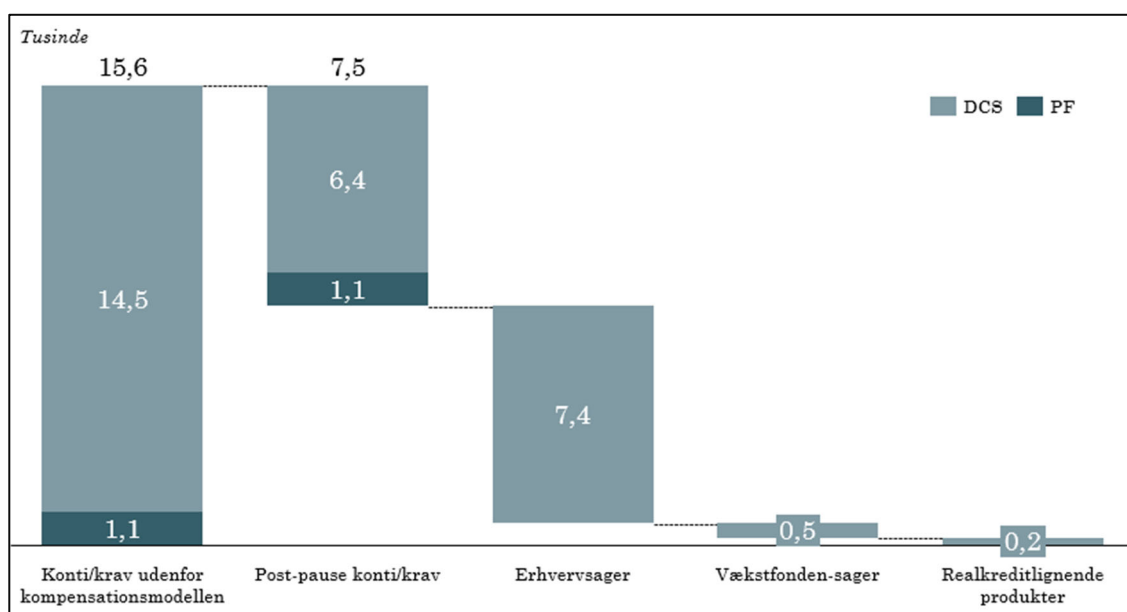
En stor del af de berørte konti i sager, hvor kunden har stillet sikkerhed over for banken, er nulstillet i 2. og 3. kvartal 2023, herunder som følge af, at banken sideløbende med processen for eftergivelse og nulstilling har skulle tage stilling til og effektuere hel eller delvis frigivelse af sikkerheder, som kunderne har stillet over for banken. Banken har oplyst, at processen for nogle kunder trækker ud, herunder f.eks. fordi frigivelse af sikkerheder kræver korrespondance med kunderne, eller fordi sikkerheder er delt med andre kreditorer, for hvilke banken ikke skal/kan frigive sikkerheder.

Banken har oplyst, at den pr. 31. december 2023 har udsendt ca. 84.400 ud af ca. 86.600 korrektionsbreve, som i forbindelse med bankens tidligere orientering om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti modtog en orientingsskrivelse, som kan have indeholdt forkert information om de skattemæssige konsekvenser

af eftergivelsen. De resterende ca. 2.200 korrektionsbreve har banken ikke haft mulighed for at sende, og disse er derved overdraget til bankens projekt Merlin, jf. vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, afsnit 3.2.5.

Der er pr. 31. december 2023 henholdsvis 14.500 konti i DCS og 1.100 krav i PF, som ikke er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti. Disse konti og krav fordeler sig som illustreret nedenfor:

Figur 5 – Oversigt over konti og krav, som ikke er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti/krav pr. 31. december 2023



For konti eller krav som er oprettet i bankens inddrivelsessystemer efter september 2020, planlægger banken, at inddrivelsen skal genoptages i takt med, at bankens nye inkassosystem bliver i stand til at håndtere dette.

Banken har den 7. december 2023 godkendt en tidsplan, som indebærer, at ca. 2.900 af de omhandlede kunders krav i juni 2024 forventes at være rettet og indlæst i det nye inddrivelsessystem.

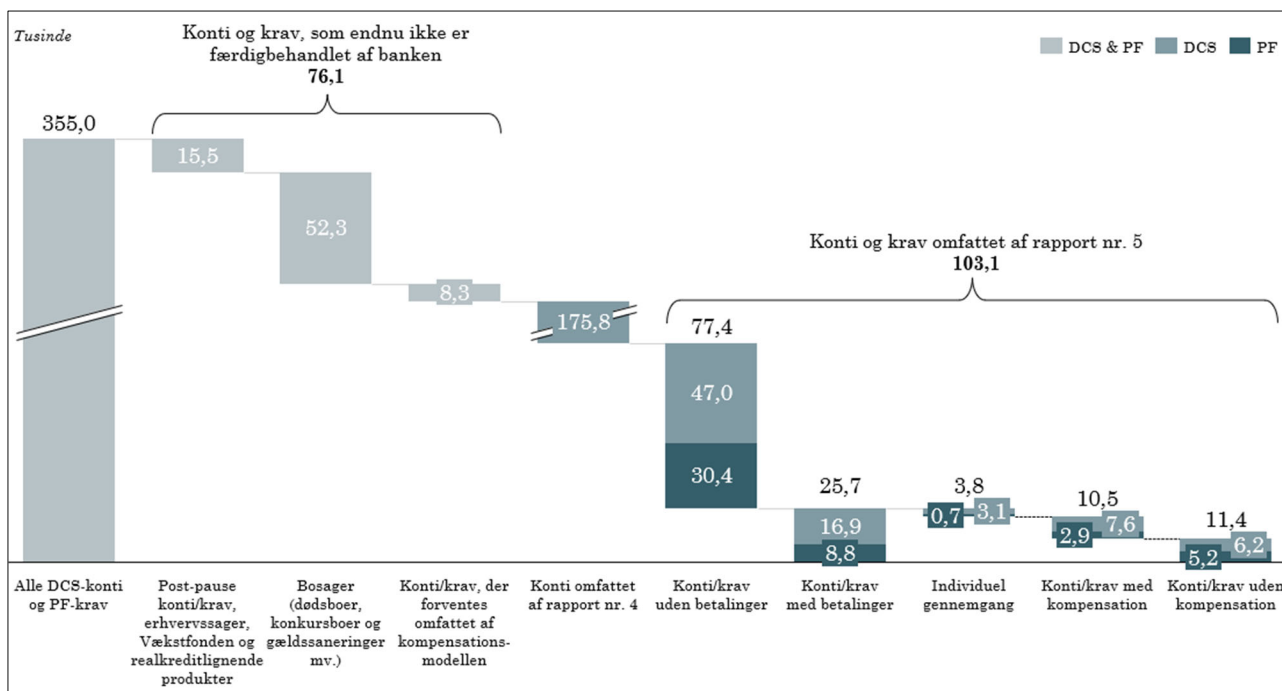
Banken forventer, at de tilbageværende konti på sigt skal overføres til det nye inddrivelsessystem, som i banken skal erstatte DCS og PF. Dette forudsætter, at det sikres, at sagerne ikke er berørt af systemiske fejl, og at datagrundlaget i sagerne får en sådan kvalitet, at det kan danne grundlag for fremadrettet inddrivelse.

3.3 Konti og krav som vi behandler i denne rapport nr. 5

I denne rapport nr. 5 behandler vi – udover beskrivelsen i dette afsnit af status på eksekvering i forhold til konti og sager, som vi behandlede i rapport nr. 4 af 4. juni 2023 – bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til yderligere kunder vedrørende konti i inddrivelsessystemet DCS, herunder visse erhvervsager i de af banken definerede kompleksitetsniveauer 1–5 og visse øvrige konti i de af banken definerede kompleksitetsniveauer 5–6.

Omfanget af sager, som vi behandler i denne rapport nr. 5, kan illustreres således:

Figur 6 – Oversigt over konti eller krav omfattet af denne rapport nr. 5



I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 fremgår, at ca. 173.600 konti var omfattet af rapporten. At det nu anføres, at ca. 175.800 konti er omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 skyldes, at bankens efterfølgende arbejde har vist, at yderligere ca. 2.200 konti falder ind under de afgrænsninger, som er anvendt i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Banken har overfor os redegjort herfor, og vi er enige i, at vurderinger i rapport nr. 4 af 4. juni 2023 tillige dækker disse konti.

Som det fremgår af figuren, omfatter denne rapport nr. 5 både konti i DCS og krav i PF.

For så vidt angår konti i DCS henvises til afsnit 4 nedenfor, som beskriver det præcise omfang af de konti, som omfattes af vores undersøgelse i denne rapport nr. 5. Endvidere henvises til afsnit 3.4 nedenfor, som

indeholder en nærmere redegørelse for, hvilke konti som fortsat ikke omfattes af vores undersøgelse, og hvorfor disse konti endnu ikke omfattes af bankens planer for beregning og udbetaling af kompensation.

For så vidt angår krav i PF henvises til afsnit 5 nedenfor, som beskriver det præcise omfang af de krav, som omfattes af vores undersøgelse i denne rapport nr. 5.

Endvidere henvises til afsnit 3.4 nedenfor, der indeholder en nærmere redegørelse for, hvilke krav som fortsat ikke omfattes af vores undersøgelse, og hvorfor disse krav endnu ikke omfattes af bankens planer for beregning og udbetaling af kompensation.

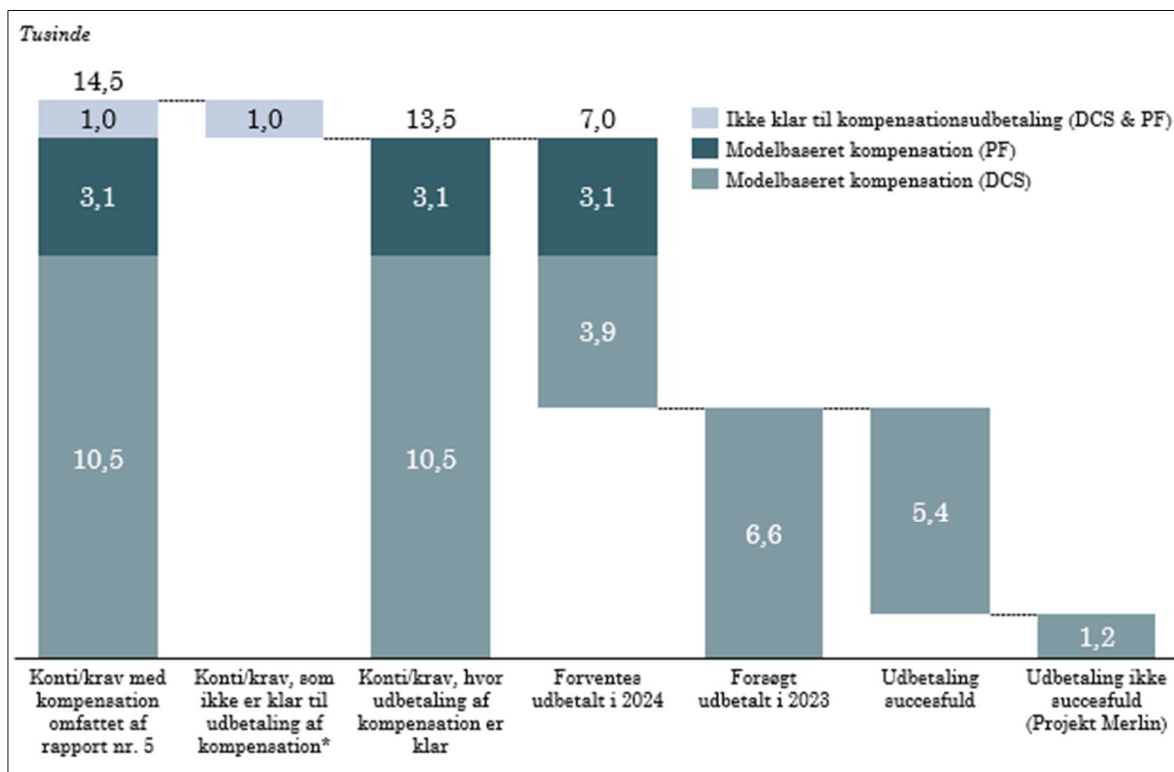
Efter vores færdiggørelse af nærværende rapport, har vores undersøgelse omfattet bankens planer for beregning og udbetaling af kompensation til kunderne vedrørende i alt ca. 279.000 konti og krav, ligesom vi har konstateret, at banken pr. 31. december 2023 har beregnet og udbetalt kompensation til kunderne vedrørende ca. 45.100 konti eller krav og forsøgt udbetaling til kunderne vedrørende yderligere ca. 7.200 konti eller krav som håndteres i bankens projekt Merlin, der beskrives i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, afsnit 3.2.5.

Som det fremgår nedenfor, udestår herefter vores undersøgelse af bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til kunderne vedrørende yderligere ca. 60.000 konti eller krav, som forventes at skulle omfattes af bankens kompensationsmodeller. Banken forventer, at kun en lille del af kunderne vedrørende disse konti eller krav vil have krav på udbetaling af kompensation.

Banken har pr. 31. december 2023 på baggrund af den plan, som vi udtaler os om i denne rapport nr. 5, beregnet og udbetalt kompensation til en stor del af de af rapporten omfattede kunder.

Status for bankens arbejde hermed kan illustreres således:

Figur 7 – Status for beregning og udbetaling af kompensation pr. 31. december 2023 vedrørende sager omfattet af denne rapport nr. 5



*"Konti/krav, som ikke er klar til udbetaling af kompensation", omfatter konti/krav, som efter individuel gennemgang viser sig ikke at være overopkrævet, samt konti/krav uden kontaktinformationer vedr. kunden.

Som det fremgår, har banken pr. 31. december 2023 gennemført beregning og forstået udbetaling af kompensation vedrørende ca. 6.600 konti, som er omfattet af denne rapport nr. 5. Heraf har banken gennemført udbetaling for ca. 5.400 konti, som vedrører i alt ca. 6.900 kunder. De resterende ca. 1.200 konti angår ca. 1.300 kunder, hvor banken ikke har været i stand til at gennemføre udbetaling, f.eks. fordi banken ikke har kunnet opnå kontakt til kunden, og fordi banken ikke har oplysninger i sin besiddelse, som muliggør udbetaling. Disse sager håndteres i bankens projekt Merlin, som beskrives i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, afsnit 3.2.5.

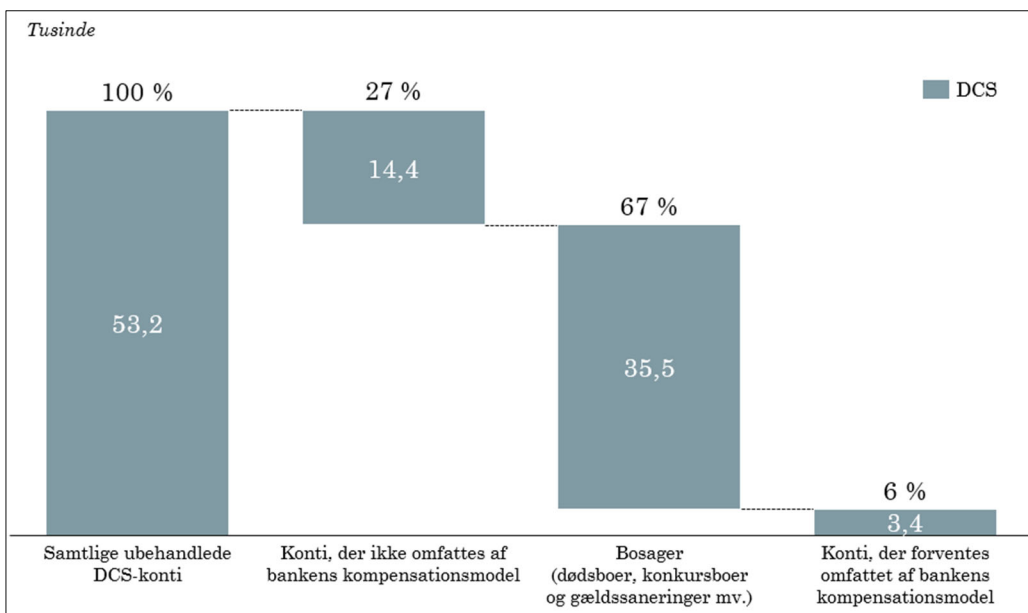
Banken har oplyst, at den forventer at beregne og udbetale kompensation til kunderne vedrørende de resterende 7.000 konti og krav i 2024. Disse konti og krav angår i alt ca. 10.100 kunder.

3.4 Konti og krav som vi endnu ikke har behandlet

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3.3, udestår efter færdiggørelse af denne rapport nr. 5 bankens plan for beregning og udbetaling af modelberegnet kompensation til kunderne vedrørende ca. 38.900 konti i DCS og ca. 21.800 krav i PF.

De konti i DCS, som endnu ikke er omfattet af de planer, som banken har præsenteret for os, kan pr. 31. december 2023 illustreres således:

Figur 8 – Oversigt over DCS-konti, som ikke er behandlet pr. 31. december 2023

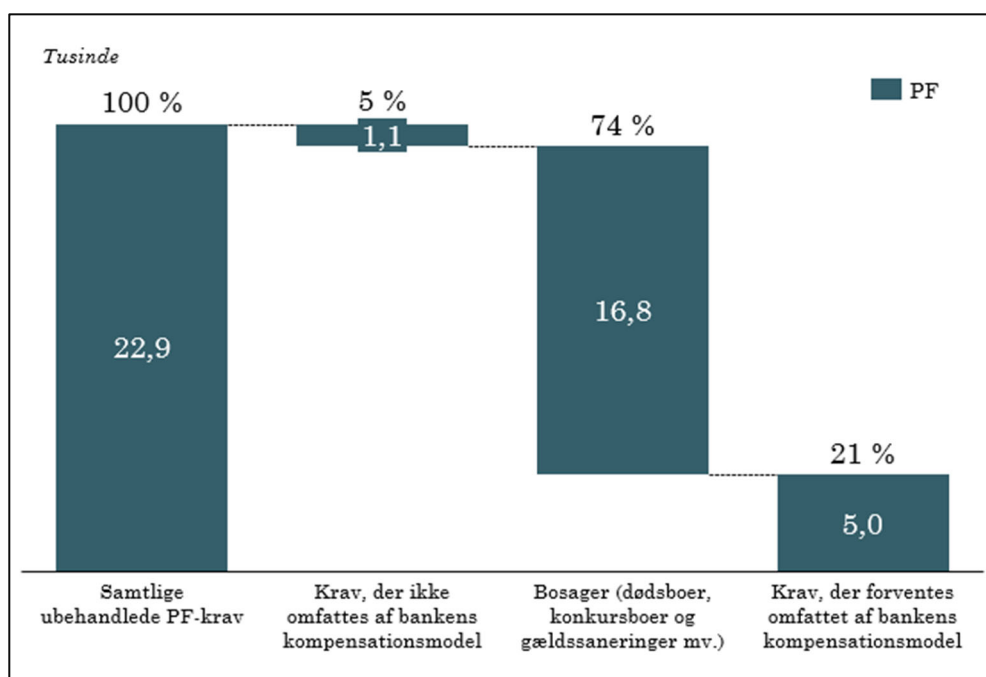


Der er et antal grunde til, at de pågældende konti endnu ikke omfattes af bankens planer. For en række konti gælder, at der foreligger særlige forhold, som medfører usikkerhed om, hvorvidt bankens kompensationsmodeller i deres nuværende form kan anvendes til at beregne en kompensation, som med høj grad af sandsynlighed dækker kundernes fulde tab. Det kan dreje sig om konti, som banken vurderer er omfattet af yderligere problemstillinger, der endnu ikke er endeligt analyserede (ca. 3.400 konti) eller sager, hvor banken fortsat arbejder på at færdiggøre en model til beregning af kompensation, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.6, om status vedrørende yderligere problemstillinger som (endnu) ikke håndteres af bankens modeller (ca. 14.400 konti).

Endvidere kan navnlig fremhæves konti i DCS omfattet af forskellige former for bobehandling (ca. 35.500 konti), som endnu ikke omfattes af bankens planer, og for hvilke status for bankens arbejde beskrives nedenfor, afsnit 6.

De krav i PF, som endnu ikke er omfattet af de planer, som banken har præsenteret for os, kan pr. 31. december 2023 illustreres således:

Figur 9 – Oversigt over PF-krav, som ikke er behandlet pr. 31. december 2023



Der er et antal grunde til, at de pågældende krav endnu ikke omfattes af bankens planer. For en række krav gælder, at der foreligger særlige forhold, som medfører usikkerhed om, hvorvidt bankens kompensationsmodeller i deres nuværende form kan anvendes til at beregne en kompensation, som med høj grad af sandsynlighed dækker kundernes fulde tab. Det kan dreje sig om krav, som banken vurderer, er omfattet af yderligere problemstillinger, der endnu ikke er endeligt analyserede (ca. 5.000 krav), eller for hvilke kompensationsmodellerne ikke med tilstrækkelig grad af sikkerhed yder erstatning, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.6, om status vedrørende yderligere problemstillinger som (endnu) ikke håndteres af bankens modeller (ca. 1.100 krav).

Endvidere kan navnlig fremhæves krav i PF omfattet af forskellige former for bobehandling, som endnu ikke omfattes af bankens planer, og for hvilke status for bankens arbejde beskrives nedenfor, afsnit 6.

Samlet set udestår for DCS og PF vores undersøgelse af bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til kunderne vedrørende 76.100 konti og krav, samt vores undersøgelse af bankens eksekvering heraf.

3.5 Vurdering af bankens målsætning om status for udbetaling af kompensation pr. 31. december 2023

Af vores og bankens forståelsespapir af 28. november 2023 fremgår, at nærværende rapport skal omfatte følgende vurdering af fremdriften i bankens arbejde med kompensation af dens kunder:

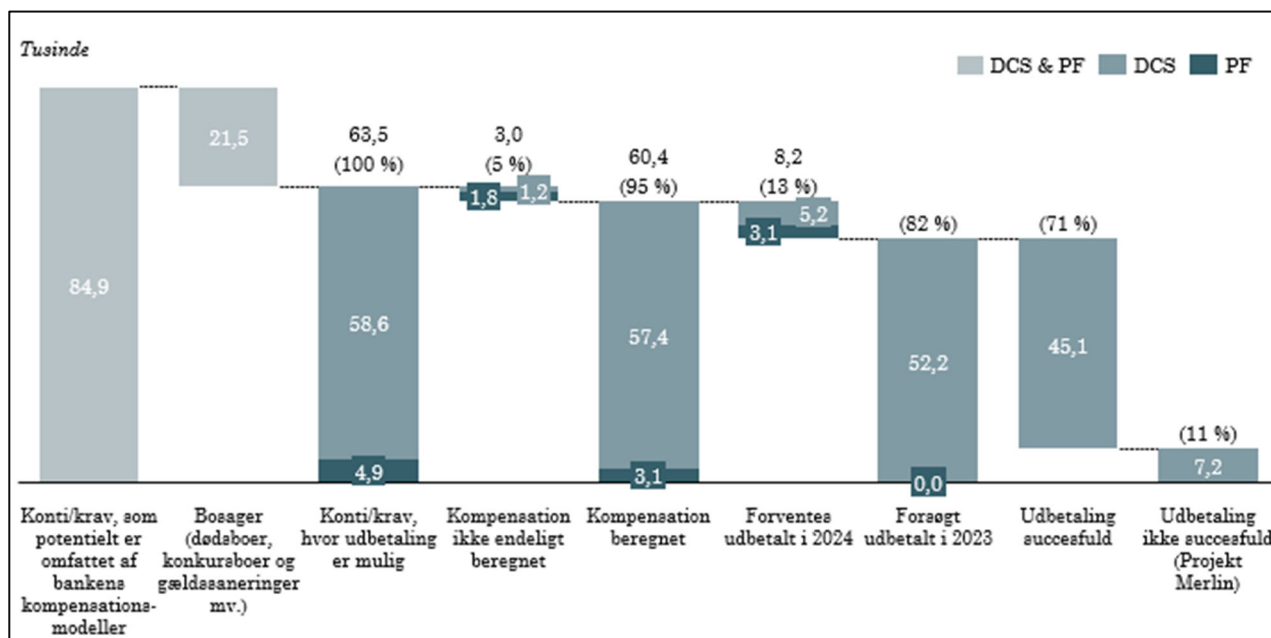
"I forbindelse med ovenstående har tilsynet specifikt anmodet om, at de uvildige undersøgere i rapport nr. 5 skal forholde sig til en af banken på et møde med tilsynet den 31. oktober 2023 tilkendegivet målsætning om, at 85 % af alle sager, hvori en kunde har (potentielt har) krav på kompensation, skal være færdigbehandlet ved udgangen af 2023. "Færdigbehandlet" omfatter i den forbindelse, at der for kunderne i disse sager er beregnet en kompensation, som gør op med alle kendte fejl og problemstillinger, og at kompensationen skal være forsøgt udbetalt til kunden. Banken bemærker, at den ved mødet tilkendegivne målsætning omfatter alle sager som aktuelt er omfattet af Olympia-modellen med undtagelse af bosager. Grundet fortsat arbejde med PF-modellen samt fortsat arbejde med potentielle tilknyttede problemstillinger præciserer banken, at den forventer at nå 80-85 % af de ovennævnte sager. De uvildige undersøgere skal "validere" i rapport nr. 5, om dette mål er opfyldt."

Vi henviser om ovennævnte til beskrivelsen ovenfor, afsnit 3.3 og 3.4, idet vi bemærker følgende:

Som anført af banken i forståelsespapiret omfatter målsætningen alene sager, som forventes at skulle omfattes af kompensationsmodellen, og bosager medregnes endvidere ikke af banken ved den procentvise opgørelse. En række sager forventes som illustreret i figur 9 ovenfor, afsnit 3.4, ikke at skulle håndteres af modellen. Det gælder visse større erhvervsager, sager vedrørende visse kunder, som banken har registreret, som relateret til svig (en såkaldt markering for "Fraud", f.eks. fordi kunden har begået svig eller bedrageri overfor banken) og visse sager om konti, for hvilke Vækstfonden har stillet kaution og sager vedrørende visse realkreditlignende produkter. Efter fradrag af disse sager forventer banken, at for i alt ca. 63.500 af de resterende sager, vil kunden potentielt have krav på udbetaling af en kompensation.

Bankens opgørelse kan illustreres som følger:

Figur 10 – Oversigt over status for de sager, hvor kunden (potentielt) har krav på udbetaling af kompensation pr. 31. december 2023



Her skal det understreges, at bankens tal bygger på bankens ”forventninger” om, hvorvidt kunderne i de pågældende sager faktisk vil have krav på kompensation. I den forbindelse har banken lagt vægt på det beregningsmæssige resultat, som fremkommer ved anvendelsen af kompensationsmodellen i dens nuværende form for alle konti og krav i DCS og PF, som forventes at skulle omfattes af modellen. Den ”brutto-population” som bankens procentvise angivelse herefter angår, omfatter altså alle konti og krav i DCS og PF, som forventes at blive omfattet af modellen, også dem som ikke aktuelt omfattes, fordi de er udtaget til senere behandling. Dog fratrækkes før beregningen bosager og sager som ikke skal have en modelberegnet kompensation, idet disse som anført i forståelsespapiret ikke er omfattet af den tilkendegivne målsætning.

Tilbage står i alt ca. 63.500 konti eller krav, som banken forventer skal have kompensation, hvoraf banken pr. 31. december 2023 havde beregnet et kompensationsbeløb vedrørende 60.400 konti eller krav. Med henvisning hertil anfører banken, at den pr. 31. december 2023 havde forsøgt udbetalt kompensation til kunderne vedrørende i alt ca. 52.200 konti eller krav, ud af den forventede kompensationsberettigede population vedrørende i alt ca. 63.500 konti eller krav. Derfor anfører banken, at den har udbetalt eller forsøgt at udbetale til kunderne vedrørende i alt 82 % af de konti eller krav, som forventes at være kompensationsberettigede.

Vi er enige i bankens talmæssige opstilling, men bemærker, at tallene er behæftet med nogen usikkerhed, og at tallene ikke som tilkendegivet i forståelsespapiret angår kunder, som ”*potentielt kan have krav*” på kompensation, men kun konti eller krav, som banken baseret på en beregning med dens nuværende modeller forventer vil have krav på kompensation. Derfor indgår de konti eller krav, som aktuelt er udtaget af modelberegningerne (i figuren ovenfor anført som konti eller krav ”kompensation ikke endeligt beregnet”) alene med et antal på 3.034 konti eller krav.

Det kan anføres, at bankens beregning på ovennævnte punkt er behæftet med den usikkerhed som skyldes, at skønnet, hvorefter kun 3.034 af de udtagne ca. 8.400 sager (heraf ca. 3.400 konti i DCS og ca. 5.000 krav i PF, jf. ovenfor, afsnit 3.4), forventes at have krav på kompensation, bygger på anvendelse af den seneste version af bankens kompensationsmodel på kontiene eller kravene, selvom de udtagne ca. 8.400 sager netop er ”parkeret” indtil videre, fordi det endnu er usikkert, om den nuværende version af kompensationsmodellen i tilstrækkelig grad vil sikre fuld erstatning til kunderne vedrørende disse. Bankens skøn er altså langt fra sikkert, og bygger på anvendelse af de nuværende kompensationsmodeller på konti eller krav, som måske ikke kan omfattes af modellerne i deres nuværende form.

Vi anerkender trods denne usikkerhed, at bankens talmæssige opgørelse udgør et kvalificeret estimat, baseret på den information, som banken besidder i dag. Ifølge bankens opgørelse pr. 31. december 2023 har den udbetalt eller forsøgt at udbetale kompensation vedrørende (og dermed ”færdigbehandlet”) 82 % af ca. 63.500 sager, som forventeligt vil udløse krav om kompensation. Det følger heraf, at der udestår ”færdigbehandling” af 18 % af disse sager, svarende til ca. 11.400 sager, i henhold til bankens målsætning for sager, hvori en kunde forventes at have krav på kompensation.

Vi bemærker endvidere, at banken derudover fortsat mangler at tage endelig stilling til kompensationsspørgsmålet vedrørende ca. 52.300 bosager (heraf ca. 35.500 konti i DCS og ca. 16.800 krav i PF, jf. afsnit 3.4). Hertil kommer desuden ca. 15.500 sager (heraf ca. 14.400 konti i DCS og ca. 1.100 krav i PF, jf. afsnit 3.4), som ikke er omfattet af modelberegnet kompensation, herunder større erhvervsager, sager vedrørende Vækstfonden, sager vedrørende realkreditlignende produkter, sager relateret til svig (en såkaldt markering for ”Fraud”, f.eks. fordi kunden har begået svig eller bedrageri overfor banken). Af disse i alt ca. 69.000 sager forventer banken, at en betydelig andel ikke vil have krav på kompensation f.eks. fordi de ikke har foretaget overbetaling til banken. For eksempel forventer banken, at kun ca. 21.500 bosager ud af de i alt ca. 53.500 bosager vil have krav på kompensation i anledning af en potentiel overbetaling, jf. figur 10 ovenfor.

3.6 Yderligere problemstillinger

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 har banken i forbindelse med gældssagens start konstateret fire hovedårsager til fejl i gældsinddrivelsen.

På tidspunktet for afgivelsen af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 havde banken endvidere identificeret yderligere 104 problemstillinger, som kunne udgøre potentielle fejl i inddrivelsen, herunder for nogles vedkommende fejl, som potentielt kunne have ført til overopkrævning af bankens kunder.

Pr. 31. december 2023 havde banken (udover de fire hovedårsager) konstateret i alt 110 problemstillinger – dvs. potentielle fejl i inddrivelsen, som for nogles vedkommende kan have ført til overopkrævning af bankens kunder.

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 tog vi stilling til anvendelse af bankens kompensationsmodel til visse konti i DCS, idet kompensationen omfattede i alt 25 af de af banken identificerede yderligere problemstillinger. I denne rapport nr. 5 tager vi stilling til yderligere fem fejl. Det vil sige, at vi tager stilling til anvendelse af bankens kompensationsmodel til visse konti i DCS, idet kompensationen nu omfatter i alt 30 af de af banken identificerede problemstillinger, jf. nærmere herom afsnit 4.1.1.2 nedenfor. Herudover tager vi i denne rapport nr. 5 stilling til anvendelse af bankens kompensationsmodel til visse krav i PF, idet kompensationen omfatter i alt 10 af de af banken identificerede problemstillinger, jf. nærmere herom afsnit 5.2.1.3 nedenfor.

De kunder som i henhold til den plan vi undersøgte i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, modtager kompensation og de kunder, som skal modtage kompensation i henhold til den plan for beregning og udbetaling, som vi undersøger i denne rapport nr. 5, forventes som udgangspunkt ikke at have krav på yderligere kompensation. Banken forventer altså, at kunderne ikke er berørt af yderligere problemstillinger, for hvilke de skal kompenseres, men banken kan ikke udelukke, at dette alligevel bliver tilfældet.

Vores undersøgelse af bankens kompensationsmodeller er kundefokuseret og tager udgangspunkt i den enkelte konto/det enkelte krav, da banken som udgangspunkt ikke modregner på tværs af konti og krav. Som understreget i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 1.4, udtaler vi os alene om, hvorvidt bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation på acceptabel vis dækker kundernes tab vedrørende de fejl, som efter bankens oplysninger på nuværende tidspunkt er omfattet af modellerne.

Vi tager derfor også stilling til de af banken identificerede problemstillinger én for én – både de som er omfattet af modellerne, og de som ikke er – for at bekræfte bankens konklusioner om, hvorvidt problemstillingen er kompensationskrævende samt hvorledes en kompensation skal beregnes.

Det bemærkes i forhold til ovenstående, at banken i forbindelse med udbetaling af den modelberegnete kompensation til bankens kunder har taget et forbehold for at gøre gældende, at den udbetalte kompensation også kan dække yderligere tab, som banken senere konstaterer, fordi det udbetalte beløb oversteg kundernes faktiske tab ved overbetaling, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.7.

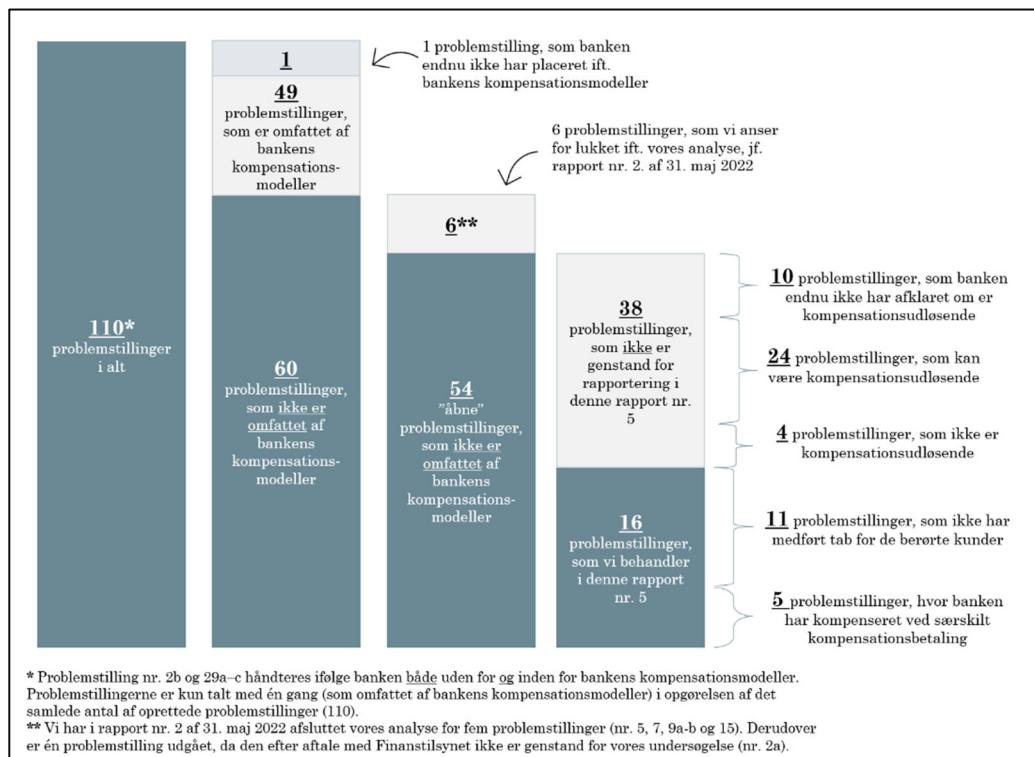
Af samme grund har banken overfor samtlige kunder forpligtet sig til at sende et konklusionsbrev, når gældssagen er afsluttet, og når det er klarlagt, at kunderne ikke er berørt af yderligere fejl, som de har krav på at blive kompenseret for.

En række af de yderligere problemstillinger, som banken har identificeret, omfattes som anført ovenfor ikke af bankens kompensationsmodeller. Dette kan skyldes følgende forhold:

- Banken har i sine analyser konkluderet, at den yderligere problemstilling ikke har ført til fejl
- Banken har i sine analyser konstateret, at fejl ikke har ført til overopkrævning af kunderne
- Banken ønsker at udbygge kompensationsmodellerne for DCS og PF til også at omfatte disse fejl, men arbejdet hermed er ikke tilendebragt, og de berørte konti er derfor endnu ikke omfattet af modellerne, jf. ovenfor afsnit 3.3 og 3.4
- Banken mangler oplysninger, som er nødvendige for at kunne anvende kompensationsmodellerne for de pågældende fejl, hvorfor banken vil foretage en hel eller delvis manuel behandling af sagerne, eller kontakte berørte kunder med henblik på, at kunden kan bidrage med relevante oplysninger
- Banken har kompenseret kunderne eller ønsker at kompensere kunderne for en eventuel overopkrævning med en særskilt kompensationsbetaling udover den modelberegnete kompensation

Omfanget af de konstaterede fejl og fordelingen heraf i ovennævnte kategorier kan illustreres som følger:

Figur 11 – Oversigt over de konstaterede fejl i forhold til, om de er omfattet af bankens kompensationsmodeller, og om vi behandler dem i denne rapport nr. 5, hvis de ikke er omfattet af bankens kompensationsmodeller



En oversigt over de enkelte fejl samt en beskrivelse af, hvorfor de aktuelt ikke behandles af bankens kompensationsmodeller samt status for bankens arbejde med afdækning af fejlene findes i bilag 1 til denne rapport nr. 5.

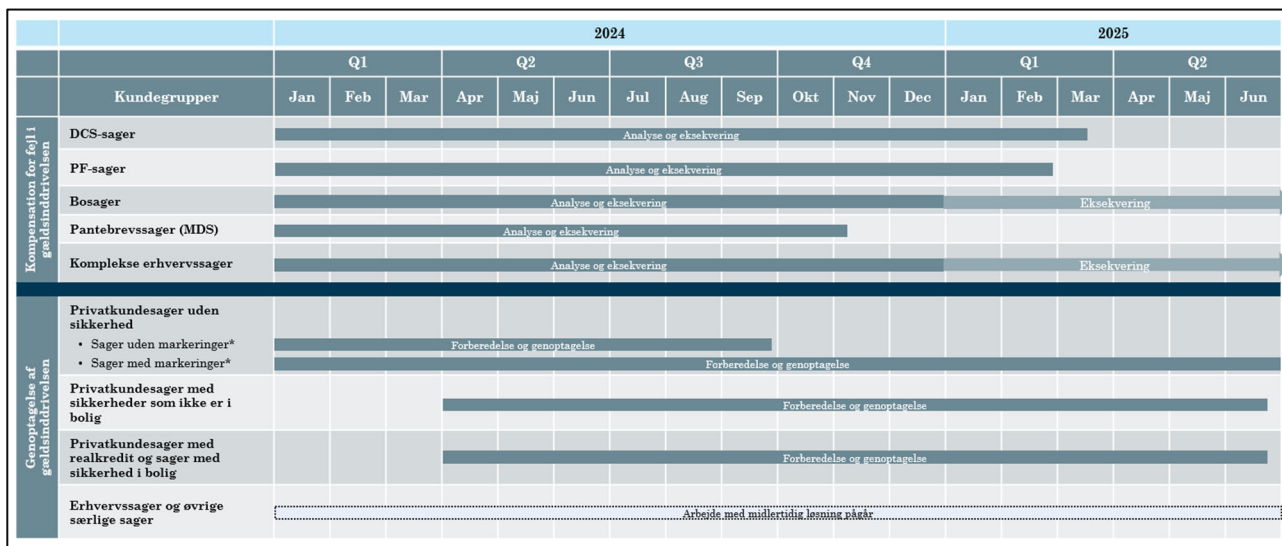
I denne rapport nr. 5 behandler vi i alt 16 yderligere problemstillinger/fejl, som ikke er omfattet af kompensationsmodellerne, og for hvilke banken har færdiggjort sit analysearbejde. De enkelte fejl omtales nedenfor, afsnit 7.

3.7 Bankens plan for det videre arbejde med gældssagen

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3.3 og 3.4, har vi fortsat ikke taget stilling til en af banken færdiggjort plan for beregning og udbetaling af kompensation til en række kunder for krav eller konti i PF og DCS.

Bankens overordnede tidsplan for arbejdet med de udestående konti kan illustreres som følger:

Figur 12 – Bankens tidsplan pr. 31. december 2023 for det videre arbejde med gældssagen



*Sager med /uden markeringer” henviser til sager med flere debitorer, ”svigmarkerede” sager, bosager og VIP/PEP sager.

Som det fremgår, udestår der bankens håndtering og vores undersøgelse vedrørende en række konti/krav og potentielle fejl, som endnu ikke er behandlet i kompensationsmodellerne.

Fraregnet sager oprettet i banken efter september 2020 efter implementeringen af Pause-logikken og fraregnet sager omfattet af bobehandling, er det bankens forventning, at banken vil have beregnet og forsøgt at udbetale kompensation til alle kunder vedrørende alle sager i DCS og PF senest ved udgangen af 2025.

I forhold til bankens tidsplan for håndtering af sager omfattet af bobehandling henvises til afsnit 6 nedenfor, som beskriver status for bankens arbejde og de processer, som banken forventer at skulle gennemføre, førend gældssagen i disse sager kan anses for afsluttet.

I forhold til sagerne oprettet i DCS og PF efter september 2020 er bankens plan for den fremadrettede håndtering af disse sager tæt forbundet med det arbejde, som banken udfører i program Delphi, som omhandler udvikling og implementering af et nyt IT-system til understøttelse af bankens inddrivelse, herunder samarbejdet med en ekstern leverandør. Det er bankens plan, at data i disse sager skal kvalitetssikres således, at sagerne eller en betydelig del af disse kan overføres til det nye inddrivelsessystem i takt med, at dette frem mod medio 2025 omfatter funktionalitet til håndtering af alle typer af krav. Første version af det nye inddrivelsessystem blev idriftsat i banken den 5. december 2023. Bankens har oplyst, at den pr. 31. december 2023 har sendt inddrivelseskrav vedrørende syv kunder til eksternt inkassobureau via det nye system.

Endelig bemærkes, at der for en række kunder er tale om, at compensation kan beregnes, men ikke udbetales, fordi banken ikke kan finde kunderne, eller fordi banken ikke er i besiddelse af sådanne oplysninger, som er nødvendige for at gennemføre udbetaling. Som beskrevet ovenfor håndteres disse i projekt Merlin, som pr. 31. december 2023 omfatter ca. 6.500 krav på udbetaling. Vi har endnu ikke undersøgt bankens behandling af sager i projekt Merlin, herunder hvad banken gør for at afdække de forhold, som forhindrer udbetaling, og hvorledes banken påregner at håndtere sager, hvor udbetaling efter flere forsøg i en længere periode fortsat ikke har været mulig.

Det er fortsat vores vurdering, at banken prioriterer arbejdet med gældssagen, herunder således at der i banken er tilstrækkelige personelle ressourcer til at håndtere de udestående opgaver. Den væsentligste årsag til, at bankens arbejde ikke skrider hurtigere frem, er således fortsat, at banken på en række centrale områder er meget afhængig af, at få nøglepersoner med afgørende viden om bankens nuværende og historiske arbejdsprocesser deltager i arbejdet. I forhold til sager i bobehandlingsprojektet må det desuden konstateres, at banken i vidt omfang er afhængig af afklaring, som involverer eksterne aktører, herunder skifteretter og bobestyrere mv., og at dette medfører, at arbejdet skrider langsommere frem end forventet og ønsket i banken. Der henvises til afsnit 6 nedenfor.

4. KOMPENSATION VEDRØRENDE YDERLIGERE KONTI I DCS

Om dette afsnit vedrørende bankens håndtering af konti i DCS-systemet bemærkes indledningsvist, at afsnittet bygger på indholdet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og den beskrivelse, som er indeholdt heri. Det gælder blandt andet i forhold til beskrivelsen af den af banken valgte tilgang til gældssagen, hvor en af banken udviklet kompensationsmodel beregner et samlet kompensationsbeløb til en række af bankens kunder, som dækker en række af de konstaterede fejl i gældsinddrivelsen. I det følgende beskrives alene de ændringer i bankens tilgang, som er foretaget, for at den modelbaserede tilgang kan anvendes i forhold til en række kundesegmenter, hvis krav vi ikke behandlede i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Vi anvender i nærværende afsnit samme terminologi og samme definitioner, som vi anvendte i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, herunder i forhold til elementerne i bankens kompensationsmodeller og i forhold til de komponenter, som er indeholdt i den compensation, der beregnes og udbetales til kunderne.

4.1 DCS-privatkonti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6

4.1.1 Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsmodellen

4.1.1.1 Hvilke konti omfatter kompensationsberegningen

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 tog vi stilling til bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation vedrørende i alt ca. 173.600 DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-4. Der henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.1.1, for en beskrivelse heraf, samt vores vurdering af den planlagte tilgang.

I denne rapport nr. 5 tager vi stilling til bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation vedrørende yderligere i alt ca. 80.400 DCS-privatkonti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6. Planen omfatter kompensation for de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er beregnet og søgt udbetalt), og for i alt 30 yderligere fejl, som de omfattede konti er eller kan være berørt af, jf. nærmere herom nedenfor, afsnit 4.1.1.2. Nærværende rapport om DCS-privatkonti omfatter bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation indenfor følgende undersegmenter:

Figur 13 – Oversigt over DCS-privatkonti fordelt efter undersegmenter med og uden indbetalinger pr. 19. december 2023

Kompleksitetsniveau		Konti <u>med</u> betalinger (omfattet)	Konti <u>med</u> betalinger (ikke omfattet)	Konti <u>uden</u> betalinger (omfattet)	Konti <u>uden</u> betalinger (ikke omfattet)	Antal konti i alt
Kompleksitetsniveau 5: Kautionsister og meddebitorer						
5.1	Kautionsister	500	500	800	<100	1.900
5.2	Meddebitorer	8.400	3.300	11.000	200	22.900
Kompleksitetsniveau 6: Komplekse sager						
6.1	20 %-garantisager	0	2.000	3.300	100	5.400
6.2	Manuelt oprettede sager	2.100	2.400	8.500	100	13.100
6.3	Gældssaneringsager	0	6.000	3.100	100	9.200
6.4	Dødsboer	0	8.400	14.000	<100	22.500
6.5	MDS-sager	300	200	600	100	1.200
6.6	Konkurssager	0	1.100	1.100	100	2.300
6.7	Realkreditlignende produkter	0	1.300	500	<100	1.900
I alt i kompleksitetsniveau 5 og 6		11.300	25.200	42.900	1.000	80.400
Heraf omfattet af rapport nr. 5		11.300	-	42.900	-	54.200

Gråmarkerede felter viser antallet af konti, som ikke er omfattet af denne rapport nr. 5. Tallene i figuren er afrundet til nærmeste hundreder.

En nærmere beskrivelse af de enkelte undersegmenter er indeholdt i bilag 3.

Således omfatter denne rapport nr. 5 som udgangspunkt bankens plan for eksekvering og udbetaling vedr. konti med registrerede indbetalinger på gælden i kompleksitetsniveau 5 ("kautionister og meddebitorer"), konti i undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager") og konti i undersegment 6.5 ("MDS-sager").

Af de i alt ca. 36.500 konti med betalinger i kompleksitetsniveau 5 og 6 har banken med udgangspunkt i ovenstående på nuværende tidspunkt en plan om at beregne og eventuelt udbetale kompensation for i alt ca. 11.300 konti – herefter benævnt "DCS-privatkonti".

Vi bemærker, at konti i undersegment 5.1 ("kautionister"), hvor *en kautionist* har foretaget indbetalinger på gælden, ikke på nuværende tidspunkt er omfattet, da disse potentielt kan være berørt af fejl nr. 26c ("forkert registrering af begrænsede kautioner"), som fortsat er under analyse i banken. De omfattede konti er således den delmængde af konti i undersegment 5.1, hvor alene *debitor(-erne)*, men ikke kautionister har foretaget indbetalinger.

Det bemærkes desuden for konti i undersegment 6.2, at manuelt oprettede bosager med registrerede indbetalinger, der udgør en betydelig andel af dette undersegment, fortsat indgår i bankens uafsluttede analyser, hvorfor dette undersegment kun delvist er omfattet af dette rapportafsnit.

Desuden omfattes også DCS-privatkonti uden registrerede indbetalinger på gælden i inddrivelsesforløbet for alle undersegmenter i kompleksitetsniveau 5 og 6, da disse også indgår i bankens nuværende planer for beregning og udbetaling af kompensation. Dette inkluderer således også privatkonti i undersegment 6.1 ("20 %-garantisager"), 6.3 ("gældssaneringsager"), 6.4 ("dødsboer") 6.6 ("konkurssager") og 6.7 ("realkreditlignende produkter"). Bankens vurderet, at der for disse konti uden registrerede indbetalinger på gælden i DCS ikke kan være grundlag for beregning og udbetaling af kompensation, eftersom overopkrævning forudsætter, at kunden har foretaget hel eller delvis betaling af gælden. Bankens har i den forbindelse redegjort for, at der ikke foreligger oplysninger som indikerer, at kunderne vedrørende de pågældende konti faktisk har foretaget indbetalinger, som ikke er registrerede.

Det følger af ovenstående, at vi ikke i denne rapport nr. 5 udtaler os om bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation for privatkonti i undersegment 6.1 ("20 %-garantisager") og 6.7 ("realkreditlignende produkter") med registrerede indbetalinger, da banken ikke har færdiganalyseret de identificerede fejl, som specifikt antages at kunne påvirke konti i disse undersegmenter. De således udtagne segmenter omfatter i alt ca. 3.300 konti.

Herudover udtaler vi os ikke om bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation for privatkunder i undersegment 6.3 ("gældssaneringsager"), 6.4 ("dødsboer") samt 6.6 ("konkurssager"), herefter benævnt "bosager", når der på disse er registreret indbetalinger på gælden. Disse konti omfattes af bankens særskilte projekt for håndtering af bosager, jf. afsnit 6. Dette omfatter i alt ca. 15.500 konti.

4.1.1.2 Hvilke fejl kompenseres nu

Vi beskrev i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 7.1.1, at banken på tidspunktet for vores rapportering havde konkluderet, at det for 40 fejl ud af de i alt 104 identificerede fejl i bankens inddrivelsessystemer var muligt at dokumentere, at en stor del af kunderne, hvis konti var håndteret i DCS gennem kompensationsmodellen, vil modtage fuld erstatning for en eventuel overopkrævning på baggrund af det arbejde banken på tidspunktet havde udført. Heraf rapporterede vi på 25 fejl, mens de resterende 15 fejl forventeligt ville blive behandlet i senere rapporter. Der henvises til oversigten ovenfor, afsnit 3.6, som indeholder et overblik og en status over de yderligere fejl.

Kompensationsberegningen for DCS-privatkonti omfatter alle 25 fejl, som indgik i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Herudover omfatter kompensationsberegningen til de kunder, hvis konti omtales i denne rapport nr. 5, yderligere en række fejl, som DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6 kan være berørt af. Det vedrører følgende fem fejl, som er illustreret i nedenstående figur:

Figur 14 – Oversigt over yderligere fejl, som indgår i kompensationsberegningen for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6

Fejl	Beskrivelse
2b	"Renter af rykkergebyrer"
16b	"Fejlbehæftet sammenlægning af gældsposter ved overførsel af lån fra MDS til DCS"
33	"Manglende reduktion af meddebitors gæld"
ORIS nr. 164854a	"Forkertberegnete inkassoomkostninger"
ORIS nr. 165154	"Fejl i forligsaftaler"

For tre af ovenstående fem fejl foretager banken en særskilt individuel justering gennem kompensationsmodellen. Dette er gældende for de konti, som er berørt af fejl nr. 2b, nr. 16b og nr. 33. For de to øvrige fejl har banken besluttet, at der ikke skal foretages justeringer i kompensationsberegningen. Det er således bankens vurdering, at disse to fejl vil være "håndteret" gennem den eksisterende kompensationsmodel, eftersom bankens individuelle delvist manuelle gennemgang via den i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1, beskrevne konto-genberegner har vist, at det beregnede kompensationsbeløb gennem kompensationsmodellen er tilstrækkeligt stort til at kompensere kunderne. En nærmere beskrivelse af bankens validering af kompensationsmodellen findes nedenfor, afsnit 4.1.4.

Det skal understreges, at vi ikke med denne rapport nr. 5 har bekræftet bankens antagelse om, at de kunder som kompenseres nu, ikke senere måtte have krav på yderligere kompensation for andre identificerede fejl, jf. ovenfor, afsnit 3.

4.1.2 *Generelt om kompensationsmodellen, formålet og målbilledet for denne*

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3, er formålet med bankens anvendelse af kompensationsmodellen at sikre, at en stor del af de omfattede kunder modtager fuld og endelig kompensation for en eventuel overopkrævning. Dette sker med en tilpasset modelberegning, som i mange tilfælde resulterer i en væsentlig overkompensation. Bankens tilgang skal ses i forhold til bankens oprindelige plan, som indebar, at der skulle ske kompensation fejl-for-fejl med mere præcise beregninger, men over væsentligt længere tid og med mange mindre udbetalinger til kunderne.

”Målbilledet” for kompensationsmodellen for DCS-privatkonti er uændret i forhold til det målbillede, som vi beskrev i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3. Bankens kompensationsmodel indebærer således, at banken med én samlet modelberegnet kompensation søger at kompensere et stort antal kunder fuldt og endeligt for en række af de fejl, som kunderne er eller kan være berørt af i DCS.

I vores gennemgang af bankens dokumentation for hhv. kompensationsmodellen og bankens stikprøvevise gennemgang, herunder indsigt i resultatet og analyserne af den stikprøvevise gennemgang, har vi undersøgt, om den modelbaserede beregning af kompensation er i overensstemmelse med bankens målbillede for udmåling af kompensationen. Endelig har vi ved besøg i banken observeret arbejdet med den stikprøvevise gennemgang. Bankens målbillede omfatter, at modellen skal sikre:

- i. at alle kunder, der potentielt skal modtage kompensation, med en fornøden grad af sikkerhed identificeres,
- ii. at disse kunder modtager et kompensationsbeløb, der mindst svarer til fuld erstatning for deres tab som følge af eventuel overbetaling til banken,
- iii. at banken vil betale kompensation til kunderne, uanset om kundernes krav måtte være formueretligt forældede, og
- iv. at banken yder relevant tids- og skattekompensation.

Siden afgivelsen af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, har bankens valideringsarbejde vedrørende DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6 gennem den individuelle og delvist manuelle gennemgang af

konti via konto-genberegneren haft til formål at påvise, at kompensationsmodellen for de relevante kunder fungerer i overensstemmelse med målbilledet, jf. ovenfor, samt at godtgøre, at risikoen for underkompensation generelt er lav, se afsnit 4.1.6.

En væsentlig del af de fejl, som banken har identificeret i DCS-systemet, angår beregning og tilskrivning af renter, gebyrer og omkostninger samt håndtering af forældelse. Grundtanken bag kompensationsmodellen er, at banken i vidt omfang afstår fra at kræve betaling af renter, gebyrer og omkostninger, der er påløbet efter, at kundernes gæld blev overført til DCS. Hvis kundernes indbetalinger overstiger den gæld, der oprindeligt blev overført til DCS, har kunderne efter kompensationsmodellen krav på kompensation svarende til denne ”overbetaling”. For en række af de fejl som håndteres gennem kompensationsmodellen, betaler banken således som udgangspunkt en fuld erstatning, fordi modellen tilsikrer dette ved, at de fejlbehæftede renter, gebyrer og omkostninger ikke indgår i beregningen. Der henvises dog til afsnit 4.1.5 nedenfor om kalibrering (nedjustering) af den beregnede kompensation til en række af de omfattede kunder.

4.1.3 De enkelte elementer i kompensationsmodellen

Kompensationsmodellen vedrørende de konti, som behandles i denne rapport nr. 5, svarer til den model, som vi beskrev i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4. I kompensationsmodellen indgår en række komponenter, herunder fastlæggelse af startsaldoen, det foreløbige modelberegnete resultat (der består af en foreløbig nominel kompensation, tidskompensation og skattekompensation), korrektioner og evt. kalibrering. Disse komponenter fører til, at der beregnes ét samlet kompensationsbeløb, som banken, hvis det er muligt, udbetaler til sine kunder.

Banken har i forhold til konti i kompleksitetsniveauerne 5 og 6 foretaget en række tilpasninger, der skyldes særlige karakteristika for disse konti. Disse tilpasninger angår både fastlæggelsen af startsaldoen for gælden i DCS og korrektioner af det foreløbige modelberegnete resultat, jf. herom afsnit 4.1.3.1, 4.1.3.2 og 4.1.3.3 nedenfor.

Bankens kompensationsmodel anvender en række data fra DCS, og der henvises herom til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.1, for en nærmere beskrivelse af de centrale kildedata. Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3, indeholder bankens registrering af den oprindelige gæld, som blev overført til DCS, en række fejl og unøjagtigheder, der nødvendiggør, at banken for nogle konti foretager en række justeringer til den *registrerede* oprindelige gæld, jf. umiddelbart nedenfor.

4.1.3.1 Fastlæggelse af en korrigeret startsaldo

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2, er den oprindelige gæld, som blev registreret ved oprettelsen af sagen i DCS, en afgørende komponent i kompensationsmodellen, da kompensationsberegningens udgangspunkt er, at denne oprindelige gæld, som overgik til inkasso i den enkelte sag, udgør en startsaldo, der sammenholdes med kundens samlede indbetalinger i samme sag. Den oprindelige gæld omfatter hovedstolen, som blev overført til inkassosystemet med tillæg af renter, gebyrer og omkostninger, der er påløbet før gælden overgik til inkasso.

Bankens registrering af den oprindelige gæld, som blev overført til inkassosystemet, indeholder imidlertid en række fejl og unøjagtigheder, der nødvendiggør, at banken for nogle konti foretager en række justeringer til den *registrerede* oprindelige gæld.

På baggrund af information fra banken har vi generelt vurderet, at bankens analyser og kompensationsstilgang til de 25 fejl, som indgik i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, stadig er tilstrækkelige og dækkende for DCS-privatkonti omfattet af nærværende rapport, da bankens analyser tager hensyn til sagernes forskelligartede kompleksitet.

Foruden de 25 fejl, der indgik i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, har banken vurderet, at yderligere fem fejl kan håndteres gennem bankens kompensationsmodel. Det gælder for én af disse fejl, at den udgør rente- og gebyrfejl i DCS, mens de fire øvrige fejl er fejl relateret til startsaldoen, se nærmere herom, afsnit 4.1.3.2.

4.1.3.1.1 Konti i kompleksitetsniveau 5 og 6, som *ikke* er migreret ind i DCS i 2004

Der er i kompensationsmodellen implementeret et regelsæt, som medfører, at DCS-privatkonti håndteres og eventuelt korrigeres for hovedårsag 1 og 2, ud fra én af tre forskellige tilgange. Dette svarer til den tilgang, som er beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.1. De tre tilgange kan overordnet beskrives som følger:

Ad 1.) Den såkaldte "early exit"-logik

Den første af de tre tilgange baserer sig på en grundlæggende antagelse om, at såfremt bestemte kriterier er opfyldt, kan kontoen efter bankens opfattelse ikke indeholde forældede renter eller gebyrer i hovedstolen, hvorfor saldoen ikke justeres særskilt for fejl som følge af hovedårsag 1 og 2. Bankens har oplyst, at denne tilgang er anvendt for 7.443 ikke-migrerede DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5.

Det bemærkes, at banken har truffet beslutning om, at 219 konti i undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager") relateret til de såkaldte "MasterCard"-konti ikke vil være omfattet af denne tilgang. Banken vurderer, at der generelt for de disse konti foreligger en risiko for, at dele af kravet kan være forældet, selvom de opstillede "early exit"-kriterier er opfyldte. Disse konti vil derfor enten få fastlagt startsaldoen gennem DCS-modellen eller gennem den statistiske model, jf. ovenfor.

Kriterierne for frasortering af konti i denne tilgang er beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.1.

Ad 2.) DCS-modellen

Banken har oplyst, at ca. 1.600 DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5 korrigeres gennem DCS-modellen, eftersom banken for disse konti er i besiddelse af de nødvendige data til at beregne startsaldoens fordeling gennem DCS-modellen.

Det er vores vurdering, at DCS-modellen for disse ca. 1.600 DCS-privatkonti, kan anvendes til at fastlægge en startsaldo for kompensationsberegningen, der i tilstrækkelig grad har taget højde for hovedårsag 1 og 2, og der henvises til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.3.1, for en beskrivelse af grundlaget for denne konklusion.

Ad 3.) Den statistiske model

For konti hvor bankens tilgang nr. 1 ovenfor ikke finder anvendelse, og hvor banken har vurderet, at det ikke er muligt at justere kontiene for hovedårsag 1 og 2 via DCS-modellen grundet mangler ved datagrundlaget, vil startsaldoen i stedet blive justeret gennem bankens statistiske model. Banken har oplyst, at den for 14.921 af de ikke-migrerede DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5 vil fastlægge startsaldoen gennem den statistiske model.

Videre har banken oplyst, at den konkrete anvendelse af den statistiske model ikke afviger fra den anvendelse, som er beskrevet for konti, som var omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, uagtet at der måtte være flere debitorer tilknyttet den enkelte konto.

I relation hertil har banken om anvendeligheden af den statistiske model for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6 med flere debitorer tilknyttet kontoen oplyst, at det forhold, at der til kontoen kan være flere debitorer tilknyttet, ikke har en indflydelse på anvendeligheden af den statistiske model, eftersom kompensationsberegningen foretages på konto-niveau. Dette beror efter det oplyste på, at der i banken ikke er observeret tilfælde, hvor rentetilskrivningen på konti registreret med flere hæftende i det almindelige banksystem (forud for overførsel til DCS) skulle være anderledes end på konti registreret

med én debitor. Banken har i den sammenhæng yderligere oplyst, at rykkergebyrer og diverse andre gebyrer er blevet opkrævet på konto-niveau, hvilket tillige underbygger, at den statistiske model kan anvendes uændret for disse konti.

Det er vores forståelse, at banken ikke har foretaget konkrete analyser af sammenhængen mellem tilskrevne rykkergebyrer og antallet af registrerede debitorer på kontoen. Det er angiveligt bankens samlede vurdering, at der i relation til opkrævningsforløbet i det almindelige banksystem forud for inddrivelsen i DCS ikke er identificeret forhold relateret til tilstedeværelsen af flere hæftere for kontoen, der har indflydelse på den statistiske models anvendelighed. Bankens vurdering synes at bero på bankens kvalitative indsigt i sagernes behandling, snarere end dokumenterede analyser af et antal sager, og vi kan ikke på det foreliggende grundlag vurdere, om bankens konklusion er retvisende. Vi har dog ikke belæg for at anføre, at konklusionen ikke er retvisende, og vi anser risikoen for, at der opstår forøget underkompensation som følge heraf for at være yderst begrænset.

Banken har videre oplyst, at den som led i en kontrolprøve har foretaget en fuldstændig manuel genberegning af startsaldoen for et mindre antal (5) migrerede konti i undersegment 5.2 ("meddebitorer"). Denne gennemgang har ifølge banken bl.a. vist, at den statistiske model for disse konti er tilstrækkelig "kundevenlig" ved fastlæggelsen af startsaldoen.

I forhold til den statistiske models anvendelighed for konti med flere hæftende debitorer tilknyttet, er det vores vurdering, at banken har udfoldet rimelige bestræbelser på at verificere modellens anvendelighed, jf. umiddelbart ovenfor. Vi noterer os dog, at bankens antagelse baserer sig på en kontrolprøve, der består af et meget lille antal konti (med heraf følgende begrænset repræsentativitet og forklaringskraft), samt at vi ikke har haft mulighed for at gennemgå konkrete sager med henblik på at efterprøve grundlaget for bankens konklusioner.

Særligt vedr. den statistiske model for konti i undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager")

Undersegment 6.2 dækker over konti, som er oprettet manuelt i DCS, og hvor kundens gæld til banken kan udspringe af en række forskelligartede underliggende forhold. Efter det oplyste består undersegmentet samlet af ca. 13.100 konti, hvoraf ca. 10.600 er omfattet af denne rapport nr. 5. Frasorteringen skyldes f.eks., at der indgår bosager i undersegmentet. Ud af de ca. 10.600 konti er der på ca. 2.100 konti registreret betalinger på gælden.

Af bankens vejledning til brug for den stikprøvevise gennemgang af konti i undersegmentet fremgår, at udfordringen ved genberegningen primært består i at undersøge, hvor gælden på den manuelt oprettede konto stammer fra, og hvad gælden består af. Det fremgår endvidere, at sagerne dokumentationsmæssigt kan være "vanskelige at gennemskue", og at sagerne er meget forskelligartede.

Banken sonderer i forhold til håndteringen af disse konti mellem konti vedrørende gæld, som enten:

- i. ikke har haft et forløb på en anden konto i DCS forud for den manuelle oprettelse af kontoen. Det drejer sig om i alt 246 konti, hvorpå der er registreret indbetalinger. Disse konti er blevet manuelt oprettet, som følge af manglende systemunderstøttelse af overførsel af gælden til DCS (herunder omfattes konti med overtræk hidhørende fra en misligholdt "MasterCard"-konto eller konti, hvor kunderne har en svigmarkering i bankens systemer (en markering om "Fraud") eller konti, som er oprettet på baggrund af en dom for bedrageri, svindel eller øvrige erstatningskrav for kriminalitet), eller
- ii. har haft et forløb på en anden konto i DCS forud for den manuelle oprettelse af kontoen i DCS (herunder forstås, at gælden stammer fra en ældre (migreret) inkassogæld, som enten er blevet opdelt eller samlet på en ny manuel konto i DCS). Det drejer sig om i alt 1.864 konti, hvorpå der er registreret indbetalinger

I forhold til at validere og efterprøve den statistiske models anvendelighed på konti i undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager") har banken for 28 konti foretaget en kontrol, der består af en fuld manuel genberegning af startsaldoen baseret på en fuld udsøgning af dokumentation fra sagens forløb forud for overførslen til DCS. Af bankens dokumentation fremgår, at 14 ud af de 28 konti, hvor startsaldoen er manuelt fastslået, vedrører misligholdte "MasterCard"-konti (kategori "i" ovenfor). De resterende 14 konti angår migrerede sager, hvor den oprindelige migrerede gæld enten er opdelt eller samlet på en ny manuel konto i DCS (kategori "ii" ovenfor).

Bankens kontrol af de 28 konti viste, at den statistiske model korrigerede startsaldoen tilstrækkeligt i alle 28 tilfælde, jf. nærmere herom nedenfor. Det vil sige, at bankens kontrol ikke har vist tilfælde, hvor startsaldoen gennem en fuld manuel genberegning skulle have været fastsat til et lavere beløb, end en startsaldo fastsat gennem anvendelse af den statistiske model. Vores vurdering af bankens tilgang afhænger af de konkrete omstændigheder, der er gået forud for den manuelle oprettelse af sagen i DCS, svarende til bankens kategori "i") hhv. "ii") angivet ovenfor. Vores bemærkninger hertil følger umiddelbart nedenfor.

Ad "i") Manuelt oprettede sager uden oprindelig konto i DCS

For konti i undersegment 6.2, som ikke har haft et forløb i DCS forud for den manuelle oprettelse af kontoen i DCS (punkt "i" ovenfor), har bankens manuelle gennemgang vist, at der *ikke* består en risiko for, at sagerne kan være berørt af fejl relateret til DCS (eks. Hovedårsag 1 og 2), eftersom sagerne er

direkte oprettet af en sagsbehandler i DCS, og dermed ikke er maskinelt “overført” fra det almindelige banksystem. På baggrund heraf er det bankens vurdering, at anvendelsen af den statistiske model på disse sager er tilstrækkelig “kundevenlig”. Det underbygges af, at banken – som beskrevet ovenfor – gennem en kontrol af 14 konti har foretaget en fuld manuel genberegning af startsaldoen. Kontrollen viste, at hovedstolen beregnet via den statistiske model er lavere end den hovedstol, som banken fastslog gennem kontrolprøven, der bestod af en fuld manuel genberegning af 14 konti.

For disse 246 konti i kategori ”i”) har vi ingen bemærkninger til den af banken valgte tilgang om anvendelse af den statistiske model til at korrigere startsaldoen for hovedårsag 1 og 2, idet vi lægger til grund, at disse konti – i et vist omfang – har samme karakteristika, som de konti, hvor den statistiske model er udviklet på baggrund af.

Ad ”ii”) Manuelt oprettede sager med oprindelig konto i DCS

For så vidt angår konti i undersegment 6.2 omfattet af punkt “ii” ovenfor, og hvortil der er foretaget indbetalinger til den oprindelige konto i DCS, bemærker vi, at der består en risiko for, at disse konti kan være berørt af fejl relateret til startsaldoen. Dette relaterer sig bl.a. til hovedårsag 1 og 2 i forbindelse med den oprindelige gælds overførsel til DCS, og at disse fejl potentielt kan være videreført ved den manuelle oprettelse af kontoen i undersegment 6.2.

Disse 1.864 konti angår migrerede sager, hvor den oprindelige migrerede gæld enten er opdelt eller samlet på en ny manuel konto i DCS. Banken har desuden oplyst, at det ikke kan udelukkes, at der kan være andre sagstyper med andre karakteristika blandt de 1.864 konti.

For de konti, hvor den oprindelige konto – og gælden relateret hertil – antages at stamme fra migrerede sager, har banken oplyst, at der i forbindelse med den manuelle oprettelse af den nye konto i DCS har været en fast proces eller praksis i banken, hvor sagsbehandlere ved oprettelsen har fratrukket alle ubetalte renter, gebyrer og omkostninger tilskrevet gælden i den periode, hvor gælden var registreret i det almindelige banksystem inden den oprindelige kontos overførsel til DCS. Vi har ikke modtaget dokumentation (f.eks. sagsbehandlermanualer eller andre nedskrevne retningslinjer), der gør os i stand til at vurdere, om denne proces generelt har været iagttaget i banken.

For at afdække, om den statistiske model i tilstrækkelig grad nedjusterer hovedstolen i disse sager, har banken som beskrevet ovenfor foretaget kontrol af 14 relevante konti i form af en fuld manuel genberegning af startsaldoen. Formålet har været at efterprøve, om den statistiske model er anvendelig for disse 14 konti, som alle har haft et forløb i DCS forud for den manuelle genoprettelse af kontoen (kategori ”ii” ovenfor). Disse konti udgør en delmængde af den ovenfor – i dette afsnit – omtalte kontrolprøve vedrørende de 28 konti.

Som beskrevet ovenfor, er der 1.864 konti, for hvilke banken har registreret indbetalinger på gælden, og bankens kontrol af de 14 konti udgør således blot ca. 0,8 % af den samlede population. Kontrollen af de 14 konti har vist, at en hovedstol beregnet via den statistiske model i alle tilfælde har været lavere end den hovedstol, som banken fastslog via den fuldt ud manuelle genberegning af startsaldoen, og at den statistiske model derfor korrigerede startsaldoen tilstrækkeligt i alle 14 tilfælde. Kontrollen viste samtidig, at fem ud af de 14 konti var berørt af operationelle fejl, men at disse operationelle fejl ikke i de konkrete sager havde betydning for anvendeligheden af den statistiske model. På baggrund heraf er det bankens vurdering, at den statistiske model også er anvendelig for sager i kategori "ii".

Selvom vi anerkender, at banken har foretaget relevante analyser med henblik på at afdække forholdet, er det vores vurdering, at der er en vis usikkerhed forbundet med bankens kontrol. Det skyldes, at kontrollen omfatter et meget lille antal konti, og at stikprøven derfor har begrænset repræsentativitet. Kontrollen giver således ikke et sikkert statistisk grundlag for at konkludere, at den statistiske model er anvendelig for denne gruppe af sager.

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.3, er der generelt en forhøjet, men vanskeligt kvantificerbar, risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model for migrerede sager.

Vi har forstået, at banken samtidig for disse konti påtænker at kalibrere det foreløbige modelberegnete resultat med 40 %, eftersom den manuelt oprettede konto i kompensationsberegningen kategoriseres som en "ikke-migreret" konto. Banken har hertil oplyst, at beslutningen om, hvorvidt den nominelle kompensation skal kalibreres, beror på bankens indsigt i de observerede risikoniveauer, og ikke alene er baseret på, om kontoen er migreret eller ikke-migreret. Kalibrering sker altså, fordi der for disse konti er en lav observeret risiko for underkompensation.

Bankens beslutning indebærer, at nogle "oprindeligt" migrerede konti på grundlag af en for os udokumenteret forretningspraksis om løbende manuel tilretning af sagerne i forbindelse med manuel genoprettelse i DCS, samt på grundlag af en meget lille stikprøve omfattes af kalibrering, selvom banken i forbindelse med beregning og udbetaling af kompensation til migrerede konti i kompleksitetsniveau 1-4 har besluttet ikke at kalibrere kompensationsbeløbet som følge af risikoen for underkompensation, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.5. Det bemærkes videre, at risikoen forbundet med anvendelsen af den statistiske model for migrerede konti ikke er indregnet i bankens beregninger af risikoen for underkompensation, jf. vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.7, eftersom den statistiske model også i stikprøven anvendes til at fastsætte startsaldoen. Samlet består der derfor efter vores opfattelse en forøget risiko for, at bankens beregninger af risikoen for underkompensation ikke er retvisende i disse sager.

4.1.3.1.2 *Konti i kompleksitetsniveau 5 og 6, som er migreret ind i DCS i 2004*

For migrerede konti har banken ikke adgang til et tilstrækkeligt struktureret datagrundlag, der kan anvendes til at frasortere kontoen i forhold til justering af startsaldoen eller til anvendelse af DCS-modellen, jf. ovenfor afsnit 4.1.3.1.1. På baggrund heraf anvendes den statistiske model til at fastsætte startsaldoen for de migrerede konti.

Banken har oplyst, at i alt ca. 11.300 migrerede DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5 korrigeres efter den statistiske model. Der henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.2, som indeholder en beskrivelse af vores bemærkninger til bankens anvendelse af den statistiske model på migrerede konti.

I forbindelse med udfærdigelsen af denne rapport nr. 5 har banken oplyst, at den har foretaget en fuldstændig manuel genberegning af startsaldoen for 5 migrerede konti i undersegment 5.2 ("meddebitorer"), hvor der er registreret 3.529 konti med betalinger. Ifølge banken viste denne kontrolprøve, at den statistiske model for disse konti var tilstrækkelig "kundevenlig" ved fastlæggelsen af startsaldoen.

Bankens kontrolprøve baserer sig på et meget lille antal konti med begrænset repræsentativitet. Kontrolprøven ændrer derfor ikke på, at der efter vores vurdering for de migrerede konti består en forhøjet, men dog vanskeligt kvantificerbar risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model.

4.1.3.1.3 *Justering for hovedårsag 3 og 4*

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.3, foretager banken en justering i den oprindelige gæld for de konti, der er eller kan være berørt af enten hovedårsag 3 ("registrering af kautionister som meddebitorer") eller hovedårsag 4 ("opkrævning af den fulde hovedstol hos flere meddebitorer"). Banken har oplyst, at der, omfattet af denne rapport nr. 5, er 628 konti med registrerede indbetalinger, som er/eller kan være berørt af hovedårsag 3, og 135 konti med registrerede indbetalinger, som er/eller kan være berørt af hovedårsag 4. Vi har fortsat ikke nogen bemærkninger til bankens justering for hovedårsag 3 og 4.

4.1.3.2 *Justering af startsaldoen for diverse fejl*

Som beskrevet ovenfor, afsnit 4.1.3, indeholder bankens registrering af den oprindelige gæld, som blev overført til DCS, en række fejl og unøjagtigheder, der i udgangspunktet nødvendiggør, at banken for nogle

konti foretager en række justeringer til den *registrerede* oprindelige gæld. De enkelte justeringer til startsaldoen vil for en række af de nedenfor nævnte fejl ske på samme vis – både i kompensationsmodellen og i den stikprøvevise gennemgang via konto-genberegneren (eks. fejl nr. 16b og 32). I det følgende beskrives disse justeringer for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6.

4.1.3.2.1 *Justering for fejl nr. 8a og nr. 1e*

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3.1, har banken i sine analyser konstateret, at det for konti, som kan være berørt af fejl nr. 8a (“opkrævning af for høje sagsomkostninger”) og nr. 1e (“forkerte retsafgifter og tildelte sagsomkostninger i ”almindelige retssager”), er nødvendigt at foretage en særskilt nedjustering af startsaldoen med kr. 5.000.

Banken har oplyst, at 3.461 migrerede DCS-privatkonti med registrerede indbetalinger, omfattet af denne rapport nr. 5, vil få justeret startsaldoen med kr. 5.000 gennem kompensationsmodellen.

Vi har i forbindelse med denne rapport nr. 5 anmodet banken om at vurdere, hvorvidt analysen vedrørende fejl nr. 8a og nr. 1e stadig er tilstrækkelig og dækkende for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6, når der til den enkelte konto kan være tilknyttet flere debitorer, hvis sager hver især (potentielt) kan have været indbragt for domstolene mere end én gang. Banken har hertil oplyst, at det er bankens vurdering, at nedjusteringsbeløbet på kr. 5.000 også er tilstrækkeligt for de konti, hvortil mere end én debitor er tilknyttet. Banken har tidligere redegjort for, at dens analyser har vist, at den højest observerede overopkrævning som følge af denne fejl har været på ca. kr. 2.700, mens den gennemsnitlige fejl var markant mindre. Baseret på denne analyse har vi konkluderet, at der ikke består en uacceptabel risiko for, at overopkrævning forekommer i sager med to debitorer, når justeringen udgør kr. 5.000. Banken oplyser videre, at den har beregnet, at der i sager, hvor tre debitorer hæfter for gælden, er en risiko på maksimalt 0,06 % for, at den samlede overopkrævning kan overstige korrektionen på kr. 5.000. Banken henviser endvidere til, at kompensationsmodellen i de fleste sager er meget ”kundevenlig”.

Det er vores vurdering, at banken for de migrerede konti, som kan være berørt af fejl nr. 8a og nr. 1e, og som er omfattet af denne rapport nr. 5, med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed beregner en fuld erstatning til kunderne. Den af banken valgte tilgang vil endvidere medføre, at kunderne i mange tilfælde overkompenseres, da korrektionen i mange sager betydeligt overstiger den reelle overopkrævning, som fejl nr. 8a og nr. 1e kan have resulteret i. Det er videre vores vurdering, at der er en acceptabel lav risiko for, at de enkelte kunder ikke kompenseres tilstrækkeligt.

4.1.3.2.2 Justering for fejl nr. 32

For sager berørt af fejl nr. 32 (“dækningsrækkefølge i betalingsaftaler”) har bankens analyser vist, at der i kompensationsmodellen skal foretages en særskilt justering af startsaldoen, som består i, at banken på baggrund af en række manuelle gennemgange fratrækker en bestemt procentsats af gælden. For de ca. 715 DCS-privatkonti med registrerede indbetalinger, der er omfattet af denne rapport nr. 5, og som potentielt er berørt af fejl nr. 32, er det vores vurdering, at bankens tilgang med en høj grad af sandsynlighed vil være tilstrækkelig. En nærmere beskrivelse af fejlen findes i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3.2.

4.1.3.2.3 Justering for fejl nr. 2b

Fejl nr. 2b omhandler, som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.2.1, bankens forrentning af rykkergebyrer, som er opkrævet i medfør af rentelovens § 9b, fra den 1. juli 2005 og indtil den 3. september 2020. De seks DCS-privatkonti med registrerede indbetalinger, der er berørt af fejl nr. 2b, og som er omfattet af denne rapport nr. 5, vil blive kompenseret for fejlen gennem kompensationsmodellen, eftersom banken i dens HELIOS-projekt ikke kunne håndtere disse konti. De omtalte konti udgør DCS-privatkonti, der er overført fra bankens pantebrevssystem (MDS).

Efter gennemgang af bankens dokumentation er det vores vurdering, at banken for disse seks konti berørt af fejl nr. 2b, og som er omfattet af denne rapport nr. 5, med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed beregner en fuld erstatning til de berørte kunder.

4.1.3.2.4 Justering for fejl nr. 16b

Den af banken identificerede fejl nr. 16b angår efter det oplyste tre forhold, der udspringer af overførslen af gældsposter fra MDS til DCS, der kan beskrives som følger:

Fejl nr. 16b.1: ”Risiko for fejlbehæftet forældelsesdato”	I forbindelse med overførslen af gældsposter fra MDS til DCS har banken i en række tilfælde registreret en forkert forældelsesdato.
Fejl nr. 16b.2: ”Renteændring uden varsel”	I forbindelse med, at banken har overført renter fra MDS til DCS, har banken i DCS beregnet renter tilbage i tid og ikke varslet kunden herom. Renteberegningen er herudover ikke ens i de to systemer, og banken har ikke, hvilket den ifølge bankens vurdering har været forpligtet til, orienteret kunderne herom.

Fejl nr. 16b.3:
”Risiko for fejloverførsel
af renter og gebyrer til
hovedstol”

De enkelte udestående gældsposter i MDS – dvs. renter, gebyrer, hovedstol m.v. – sammenlægges til en samlet ”hovedstol”, der overføres til inddrivelse i DCS i de sager, hvor bankens pant er bortfaldet eller kvitteret uden, at banken har opnået fuld dækning herfor, eksempelvis i forbindelse med ”frivillige underskudshandler” ved salg af den pantsatte ejendom. Dette kan medføre en risiko for, at banken kan have inddrevet beløb til dækning af forældet gæld, eftersom renter og gebyrer registreringsmæssigt kan have fremstået retskraftige efter den dato, hvor forældelse indtrådte. Desuden kan der være indgået aftaler, iværksat retslige skridt mv. for forældet gæld.

Konsekvensen af fejl nr. 16b er, at der i MDS-systemet (og efterfølgende DCS) beregnes og tilskrives morarenter på baggrund af et forkert beregningsgrundlag, herunder af krav, der kan være helt eller delvist forældede.

En betydelig del af vores undersøgelser i forbindelse med fejl nr. 16b har relateret sig til en vurdering af, om banken har foretaget rimelige bestræbelser med henblik på at identificere de berørte kunder. Vi kan konstatere, at potentielt berørte konti er identificeret på baggrund af bankens forretningsindsigt, og bankens manuelle gennemgang af konkrete sager. Bankens tilgang til udsøgning af konti og kunder berørt af fejl nr. 16b giver os ikke anledning til bemærkninger.

Banken har oplyst, at 235 konti, der kræver en hovedstolsjustering, historisk er blevet overført fra MDS til DCS som følge af, at bankens pant er bortfaldet eller kvitteret, uden at banken har opnået fuld dækning for sit krav. Disse konti er således potentielt berørt af fejl nr. 16b. Ud af disse 235 er der foretaget betalinger på 92 konti med en ukorrekt startsaldo, som er omfattet af denne rapport nr. 5, hvorfor kunderne i forhold til disse konti, efter bankens vurdering, kan være berettiget til kompensation.

Bankens håndtering af fejl nr. 16b gennem kompensationsmodellen afhænger af, om kontoen er berørt af enten fejl nr. 16b.1-2 eller af fejl nr. 16b.3. Bankens analyser har vist, at det for konti, der udelukkende er berørt af fejl nr. 16b.1-2, *ikke* er nødvendigt at foretage en særskilt justering af startsaldoen gennem kompensationsmodellen.

Særligt vedr. korrektion af startsaldoen for konti berørt af fejl nr. 16b.3

For konti, som er berørt af fejl nr. 16b.3, har bankens analyser vist, at en særskilt justering af startsaldoen gennem kompensationsmodellen er nødvendig. Efter det oplyste består justeringen i, at der fastsættes et individuelt beløb for alle berørte konti (”justeringsbeløb”), der, efter bankens vurdering, er udtryk for den maksimale overopkrævning på kontoen. Det individuelt fastsatte justeringsbeløb er baseret på summen af samtlige gældsposter, der er underlagt tre års forældelse (renter, gebyrer, mv.), og

som måtte være indeholdt i den sidste helt eller delvist ubetalte termin, der har udløst, at sagen er overført til inddrivelse.

Vi bemærker i den sammenhæng, at vi ikke har foretaget gennemgang af konkrete sager, og vi har ikke haft mulighed for selvstændigt at efterprøve bankens beregninger. Vi har dog noteret os, at tilgangen og de enkelte individuelle justeringer til startsaldoen for de berørte konti beror på gennemgang af sagerne foretaget af erfarne medarbejdere i banken, og at banken synes at have udfoldet rimelige bestræbelser på at verificere de foretagne justeringer. Det er derfor vores vurdering, at bankens tilgang med en høj grad af sandsynlighed vil være tilstrækkelig. Vi noterer os, at justeringsbeløbene kan være høje, og at vi bl.a. er blevet præsenteret for en justering af startsaldoen på ca. kr. 19.500. Til vores forståelse justeres startsaldoen for en række af disse konti herudover også gennem den statistiske model.

4.1.3.2.5 Justering for fejl nr. 33

For 273 kunders konti i DCS berørt af fejl nr. 33 ("manglende reduktion af meddebitorers gæld") har banken den 12. oktober 2023 truffet beslutning om, at disse konti skal håndteres gennem kompensationsmodellen. Banken har oplyst, at 188 af disse 273 konti er omfattet af denne rapport nr. 5.

Som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.33, vedrører fejl nr. 33 bankens manglende reduktion af meddebitorers gæld i de tilfælde, hvor den ene debitors gæld er forældet, og hvor det er bankens vurdering, at den er forpligtet til at reducere gælden for en eller flere øvrige debitorer.

Efter det oplyste vil banken for de 188 berørte kunders konti, hvor der er flere samhæftende debitorer, og hvor bankens krav mod den ene debitor er forældet, nedskrive bankens krav mod de(n) tilbageværende debitor(er) med det beløb, som den frigjorte debitor skulle have betalt. Herved vil startsaldoen for de berørte kunders konti være nedskrevet med et beløb, som kompenserer for fejlen.

En kvalitetskontrol på 10 af de 273 berørte konti, har ikke vist tilfælde, hvor kunderne selv efter kalibrering af kompensationsbeløbet ikke modtog fuld erstatning for deres tab. Kvalitetskontrollen omfatter dermed ca. 3,7 % af de konti, som er berørt af fejlen. Banken har oplyst, at disse 10 konti er udvalgt tilfældigt. Det kan konstateres, at antallet af konti anvendt i bankens kontrolprøve således opfylder bankens særlige målsætning på 1 %, dog minimum 10 stikprøver, der finder anvendelse i forbindelse med bankens analyser af specifikke fejl. Vi bemærker i den forbindelse, at der nominelt er tale om en meget lille stikprøve, som ikke i sig selv kan give et statistisk sikkert resultat.

Det er trods ovenstående vores vurdering, at banken med en acceptabel grad af sikkerhed kompenserer kunderne for det tab, som de kan have lidt som følge af fejl nr. 33. Dette beror på, at bankens tilgang til

justering af startsaldoen for de berørte konti sker efter en konkret og manuel vurdering, hvor startsaldoen justeres med et individuelt opgjort korrektionsbeløb.

4.1.3.3 Korrektion af kompensationen

4.1.3.3.1 Korrektion på konti, hvor kunden tidligere har modtaget kompensation

Hvad angår de DCS-privatkonti, der omfattes af kompensationsmodellen, men hvor kunderne tidligere har modtaget en kompensationsudbetaling for hovedårsag 1-4, fastsætter banken en øvre grænse for udbetalingen af kompensation, der følger af tab relateret til hovedårsag 1-4. Banken har fastsat den øvre grænse for at undgå, at der gennem kompensationsmodellen betales kompensation til kunderne mere end én gang for det samme tab. Der henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.6.1, for en nærmere beskrivelse af, hvordan korrektionen foretages.

Hvad angår de DCS-privatkonti, der er omfattet af denne rapport nr. 5, vil 62 konti få fratrukket et allerede udbetalt beløb i den beregnede kompensation for overbetaling i relation til hovedårsag 1-4.

4.1.3.3.2 Korrektion vedrørende fejl nr. 19

Af bankens modeldokumentation fremgår, at banken i den nominelle kompensation fratrukker tidligere udbetalt kompensation for fejl nr. 19, som tilfældet også var for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-4, beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.6.2. Fejl nr. 19 angår sager, hvor banken har foretaget "nulstilling" og lukning af konti, men hvor kunder i forbindelse med indfrielsen af restgælden på kontoen har betalt mere end den resterende udestående saldo.

For konti med flere hæftere har banken imidlertid oplyst, at den ikke vil korrigere for de beløb, som banken allerede har udbetalt i relation til fejl nr. 19. Det skyldes, at der kan være en risiko for underkompensation forbundet med at fratrukke beløbene i tilfælde, hvor der til kontoen er mere end én hæftende kunde. Korrektionen vil derfor udelukkende blive foretaget på konti med én hæftende kunde.

Hvad angår de DCS-privatkonti, der er omfattet af denne rapport nr. 5, vil 212 konti få fratrukket et allerede udbetalt beløb i den beregnede kompensation for overbetaling.

4.1.4 Validering af kompensationsmodellen ved den stikprøvevise gennemgang

For DCS-privatkonti har banken oplyst, at valideringen med få justeringer sker ved anvendelse af det samme valideringsværktøj – konto-genberegneren – som blev anvendt for konti i kompleksitetsniveau 1–4, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.

Vi noterer os, at banken til fastsættelsen af startsaldoen for de migrerede konti både i den stikprøvevise gennemgang og i kompensationsmodellen anvender den statistiske model. Der knytter sig en række usikkerheder til brugen af den statistiske model for migrerede sager, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.2. Disse usikkerheder påvirker derfor både resultatet af kompensationsmodellen og den stikprøvevise genberegning via konto-genberegneren.

4.1.4.1 Den individuelle delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren

Vi beskrev i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1, at processen med en individuel delvist manuel gennemgang af en konto er særdeles tidskrævende og kompleks, idet processen kræver adgang til såvel fysiske som digitaliserede dokumenter i bankens arkiver, og at de medarbejdere, som gennemfører beregningen, skal kende bankens processer og systemer, være trænedede i at forstå og fortolke de foreliggende data, og have indgående kendskab til og indsigt i de algoritmer, som konto-genberegneren anvender. Det er i den sammenhæng vores vurdering, at denne proces er blevet yderligere vanskeliggjort og kompliceret, særligt henset til karakteren af DCS-privatkonti, hvor kompleksiteten af sagerne stiger som følge af bankens segmenteringsstrategi.

Dette sætter således også langt større krav til sagsbehandlerne ved genberegningen i den stikprøvevise gennemgang, idet sagsbehandlerne skal tage stilling til langt flere forskelligartede dokumenter i genberegningen end hidtil. På den baggrund har banken foretaget en række tilpasninger i konto-genberegneren og til den vejledning, som sagsbehandlerne i banken anvender til brug for den stikprøvevise gennemgang. Vi har gennemgået såvel tilpasningerne i konto-genberegneren og den opdaterede vejledning hertil, og dette har ikke givet anledning til bemærkninger.

Vi har noteret os følgende ændringer i konto-genberegneren og processen for anvendelse, som er relevante for DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5:

Genberegningen sker på kontoniveau

Af bankens modeldokumentation fremgår, at genberegningen af alle konti, hvor der er tilknyttet mere end én debitor, foregår på hovedkontoniveau, desuagtet, at der i inddrivelsessystemet kan være registreret flere underliggende konti på sagen, bl.a. som følge af at der er tilknyttet flere hæftere til hovedkontoen. Det medfører, at banken, for at behandle debitorerne ens, kun medtager renter og gebyrer, der på samme tid har været gældende for alle debitorer. Det indebærer, at banken i nogle tilfælde bortser fra renter og gebyrer, som banken ellers kunne have været berettiget til at opkræve hos den enkelte debitor.

De mest fordelagtige aftalevilkår anvendes

Af bankens modeldokumentation fremgår, at når der er flere debitorer tilknyttet hovedkontoen, kan der for hver debitor, i forbindelse med indgåelse af en betalingsaftale, være aftalt forskellige vilkår for tilbagebetaling af gælden. På den baggrund instrueres sagsbehandlerne i at forholde sig til al tilgængelig dokumentation på sagen, dvs. på tværs af hovedkonto/aftalekonti, og således genberegne sagen ud fra en konkret vurdering af, hvilke aftalevilkår, som ifølge banken er mest fordelagtige, hvilket eksempelvis indebærer anvendelse af den lavest observerede rentesats på tværs af de underliggende aftalekonti.

Forældelse af løbende renter for én debitor

Af bankens modeldokumentation fremgår, at såfremt renterne hidrørende fra en renteperiode er forældet hos én eller flere debitorer, forældes de løbende renter i den pågældende renteperiode også for de øvrige debitorer tilknyttet hovedkontoen. Det indebærer således, at det kun er de renter, som ikke er forældet hos nogen af debitorerne registreret på hovedkontoen, der indgår i genberegningen.

Renteanerkendelser medregnes ikke i sager, hvor der er registreret flere debitorer

Af bankens modeldokumentation fremgår, at en debtors anerkendelse af gælden inkl. renter ikke har betydning for renteberegningen, men kun for afbrydelse af forældelsen. Den ene debtors anerkendelse af gælden inkl. renter medfører således ikke, at banken herefter beregner rente af det anerkendte krav (inklusive anerkendte renter), selvom banken kan være berettiget til det i forhold til én af debitorerne. Årsagen hertil er, ifølge banken, at dette kunne medføre en rentes rente-effekt for den anden debitor tilknyttet kontoen, idet der ellers vil påløbe renter på (anerkendte) renter.

Sagsomkostninger medtages kun, hvis de er identiske for samtlige debitorer

Af bankens modeldokumentation fremgår, at sagsomkostninger kun indgår i genberegningen, hvis omkostningerne er identiske for samtlige debitorer registreret på kontoen – dvs. således, at alle debitorer har været omfattet af samme retsskridt. Hvis ikke de er identiske, indgår de ikke i genberegningen.

Rykkergebyrer medtages kun, hvis de er identiske for samtlige debitorer

Af bankens modeldokumentation fremgår, at rykkergebyrer kun indgår i genberegningen, hvis alle debitorer registreret på hovedkontoen hæfter fuldt ud for det samme rykkergebyr. Særskilte rykkergebyrer til enkeltdebitorer indgår ikke i beregningen.

Samlet set er det vores vurdering, at tilpasningerne i vejledningen og konto-genberegneren følger bankens princip om, at skøn og antagelser i forbindelse med genberegningen i den stikprøvevise gennemgang via konto-genberegneren skal være til kundens fordel.

4.1.4.2 Bankens metode til validering af kompensationsmodellen via stikprøver

Bankens formål med den stikprøvevise gennemgang er at påvise validiteten af kompensationsmodellens resultater, og dermed bevise, at kompensationsmodellen med høj sandsynlighed yder den enkelte kunde fuld erstatning for tab som følge af overbetaling på baggrund af hovedårsag 1-4 og de 30 andre fejl, som kompensationsmodellen for konti omfattet af denne rapport nr. 5 tilsigter at dække.

Vi har derfor foretaget en undersøgelse og vurdering af bankens metode til udvælgelse af stikprøver, herunder vurdering af, om stikprøverne er udvalgt tilfældigt, og om antallet af stikprøver må anses for at være tilstrækkeligt i forhold til formålet med bankens validering, således at de kan forventes at være repræsentative for hele populationen af DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5.

Fokus for vores undersøgelse og vurdering har navnlig været, om vi anser det for godtgjort, at der alene består en lav risiko for, at kunder med krav på kompensation ikke identificeres, eller at kunder/segmenter af kunder underkompenseres.

4.1.4.2.1 Stikprøvens størrelse på kompleksitetsniveau og undersegmenter

I denne rapport nr. 5 har banken i sine analyser haft som målsætning, at stikprøven skal udgøre min. 1 % af den samlede population, dog min. 30 konti inden for hvert kompleksitetsniveau, da en stikprøve af denne størrelse, ifølge banken, er tilstrækkelig til at sikre repræsentativitet.

Vi noterer os, at bankens målsætning er opfyldt for såvel kompleksitetsniveau 5 og kompleksitetsniveau 6, når stikprøvestørrelsen opgøres samlet på tværs af migrerede og ikke-migrerede konti.

Fordelingen af det samlede antal af stikprøver, som er gennemført for de i alt 11.280 DCS-privatkonti med betalinger omfattet af denne rapport nr. 5, fremgår af figur 15 nedenfor:

Figur 15 – Fordelingen af antallet af gennemførte stikprøver for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6, samt antallet af stikprøver anvendt i beregningen af risikoen for underkompensation

Kompleksitetsniveau		Ikke-migrerede konti			Migrerede konti		
		Konti med indbetalinger	Gennemførte stikprøver	Stikprøveandel	Konti med indbetalinger	Gennemførte stikprøver	Stikprøveandel
5: Kautionister og meddebitorer		4.974	397 (316)	8,0 %	3.935	96 (48)	2,4 %
5.1	Kautionister	304	28 (21)	9,2 %	199	10 (6)	5,0 %
5.2	Meddebitorer	4.670	369 (295)	7,9 %	3.736	86 (42)	2,3 %
6: Komplekse sager		2.306	108 (77)	4,7 %	63	21 (15)	33,3 %
6.2	Manuelt oprettede sager	2.056	49 (37)	3,0 %	54	12 (10)	22,0 %
6.5	“MDS”-sager	250	59 (40)	24 %	9	9 (5)	100 %

Tallet i parentes angiver antallet af stikprøver anvendt i beregningen af risikoen for underkompensation. Ved denne beregning bortser banken bl.a. fra konti, som ikke skal modtage kompensation efter kompensationsmodellen, som håndteres gennem den individuelle gennemgang, eller som er berørt af hovedårsag 3 eller 4.

Det bemærkes, at banken for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6 har valgt at opgøre risikotallene på undersegmentniveau i modsætning til, hvad der var tilfældet for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-4. Bankens dokumentation viser, at der er betydelige forskelle i systemunderstøttelsen og i inddrivelsesprocessen på tværs af undersegmenterne. Dette fremgår f.eks. af vejledningen til brug for den stikprøvevise gennemgang af DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 6 (”komplekse sager”). Vi bemærker på den baggrund, at dette kunne begrunde, at banken burde have fastsat en højere målsætning for antallet af stikprøver på undersegmentniveau.

For de mindre populationer gælder, at stikprøven – særligt hvis der er stor variation i den pågældende population – bør være relativt større, før banken med en tilfredsstillende sandsynlighed vil kunne måle risikoen for populationen. Navnlig for konti i undersegment 6.2 gælder det, at populationen omfatter konti med meget forskelligartede forløb og karakteristika, og vi ville derfor forvente, at stikprøven for dette undersegment skulle være tilsvarende større, jf. nedenfor, afsnit 4.1.4.2.2.

4.1.4.2.2 Særligt om stikprøvens størrelse for undersegment 6.2 (”manuelt oprettede sager”)

Vi bemærker, at undersegment 6.2 (”manuelt oprettede sager”) i sig selv er sammensat af syv forskellige sagstyper, der alene er placeret i samme undersegment, fordi de alle er manuelt oprettede i DCS, fremfor oprettet ved en automatiseret proces ved overførsel af en misligholdt gæld fra et af bankens udlånssystemer.

Figur 16 nedenfor viser, hvordan stikprøven i undersegment 6.2 fordeler sig pr. sagstype på tværs af det samlede antal DCS-privatkonti med indbetalinger på gælden i undersegment 6.2 omfattet af denne rapport nr. 5:

Figur 16 – Oversigt over sagstyper i undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager") i DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5

Sagstype	Beskrivelse	Antal konti med betalinger	Antal konti til risiko beregning*	Stikprøver til risiko beregning*	Stikprøveandel
"MasterCard"-privatkonti	Konti oprettet på baggrund af misligholdt MasterCard-gæld	207	149	18	12,1 %
"Genetablerede"-privatkonti	Inddrivelseskonto genetableret efter migrerede konti	1.864	1.132	29	2,6 %
I alt		2.071	1.281	47	3,7 %

**) Antallet af konti hhv. stikprøver anvendt i beregningen af risikoen for underkompensation. Ved denne beregning bortses banken bl.a. fra konti, som ikke skal modtage kompensation efter kompensationsmodellen, som håndteres gennem den individuelle gennemgang, eller som er berørt af hovedårsag 3 eller 4.*

Vi bemærker, at det nominelle antal stikprøver pr. sagstype er begrænset for de to sagstyper, og vi vurderer, at dette medfører, at der er en betydelig usikkerhed i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt stikprøven er repræsentativ for den samlede population i undersegment 6.2. Usikkerheden om stikprøvens repræsentativitet for undersegment 6.2 er særligt relateret til, at der er en stor variation imellem sagstyperne. F.eks. forekommer det usikkert og dermed vanskeligt at bedømme, hvorvidt konti af sagstypen "MasterCard" har samme karakteristika som konti af sagstypen "genetablerede"-privatkonti. Sagstypen "genetablerede"-privatkonti kan dække over mange forskellige hændelsesforløb, og kan både omfatte migrerede og ikke-migrerede konti.

Betydningen af variationen indenfor undersegment 6.2 understreges også af, at banken, bl.a. som resultat af den stikprøvevise gennemgang af disse konti, har valgt at implementere særlige undtagelser i forhold til kompensationsmodellens håndtering af konti i visse af disse sagstyper. Det gælder således, at "early exit"-logikken ikke finder anvendelse for "MasterCard"-konti, jf. afsnit 4.1.3.1.1 ovenfor.

4.1.4.2.3 Stikprøvens repræsentativitet

Med henblik på at vurdere om stikprøven er repræsentativ for populationen af DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5, har banken testet, om der er statistisk signifikante forskelle i karakteristika mellem stikprøven og populationerne på kompleksitetsniveau. Banken har oplyst, at den på baggrund af analyserne, ikke har fundet forskelle, som indikerer, at stikprøverne ikke skulle være repræsentative for populationerne som helhed inden for et helt kompleksitetsniveau. Det er på baggrund af dette bankens

vurdering, at stikprøven kan anvendes til at estimere risikoen for underkompensation inden for hvert undersegment.

Det er vores vurdering, at det er relevant at banken sikrer, at stikprøven er repræsentativ på undersegmentniveau, særligt for konti i kompleksitetsniveau 6 ("komplekse sager").

På det foreliggende grundlag kan vi ikke vurdere, om stikprøverne er repræsentative for visse af de omfattede undersegmenter, særligt i undersegment 6.2, og dermed om risikoen observeret i stikprøven præcist afspejler risikoen i den samlede population. Dette medfører, at der er en vis usikkerhed knyttet til, om den stikprøvevise gennemgang af risikoen for underkompensation giver et retvisende billede af den faktiske risiko for underkompensation i dette undersegment.

4.1.5 Kalibrering af det foreløbige modelberegnete resultat

På baggrund af risikotallene fra den stikprøvevise gennemgang sammenholdt med det foreløbige modelberegnete resultat, har banken vurderet, at det foreløbige modelberegnete resultat for en række konti kan nedjusteres (kalibreres) samtidig med, at den observerede risiko for underkompensation forbliver lav. Der henvises i øvrigt til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.5, for en beskrivelse af bankens tilgang til en sådan kalibrering.

Bankens tilgang til kalibrering afhænger af, hvad det foreløbige risikotal for underkompensation udgør for bestemte kundegrupper. Hvad angår hhv. de ikke-migrerede konti og de migrerede konti, følger banken den i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.5, beskrevne tilgang, hvorefter der foretages en 40 % kalibrering af det foreløbige kompensationsbeløb for de ikke-migrerede sager i DCS, og hvor de migrerede konti ikke kalibreres. Banken har dog på grundlag af dens analyser besluttet at anvende en række undtagelser til dette udgangspunkt, jf. straks nedenfor.

Om kalibrering af det foreløbige kompensationsbeløb for konti med hhv. 0 % rente og MDS-konti, der har været registreret i DCS i mindre end seks måneder

Banken har for to kundegrupper observeret en særlig høj risiko for underkompensation (mere end 20 %), såfremt det foreløbige modelberegnete resultat gennem kompensationsmodellen for disse konti kalibreres med 40 %. Kendetegnet for de to kundegrupper er, at der:

- i. har været indgået en betalingsaftale i DCS med en rentesats på 0 %, og/eller
- ii. er tale om en konto, der er blevet overført fra bankens pantebrevssystem, MDS, til inddrivelsessystemet, hvorefter kontoen har været registreret i DCS i mindre end seks måneder.

Banken har oplyst, at der i kategori i) samlet er 1.120 konti, mens der i kategori ii) samlet er 20 konti i bankens inddrivelsessystem.

Banken har besluttet, at det foreløbige modelberegnete resultat for 957 konti i kategori i) og 14 konti i kategori ii) ikke vil blive kalibreret. De resterende 169 konti kan være berørt af fejl, som banken endnu ikke har færdiganalyseret, og disse konti indgår derfor ikke i den gruppe konti, som vi udtaler os om i denne rapport nr. 5.

For de 957 konti i kategori i) og de 14 konti i kategori ii) har banken fundet det nødvendigt at foretage en særskilt opjustering af det foreløbige modelberegnete resultat for at sikre, at kompensationen omfatter den skat, som kunden skal betale af kompensationen.

Denne opjustering foretages ved, at kompensationsmodellens beregnede nominelle kompensationsbeløb opjusteres med en faktor på 1.61, således at beløbet indeholder tilstrækkelig kompensation for skatten (ekskl. topskat) af kompensationsbeløbene.

Dette vil ifølge banken medføre, at risikoen for underkompensation for de to kundegrupper vil være lav (observeret 0 %) i stedet for mere end 20 %.

4.1.6 Risikoen for underkompensation

Bankens metode til opgørelsen af hvor stor en underkompensation der kan forekomme for DCS-privatkonti, beror grundlæggende på resultaterne fra den individuelle og delvist manuelle gennemgang af stikprøver, og den observerede underkompensation, der forekommer i stikprøven for DCS-privatkonti.

I den forbindelse har banken ved hjælp af simpel ekstrapolering tilstræbt at estimere risikoen for underkompensation i blandt alle konti med indbetalinger for hver af de respektive undersegmenter, hvilket har dannet grundlag for kalibreringen af de ikke-migrerede konti i DCS med 40 %.

Banken har generelt konstateret, at den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation efter kalibrering for DCS-privatkonti som helhed udgør ca. 1,1 %, mens den for de migrerede konti som helhed udgør ca. 3,4 % og for de ikke-migrerede konti ca. 0,5 %.

Overordnet kan resultatet af bankens beregninger af risikoen for underkompensation, nedbrudt på undersegmenter, illustreres som følger:

Figur 17 – Risiko for underkompensation efter kalibrering, skat og korrektion for overskydende tidskompensation

Observeret ekstrapoleret risiko for underkompensation		
Undersegment	Ikke-migrerede	Migrerede
5.1. Kautionister	0,0 %	0,0 %
5.2 Meddebitorer	0,7 % (2)	4,8 % (2)
6.2 Manuelt oprettede sager	0,0 %	0,0 %
6.5 MDS-sager	0,0 %	0,0 %
Total	0,5 % (2)	3,4 % (2)

Tallet i parentes angiver antal konti observeret i risiko for at være underkompenseret.

Der er, som nævnt ovenfor, afsnit 4.1.4.2.1, en betydelig usikkerhed forbundet med disse risikotal, eftersom de for en række undersegmenter, særligt undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager"), baserer sig på en lille stikprøve, og det derfor ikke er muligt med sikkerhed at bedømme repræsentativiteten af stikprøven for den underliggende population.

Vi bemærker i den forbindelse, at usikkerheden om stikprøvens repræsentativitet betyder, at vi ikke med sikkerhed kan vurdere om bankens observerede risiko for underkompensation afspejler den *faktiske* risiko.

Der henvises i øvrigt til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.3, som indeholder en nærmere beskrivelse af bankens argumentation for, at både kompensationsmodellen og den stikprøvevise gennemgang indeholder en række "kundevenlige" skøn og antagelser, der medfører, at kompensationen, som beregnes af modellerne, i de fleste tilfælde vil overstige kundens faktiske tab.

4.1.7 Fordelingen af kompensationsbeløbet for konti med flere hæftere

For DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6, kan der, modsat privatkonti i kompleksitetsniveau 1-4, være flere debitorer og/eller kautionister tilknyttet gælden. Det indebærer, at der kan være flere, som har foretaget betalinger på gælden og som derfor skal dele en eventuel erstatning for tab som følge af overbetaling. Banken har på den baggrund truffet beslutning om en generel tilgang til fordeling af kompensationsbeløbet i tilfælde af, at flere hæftere som er tilknyttet kontoen, har foretaget indbetalinger på gælden.

Banken har defineret tre scenarier som beror på den dokumentation om kundernes indbetalinger på gælden, der er til rådighed på den enkelte konto, jf. nærmere herom nedenfor. Afgørende for scenarierne er, om banken er i stand til at fastslå, hvilken specifik fysisk eller juridisk person, der har foretaget den enkelte indbetaling på gælden:

i. Konti, hvor al nødvendig dokumentation om indbetalinger er til rådighed:

For de konti, hvor banken for samtlige betalinger kan fastslå, hvem som har foretaget en indbetaling, vil banken fordele kompensationen med udgangspunkt i den registrerede andel af indbetalinger, som debitorerne/kautionisterne hver især har foretaget på gælden.

Hvis en betaling er foretaget af en tredjemand på vegne af en debitor, vil kompensationen blive udbetalt til den pågældende debitor.

ii. Konti, hvor dokumentation om indbetalinger delvist mangler:

For de konti, hvor banken kun for nogle af de registrerede indbetalinger kan se, hvem som har foretaget disse, har banken truffet beslutning om, at kompensationen vil blive fordelt på baggrund af andelen af de indbetalinger, hvor banken *har* tilgængelig information herom.

Det indebærer efter vores forståelse, at banken definerer en fordelingsnøgle for kompensationsudbetalingen, som alene er baseret på udvalgte indbetalinger, for hvilke der faktisk kan tilknyttes en specifik debitor. Kompensationsudbetalingen fastsættes således på baggrund af de indbetalinger, hvor der er oplysninger om indbetaleren – uagtet, at fordelingsnøglen faktisk måtte være en anden, såfremt al tilgængelig information om indbetalingerne havde været til rådighed. Hvis der f.eks. er foretaget 100 indbetalinger til kontoen, og der alene for en indbetaling foreligger information om, hvem som har foretaget denne, vil hele kompensationen blive udbetalt til denne ene indbetaler.

iii. Konti, hvor al dokumentation om indbetalinger mangler:

For de konti, hvor der ikke er nogen oplysninger om, *hvem* der har foretaget indbetalingerne på sagen, vil kompensationen blive fordelt ligeligt mellem de hæftende debitorer/kautionister.

I relation til ovenstående tre scenarier har banken generelt oplyst, at der er ca. 6.660 DCS-privatkonti med flere hæftere, som er registreret med kun én betalende debitor. Endvidere er ca. 2.340 DCS-privatkonti med flere hæftere registreret med mere end én betalende debitor. Banken har herudover oplyst, at der er registreret 24 konti, hvor indbetalinger på gælden ikke kan knyttes til en specifik debitor.

Vi noterer os, at bankens juridiske afdeling, compliance-enhed og risikostyringsenhed har ”godkendt” den ovenfor anførte tilgang til fordeling af kompensationsbeløbet. Vi har følgende bemærkninger til bankens tilgang:

Ad i) Konti, hvor banken kender indbetalerens identitet på alle indbetalinger på kontoen

For konti, hvor banken kan fastslå, hvem af flere hæftende debitorer, som har foretaget betaling – fordeler banken kompensationen i forhold hertil. Vi har ikke nogen bemærkninger til bankens fremgangsmåde under disse forhold.

I tilfælde, hvor tredjemand på vegne af en debitor/kautionsist har foretaget indbetalinger på gælden, har banken oplyst, at der historisk har været en proces i banken for manuel allokering af disse indbetalinger til en debitor, jf. nærmere herom nedenfor.

Ad ii) Konti, hvor dokumentation om indbetalinger delvist mangler

For de konti, hvor banken alene kan fastslå indbetalers identitet for nogle af de registrerede betalinger, er det vores opfattelse, at anvendelse af den af banken besluttede fordeling kan føre til vilkårlige resultater. Vi har imidlertid ikke bemærkninger til metoden, da banken har oplyst, at debitorer på kontoen i kompensationsbrevene vil blive orienteret om fordelingen af den samlede kompensation, og kunderne derved gives mulighed for at klage over dette, hvis kompensationen efter deres opfattelse er fordelt forkert.

Ad iii) Konti, hvor al dokumentation om indbetalinger mangler

Vi har ikke nogen bemærkninger til, at kompensationen fordeles ligeligt mellem samtlige hæftende kontohavere, hvis der ikke foreligger oplysninger om, hvem som har foretaget indbetalingerne til en konto. Også her har banken oplyst, at samtlige debitorer orienteres om fordelingen af den samlede kompensation, jf. ovenfor.

Særligt om allokeringen af indbetalinger foretaget af tredjemand på vegne af en debitor/kautionsist

Banken har oplyst, at i de tilfælde, hvor tredjemand på vegne af en debitor/kautionsist har foretaget indbetalinger på gælden, er indbetalingerne historisk blevet allokeret til én af de hæftende debitorer/kautionsister på gælden på én af følgende tre måder:

- Såfremt det tydeligt har fremgået af indbetalingen, hvilken debitor/kautionsist som indbetalingen er blevet foretaget på vegne af (idet der ifølge banken fremgår et CPR-nummer eller kunde-ID), har DCS-systemet *automatisk* allokeret indbetalingen til det korresponderende CPR-nummer eller kunde-ID på kontoen.

- Såfremt der ikke har været oplyst et CPR-nummer eller et kunde-ID i forbindelse med indbetalingen, har DCS-systemet *automatisk* allokeret indbetalingen til "hoveddebitoren" registreret på kontoen. Banken har oplyst, at "hoveddebitoren" normalt er tilfældigt "udvalgt" blandt alle debitorer tilknyttet gælden, når kontoen oprettes i bankens systemer.
- Endelig kan der have været situationer, hvor en sagsbehandler i banken er blevet gjort opmærksom på, eksempelvis af den pågældende tredjemand, som har foretaget indbetalingen, at en indbetaling via DCS-systemets automatiske funktionalitet er blevet allokeret til det forkerte kunde-ID, og dermed den forkerte debitor/kautionsist. I disse situationer har sagsbehandlerne, ifølge banken, manuelt haft mulighed for at allokere indbetalingen til det rigtige kunde-ID, og således dén debitor/kautionsist, som indbetalingen oprindeligt var foretaget på vegne af.

Det bemærkes, at banken ikke har delt dokumentation, som har gjort os i stand til at vurdere, om og i hvilket omfang den ovenfor beskrevne proces er blevet fulgt i banken. Vi noterer os, at det således er muligt, at bankens proces kan have medført, at en indbetaling fra tredjemand er blevet allokeret til den forkerte debitor/kautionsist, såfremt der ikke i forbindelse med indbetalingen har været oplyst et kunde-ID eller et CPR-nummer. Allokering af ikke placerbare indbetalinger til en tilfældig hoveddebitor synes endvidere at kunne føre til vilkårlige resultater. Det er på den baggrund vores vurdering, at det ikke kan udelukkes, at kunderne i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den af banken valgte fordeling ikke er retvisende for, hvem som faktisk har betalt til kontoen.

Særligt om bankens fordeling af tids- og skattekompensation i tilfælde af mere end én betalende debitor

Banken har truffet beslutning om, at tids- og skattekompensation skal følge den samme tilgang til fordeling af kompensation som den nominelle kompensation, som beskrevet ovenfor. Bankens beslutning beror på, at den ikke er i stand til at lave en fordelingsnøgle, der giver grundlag for at fordele tids- og skattekompensation på anden vis. Derfor vurderer banken, at det er dét samlede antal indbetalinger på gælden, som medfører overbetaling på en given konto, hvorfor enkelte indbetalinger *ikke* kan tillægges særlig værdi, desuagtet på hvilket tidspunkt i inddrivelsesperioden den enkelte indbetaling er foretaget.

Dette medfører, at den eller de indbetalere, som har betalt relativt mere på et tidligt tidspunkt, ikke modtager en tilsvarende relativt større andel af tidskompensationen. Vi har ikke bemærkninger til denne tilgang.

Særligt om bankens brevkommunikation

Banken har vurderet, at det ikke er nødvendigt på forhånd at kommunikere til kunderne om den valgte fordeling af kompensationen, dvs. i perioden forud for den endelige udbetaling af kompensation.

Banken har i stedet besluttet, at kunderne i kompensationsbrevene informeres om, hvordan kompensationen er blevet fordelt mellem de forskellige debitorer, som har foretaget indbetalinger på gælden. Banken har i den forbindelse konkluderet, at det i brevene skal fremgå klart, at såfremt kunderne er uenige i den af banken valgte fordeling af det samlede modelberegnete kompensationsbeløb, kan der klages overfor fordelingen, herunder ved at anmode om en individuel gennemgang af deres gældssag.

Banken har oplyst, at brevene vil indeholde en klar og tydelig angivelse til kunderne af det samlede kompensationsbeløb for kontoen samt hvilken andel heraf, den enkelte kunde modtager. Endvidere vejledes kunderne om muligheden for at klage, hvis kunderne ikke er enige i den af banken valgte fordeling.

Som nævnt ovenfor, er det vores vurdering, at kunderne i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling ikke er retvisende for, hvem som faktisk har betalt til kontoen.

4.1.8 Kunderejsen

Om bankens information til kunderne henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6, idet det bemærkes, at bankens kommunikationsstrategi i forhold til kunder, hvis krav er omfattet af denne rapport nr. 5, ikke afviger væsentligt herfra.

Siden afgivelsen af vores seneste rapport, har banken udarbejdet yderligere to typer af kompensationsbreve, henholdsvis breve til kunder som anmoder om en individuel kompensationsberegning via konto-genberegneren, og kunder som anmoder om, at deres sag underkastes en fuld manuel gennemgang og genberegning.

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

Som anført ovenfor, afsnit 3, bemærkes det, at banken i forbindelse med udbetaling af den samlede modelberegnete kompensation til bankens kunder tager et forbehold for at gøre gældende, at den udbetalte kompensation også kan dække yderligere tab, som banken senere konstaterer, fordi det udbetalte beløb oversteg kundernes faktiske tab ved overbetaling, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.1.3. Af samme grund har banken overfor samtlige kunder forpligtet sig til at sende et

konklusionsbrev, når gældssagen er afsluttet, og når det er klarlagt, at kunderne ikke er berørt af yderligere fejl, som de har krav på at blive kompenseret for.

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

Det er vores vurdering, at banken i forhold til de specifikke kundesegmenter i DCS kompleksitetsniveauerne 5 og 6, der er omfattet af denne rapport nr. 5, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, som er berettiget til kompensation grundet overbetaling. Det er endvidere vores vurdering, at kompensationsmodellen i langt hovedparten af sagerne vil føre til betaling af en kompensation, som svarer til eller overstiger det tab, som kunderne har lidt.

Banken har oplyst, at den *observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for DCS-privatkonti som helhed udgør ca. 1,1 % mens den for de 3.998 migrerede konti som helhed udgør ca. 3,4 % og for de 7.280 ikke-migrerede konti ca. 0,5 %. Vi noterer os, at banken ikke har observeret populationer i sine analyser, for hvilke den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation er højere end 4,8 %.

Vi bemærker hertil, at banken for DCS-privatkonti, har indbygget en række kundevenlige antagelser i konto-genberegneren til brug for den stikprøvevise gennemgang, hvorfor den *faktiske risiko* for underkompensation kan være lavere end den *observerede ekstrapolerede risiko*.

Vi bemærker dog, at den *observerede ekstrapolerede risiko* for underkompensation baserer sig på bankens indsigt fra stikprøverne, hvor antallet af konti i nogle undersegmenter er så lille, at vi, som beskrevet ovenfor i afsnit 4.1.4.2.1, ikke med sikkerhed kan udtale os om, hvorvidt stikprøverne er repræsentative. Dette medfører, at der består en vis usikkerhed i forhold til, om den *observerede ekstrapolerede risiko* afspejler den *faktiske risiko* for underkompensation for den bagvedliggende population i disse undersegmenter.

Som beskrevet ovenfor knytter der sig efter vores vurdering en vis usikkerhed til bankens beregning af risikoen for underkompensation for de kunder, hvis konti er omfattet af undersegment 6.2 (genoprettede sager i DCS), og hvor kundernes kompensation kalibreres, selvom den statistiske model i disse sager anvendes for migrerede konti. For disse kunder kan det derfor være særligt relevant at overveje at gøre brug af bankens tilbud om at foretage en individuel gennemgang af sagen, hvis kunderne selv er i besiddelse af oplysninger om størrelsen og sammensætningen af den oprindelige gæld, som tyder på, at gælden var mindre, end hvad der fremgår af kompensationsbrevet.

Som beskrevet ovenfor, afsnit 4.1.3.1, beror bankens tilgang til håndtering af manuelt oprettede sager i undersegment 6.2 – hvor gælden på den manuelt oprettede konto stammer fra en migreret sag (1.864

konti) – på en antagelse om, at den statistiske model for beregning af startbalancen er anvendelig. Det er i den forbindelse vores vurdering, at der fortsat består en vanskelig kvantificerbar usikkerhed i forbindelse med opgørelsen af risikoen for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model. Denne usikkerhed er ikke "indregnet" i bankens beregninger af risikoen for underkompensation, da den statistiske model for de migrerede konti anvendes til at korrigere startsaldoen for hovedårsag 1 og 2 i både kompensationsmodellen og konto-genberegneren, som danner grundlag for den stikprøve, der anvendes til at beregne risikoen for underkompensation.

Betydningen af vores observation ovenfor, skærpes yderligere af, at banken påtænker at kalibrere det foreløbige modelberegnete resultat for disse konti i undersegment 6.2 med 40 %. Beslutningen indebærer, at nogle "oprindeligt" migrerede konti på grundlag af bankens oplysninger om en for os ikke dokumenteret forretningspraksis i banken om løbende manuel tilretning af sagerne i forbindelse med genoprettelse i DCS, samt på grundlag af en meget lille stikprøve (14 ud af i alt 1.864 sager) omfattes af kalibrering, selvom banken i forbindelse med beregning og udbetaling af kompensation til migrerede konti i kompleksitetsniveau 1-4 har besluttet ikke at kalibrere kompensationsbeløbet som følge af risikoen for underkompensation, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.5.

Vi bemærker endelig, at bankens kunder efter vores vurdering i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling af kompensationsbeløbet mellem flere skyldnere, som har betalt til kontoen, ikke er retvisende for, hvem som faktisk har krav på kompensation. Banken har imidlertid oplyst, at den giver kunderne adgang til information om den samlede størrelse af kompensation for kontoen samt fordelingen heraf, hvilket efter vores opfattelse gør bankens valgte tilgang acceptabel jf. nærmere ovenfor, afsnit 4.1.7.

Det er endelig vores vurdering, at banken gennem dens kommunikation til kunderne giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom de breve vi har set sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og, så vidt vi kan konstatere, rimelig og retvisende information og vejledning.

4.2 DCS-erhvervskonti

4.2.1 *Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsmodellen*

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 udtalte vi os om en række privatkunders krav på kompensation vedrørende konti i de af banken definerede kompleksitetsniveauer 1-4. Endvidere udtaler vi os ovenfor, afsnit 4.1, om bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation til en række privatkunder vedrørende segmenter af konti i dele af de af banken definerede kompleksitetsniveauer 5 og 6.

I dette afsnit behandler vi bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation vedrørende i alt 3.623 konti, der er registreret i DCS som såkaldte ”erhvervskonti” i kompleksitetsniveauerne 1-5, hvortil der er registreret indbetalinger på gælden, samt 7.878 erhvervskonti uden registrerede indbetalinger, som er registreret i kompleksitetsniveauerne 1-6. Hertil er der ca. 7.900 komplekse erhvervssager, som håndteres manuelt af bankens insolvensafdeling, og derfor behandles under bankens ”Project Corporate”, som ikke behandles i denne rapport nr. 5, jf. afsnit 3.4. Bankens plan omfatter kompensation for de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er ydet), og for i alt 29 yderligere fejl, se afsnit 4.2.1.1.

Banken har oplyst, at den samlet har udsøgt ca. 24.400 konti, hvor mindst én debitor er registreret med et CVR-nummer som kundenummer i DCS, eller hvor der på kontoen gennem sagskommentarerne er en reference til et CVR-nummer. Det er disse konti, som banken kategoriserer som erhvervskonti, også selvom den registrerede debitor kan være en fysisk person, som ikke driver erhvervsvirksomhed. Kontiene kan både angå juridiske personers gæld, eller fysiske personers gæld, som skyldes i forbindelse med en nuværende eller afviklet personlig virksomhed eller kaution for et afviklet kapital selskabs gæld mv.

Af de 24.400 konti oplyser banken, at ca. 7.900 konti af banken, som nævnt, er blevet kategoriseret som komplekse erhvervssager, som behandles af bankens insolvensafdeling, som en del af ”Project Corporate”. Banken har anvendt et sæt af kriterier som grundlag for kategoriseringen af komplekse erhvervssager. Blandt disse kriterier er: i) at sagen oprindeligt er behandlet i bankens insolvensafdeling, ii) at der til erhvervssagen som hovedregel er tilknyttet flere konti, samt iii) at der er stillet sikkerhed, f.eks. virksomhedspant, for gælden i de fleste tilfælde. Bankens insolvensafdeling vil gennemgå sagerne manuelt med henblik på individuelt at beregne den potentielle overbetaling på disse erhvervssager, hvorfor disse er frasorteret af banken i forbindelse med denne rapport nr. 5. Derfor er det alene de resterende ca. 16.500 erhvervskonti, der er behandlet i bankens inkassoafdeling, og som forventes omfattet af den modelberegnete kompensation.

I denne rapport nr. 5 udtaler vi os om bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation vedrørende i alt 3.623 erhvervskonti, hvortil der er registreret indbetalinger på gælden, samt ca. 7.900 erhvervskonti uden registrerede indbetalinger. Bankens plan omfatter kompensation for de fire hovedårsager (hvis en sådan ikke allerede er ydet), og for i alt 29 yderligere fejl, se afsnit 4.2.1.1. Banken har oplyst, at de resterende ca. 4.900 erhvervskonti er registreret i kompleksitetsniveau 6 eller er berørt af fejl, som ikke er færdiganalyseret, og som derfor forventes behandlet i en senere rapport.

Det bemærkes, at bankens inddeling i kompleksitetsniveauer for erhvervskonti er den samme som for DCS-privatkonti, jf. ovenfor afsnit 4.1.

Bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation for DCS-erhvervskonti fordelt efter kompleksitetsniveauer kan ses af nedenstående tabel:

Figur 18 – Oversigt over DCS-erhvervskonti med og uden betalinger

Kompleksitetsniveau		Konti <u>med</u> betalinger (omfattet)	Konti <u>med</u> betalinger (ikke omfattet)	Konti <u>uden</u> betalinger (omfattet)	Konti <u>uden</u> betalinger (ikke omfattet)	Antal konti i alt
Kompleksitetsniveau 1-5						
1	Simple sager	1.103	288	0	2.655	4.046
2	Aftaler	738	102	0	24	864
3	Retssager	836	183	0	836	1.855
4	Sager hos inkassobureauer	208	25	0	107	340
5	Kautionsister og meddebitorer	738	527	757	3	2.025
Kompleksitetsniveau 6						
6	Komplekse sager	0	3.847	3.548	18	7.413
Samlet antal DCS-erhvervskonti		3.623	4.972	4.305	3.643	16.543
Heraf omfattet af rapport nr. 5		3.623		4.305		7.928
	Heraf migrerede konti	236		307		543
	Heraf ikke-migrerede	3.387		3.998		7.385

Gråmarkerede felter viser antallet af konti, som ikke er omfattet af denne rapport nr. 5.

I forhold til bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation udtaler vi os i dette afsnit 4.2, som nævnt, alene om 3.623 DCS-erhvervskonti, hvortil der er registreret indbetalinger på gælden, og som er registreret i kompleksitetsniveau 1-5. Heraf udgør 3.387 ikke-migrerede erhvervskonti, mens 236 er migrerede erhvervskonti – dvs. konti, som tidligere har været håndteret af banken udenfor DCS, og som er overført til DCS, da banken begyndte at anvende systemet i 2004.

Banken har på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport nr. 5 ikke færdiggjort sin plan for beregning og udbetaling af kompensation til DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 6. Banken har oplyst, at planerne for beregning og udbetaling af kompensation til disse kunder forventes færdiggjort i første halvår af 2024.

Ud af de 3.623 erhvervskonti i DCS med registrerede indbetalinger på gælden, har banken for 308 konti besluttet at foretage en individuel gennemgang, førend en eventuel kompensation udbetales. Det skyldes, at kompensationsmodellen beregner en samlet kompensation til kunderne på mere end kr. 60.000, eller såfremt kompensationsmodellen for de migrerede DCS-erhvervskonti beregner en kompensation til

kunderne på mere end kr. 1. Bankens beslutning om at udføre individuel genberegning for alle migrerede DCS-erhvervskonti, som i modelberegningen får tildelt et kompensationsbeløb på mere end kr. 1, er baseret på, at der er et lavt antal konti i dette kundeselement (236).

Banken har oplyst, at der ud af de øvrige 3.315 konti er ca. 1.900 erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5, som efter kompensationsmodellens beregninger skal modtage compensation, da kundens indbetalinger til kontoen overstiger den fastsatte startsaldo, og da kunden som følge heraf – efter kompensationsmodellen – har krav på compensation for en potentiel overbetaling. Det indebærer samtidig, at ca. 1.400 ud af de i alt 3.623 erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5, på baggrund af kompensationsmodellens beregninger, ikke skal modtage compensation, da kundens indbetalinger til kontoen ikke overstiger den korrigerede startsaldo.

Herudover indgår også ca. 7.900 DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-6, hvor kunderne, efter bankens vurdering, ikke har krav på compensation, da bankens undersøgelser viser, at kunderne slet ikke har foretaget betalinger til banken vedrørende gælden på kontoen, se vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.1.2.

4.2.1.1 Hvilke fejl kompenseres nu

Kompensationsberegningen for DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 omfatter samtlige 25 fejl, som også indgik i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Herudover omfatter kompensationsberegningen for DCS-erhvervskonti yderligere fire fejl, som kontiene kan være berørt af – ligesom for DCS-privatkonti, se afsnit 4.1.1.2. Det drejer sig om fejl nr. 2b (“renter af rykkergebyrer”), fejl nr. 33 (“manglende reduktion af meddebitors gæld”), ORIS nr. 164854a (“forkertberegnete inkassoomkostninger”) og ORIS nr. 165154 (“fejl i forligsaftaler”). Se nærmere herom under afsnit 4.1.1.2 ovenfor.

Det bemærkes, at vi i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.25, beskrev, hvordan fejl nr. 25 (“omkostninger lagt sammen med hovedstolen”) angår sager vedrørende inddrivelse overfor erhvervskunder, hvor banken har identificeret en række forskellige omkostningstyper, der ved omkostningernes bogføring på kundens sag i DCS er eller kan være blevet lagt sammen med gældens hovedstol. Dette kan have givet anledning til fejl både i renteberegning og forældelsehåndtering.

Banken har i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport nr. 5 oplyst, at ca. 1.300 kunders konti knyttet til komplekse erhvervsager, som behandles af bankens insolvensafdeling, er berørt af fejl nr. 25. Disse ca. 1.300 konti er, som beskrevet ovenfor, ikke omfattet af denne rapport nr. 5. Herudover er ca. 260 specifikke kunders konti, hvor gældssagen har været håndteret i bankens inkassoafdeling, potentielt berørt af fejlen. Banken har bekræftet, at disse ca. 260 specifikke kunders konti ikke er omfattet af denne rapport nr. 5. De af fejlen potentielt berørte konti er identificeret gennem udsøgning af specifikke

omkostningstyper, som kan være registreret sammen med hovedstolen. Der henvises til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.25.2.1, for en beskrivelse af de enkelte omkostningstyper, herunder at vi finder, at der kan være en lav risiko for, at fejl nr. 25 (potentielt) kan berøre enkelte kunders konti, uden at banken har mulighed for at udsøge disse.

4.2.2 Bankens håndtering af erhvervskonti gennem kompensationsmodellen

“Målbilledet” for kompensationsmodellen i forhold til erhvervskonti i DCS er uændret i forhold til det målbillede, som vi beskrev for privatkonti i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3.

I relation til skattekompensationen for DCS-erhvervskonti skal det dog bemærkes, at banken for de erhvervskonti, som modtager kompensation via kompensationsmodellen, har fastholdt, at den skattekompensation, som forudsættes indeholdt i det nominelle kompensationsbeløb, skal svare til den gennemsnitlige skatteprocent for privatkunder, der er fastsat til 37,8 %. Dette gælder også for konti vedrørende juridiske personer, hvor skatteprocenten ofte er lavere.

Selve modellen virker ligesom privatkonti ved, at banken fastlægger en (korrekt eller korrigeret) startsaldo for gælden, og fratrækker kundens indbetalinger i DCS fra denne saldo. I det omfang indbetalingerne overstiger den korrigerede startsaldo, er kunden som udgangspunkt berettiget til en tilsvarende kompensation.

4.2.2.1 Fastlæggelse af en korrigeret startsaldo

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3, indeholder bankens registrering af den oprindelige gæld, som blev overført til DCS, en række fejl og unøjagtigheder, der i udgangspunktet nødvendiggør, at banken for nogle konti foretager en række justeringer til den *registrerede* oprindelige gæld.

4.2.2.1.1 DCS-erhvervskonti, som *ikke* er migreret ind i DCS i 2004

I kompensationsmodellen for DCS-erhvervskonti anvender banken de tre tilgange, som for DCS-privatkonti er beskrevet ovenfor, afsnit 4.1.3.1.1.

I det følgende omtaler vi alene tilgang nr. 1 (frasortering af konti, hvor forældelse ikke kan være indtrådt) og tilgang nr. 3 (den statistiske model), idet vi alene for disse to tilgange har konstateret forhold, der måske betyder, at risikobilledet i forhold til erhvervskonti er anderledes end for privatkonti.

Ad. Tilgang nr. 1 - om den såkaldte "early-exit"-logik, jf. afsnit 4.1.3.1.1 ovenfor

Ud af de i alt 3.623 ikke-migrerede DCS-erhvervskonti registreret med indbetalinger på gælden i kompleksitetsniveau 1-5, er ca. 2.200 ikke-migrerede DCS-erhvervskonti omfattet af bankens antagelse om, at såfremt bestemte kriterier er opfyldt, kan gælden efter bankens opfattelse ikke indeholde forældede renter eller gebyrer i hovedstolen.

Vi bemærkede i relation til bankens anvendelse af antagelsen i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.1, at der, baseret på bankens egen dokumentation, ses at være et mindre antal konti, hvor forældelse kunne indtræde tidligere end to år efter oprettelsen i DCS. Det skyldes, at der for nogle få konti kan gå *mere end ét år* fra renter eller gebyrers forfaldsdag til oprettelsen i DCS. Vi bemærkede dog i sammenhæng hermed, at der, baseret på bankens oplysninger om dens praksis, må antages at være tale om et begrænset antal konti.

Vi har i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport nr. 5 bedt banken oplyse, hvorvidt banken har foretaget analyser af, om antagelsen er anvendelig på DCS-erhvervskonti, og om der i den sammenhæng er observeret tilfælde, som kunne indikere, at erhvervssagerne systematisk har haft et længere forløb i det almindelige banksystem forud for overførsel til DCS, end hvad tilfældet er for privatkonti.

Banken har hertil oplyst, at den har foretaget en screening af 81 DCS-erhvervskonti, svarende til en kontrolprøve på ca. 3,6 % af de konti, som er omfattet af antagelsen. Resultatet af bankens screening var, at tre ud af de 81 gennemgåede DCS-erhvervskonti - som efter kompensationsmodellen er omfattet af antagelsen - havde et opkrævningsforløb i det almindelige banksystem på mere end ét år forud for overførslen til DCS (svarende til en risiko på ca. 3,7 %). For disse tre konti har bankens stikprøver ikke vist en risiko for underkompensation ved anvendelse af antagelsen i kompensationsmodellen.

Yderligere har banken oplyst, at den – på baggrund af indsigten fra den individuelle gennemgang af de migrerede DCS-erhvervskonti – har observeret, at alene én ud af 100 migrerede DCS-erhvervskonti omfattet af den individuelle gennemgang har haft et opkrævningsforløb i det almindelige banksystem på mere end ét år forud for overførslen til DCS.

På baggrund af bankens analyser, er det derfor bankens vurdering, at antagelsen kan anvendes på DCS-erhvervskonti uden tilpasninger, eftersom bankens analyser af samlet 181 konti har vist, at kun fire konti har haft et opkrævningsforløb i det almindelige banksystem på mere end ét år forud for overførslen til DCS (svarende til en samlet risiko på ca. 2,2 %).

Det er vores vurdering, at bankens analyser i tilstrækkeligt omfang sandsynliggør, at antagelsen også kan anvendes for erhvervskonti i DCS, og baseret på bankens kontrolprøve må det endvidere antages, at

der er tale om en begrænset del af den omhandlede population af konti, hvor kravet har været forfaldent i mere end ét år forud for overførslen til DCS.

Ad. Tilgang nr. 2 - om anvendelsen af den statistiske model for erhvervskonti

Ud af de i alt ca. 3.623 DCS-erhvervskonti registreret med indbetalinger på gælden i kompleksitetsniveau 1-5, korrigeres startsaldoen i den statistiske model for ca. 1.105 DCS-erhvervskonti.

Korrektionsbeløbet efter den statistiske model, dvs. nedjusteringen af startsaldoen, er baseret på indsigt i ca. 36.000 sager i DCS-systemet oprettet i systemet efter 2010, som beskrevet nærmere i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.1. Korrektionsbeløbet beror i den sammenhæng på en antagelse om, at der maksimalt går ét år fra renter eller gebyrers forfaldsdag til oprettelsen af sagen i DCS. For så vidt angår de DCS-erhvervskonti, som måtte have et opkrævningsforløb i banksystemet på mere end 365 dage, kan disse (potentielt) have fået tilskrevet flere renter, omkostninger og gebyrer, som er dét, den statistiske model netop anvendes til at korrigere for.

På baggrund af bankens ovenfor beskrevne analyse for DCS-erhvervskonti vedrørende den såkaldte "early exit"-logik, som har vist, at kun ca. 2,2 % af de kontrollerede 181 DCS-erhvervskonti har haft et opkrævningsforløb på mere end 365 dage, har vi ikke bemærkninger til bankens anvendelse af den statistiske model for DCS-erhvervskonti. Om vores generelle observationer om den usikkerhed, der følger af anvendelsen af den statistiske model for ikke-migrerede konti, henvises til afsnit 5.4.2.1 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Her noterede vi, at anvendelsen af den statistiske model på de ikke-migrerede DCS-privatkonti, efter vores vurdering, mest sandsynligt vil være til fordel for de fleste kunder. Dette er fortsat vores vurdering for ikke-migrerede DCS-erhvervskonti.

4.2.2.1.2 DCS-erhvervskonti, som er migreret ind i DCS i 2004

Det bemærkes, at der er 125 erhvervskonti, som håndteres gennem kompensationsmodellen, og som er migreret ind i DCS i 2004, hvor banken tog systemet i anvendelse. Banken har oplyst, at kompensationsmodellen for disse 125 migrerede erhvervskonti beregner en kompensation på mindre end kr. 1.

For at korrigere startsaldoen for hovedårsag 1 og 2 anvender banken den statistiske model til at beregne en startsaldo på de migrerede erhvervskonti, jf. umiddelbart ovenfor. Opgørelsen af en retskraftig startsaldo forudsætter, at den statistiske model i tilstrækkeligt omfang justerer startsaldoen, således at eventuelle forældede renter, gebyrer og omkostninger ikke indgår i hovedstolen. I forbindelse med vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.7, bemærkede vi, at bankens anvendelse af den statistiske model på

de migrerede (privat) sager er forbundet med en vis usikkerhed, og at banken alene har et meget begrænset stikprøvemæssigt grundlag for at konkludere, at modellen er anvendelig.

Banken har ikke siden vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 foretaget yderligere analyser eller manuelle genberegninger af de 125 migrerede erhvervsager, som ændrer vores vurdering i rapport nr. 4 af 4. juni 2023 om den statistiske models anvendelighed. Vi bemærker således, at der for de migrerede DCS-erhvervskonti består en forhøjet, men dog vanskeligt kvantificerbar risiko for underkompensation, der specifikt relaterer sig til anvendelsen af den statistiske model. Det bemærkes, at denne risiko ikke er indregnet i bankens beregninger af risikoen for underkompensation. Det skal dog bemærkes, at usikkerheden ikke er ensbetydende med, at kompensationsmodellen fører til underkompensation.

4.2.2.2 Justering af startsaldoen for diverse fejl

Bankens justering af startsaldoen i relation til DCS-erhvervskonti for en række fejl følger grundlæggende de samme principper, som for DCS-privatkonti. Der henvises derfor til afsnit 4.1.3.2 ovenfor for en nærmere beskrivelse heraf.

4.2.2.2.1 Justering afledt af bankens håndtering af fejl nr. 2b i den stikprøvevise gennemgang

Banken har truffet beslutning om, at startsaldoen for alle DCS-erhvervskonti justeres med et beløb for at sikre, at de meget kundevenlige beregninger via konto-genberegneren vedrørende gebyrer ikke fører til en kunstigt høj observeret risiko for underkompensation, jf. nedenfor, afsnit 4.2.3.1. Vi har ikke bemærkninger til denne tilgang.

4.2.3 Validering af kompensationsmodellen og håndtering af risikoen for underkompensation

For DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 har banken oplyst, at valideringen af, hvorvidt kompensationsmodellen ikke systematisk underkompenserer kunder, med få justeringer er den samme som for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-6, jf. ovenfor, afsnit 4.1.4.

Banken har oplyst, at der ikke er foretaget nogen særlige tilpasninger af konto-genberegneren, som anvendes i den stikprøvevise gennemgang og i den individuelle gennemgang, for at håndtere DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5. Der henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.1, samt afsnit 4.1.4.1 i denne rapport nr. 5 for en nærmere beskrivelse af konto-genberegneren.

4.2.3.1 Den individuelle delvist manuelle gennemgang via konto-genberegneren

Banken har oplyst, at sagsbehandlerne i banken i forbindelse med den stikprøvevise gennemgang af erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 følger den samme omfattende sagsbehandlervejledning og de dertilhørende bilag, som er anvendt til gennemgangen af DCS-privatkonti.

Vi kan dog konstatere, at banken har udarbejdet et bilag til sagsbehandlervejledningen, som specifikt vedrører den stikprøvevise gennemgang af erhvervskonti. Af bilaget fremgår eksempelvis, at sagsbehandlerne højst må medtage tre rykkergebyrer af kr. 100 pr. rykkergebyr, som er opkrævet. Dette gælder selvom banken efter reglerne i rentelovens § 9b, stk. 4, i erhvervsforhold kan fravige reglerne i bestemmelsens stk. 1-3, der bl.a. foreskriver, at der kan kræves rykkergebyrer på højst kr. 100 for hver rykkerskrivelse. Banken har oplyst, at den har været berettiget til at opkræve et rykkergebyr på mere end kr. 100 i erhvervsforhold, hvilket banken efter det oplyste historisk har gjort i praksis, hvor banken oftest har krævet kr. 150 i erhvervsforhold. Dette er baggrunden for, at banken, som beskrevet ovenfor i afsnit 4.2.2.2.1, foretager et ekstraordinært fradrag i den oprindelige gæld for alle erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5.

Det er generelt vores opfattelse, at banken, ligesom for DCS-privatkonti, har valgt en kundefremmed tilgang til genberegning af erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 i forbindelse med den stikprøvevise gennemgang.

4.2.3.2 Bankens generelle metode til validering af kompensationsmodellen via stikprøver

Banken har fastsat en målsætning for en stikprøvestørrelse på min. 1 % af populationen, dog min. 20 sager, for hvert kompleksitetsniveau 1-5 for ikke-migrerede DCS-erhvervskonti.

Pr. den 11. januar 2024 har banken samlet udført 230 stikprøver på tværs af i alt 3.387 DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5, hvor kunden efter bankens registreringer har foretaget indbetalinger på gælden (svarende til 6,8 %). Således har banken opnået sin målsætning om antallet af stikprøver for alle ikke-migrerede konti inden for de fem kompleksitetsniveauer.

Bankens stikprøve samt antallet, som anvendes til beregningen af risikoen for underkompensation, er angivet i figur 19 nedenfor.

Figur 19 – Fordelingen af antallet af gennemførte stikprøver for ikke-migrerede DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5, samt antallet af stikprøver anvendt i beregningen af risikoen for underkompensation

Fordelingen af stikprøver for de ikke-migrerede DCS-erhvervskonti			
Kompleksitetsniveau	Population	Antal stikprøver	Procentvis andel af samlet population
1. Simple sager	1.079	39 (30)	3,6 %
2. Aftaler	709	47 (30)	6,6 %
3. Retssager	765	56 (30)	7,3 %
4. Sager hos inkassobureauer	166	40 (30)	24,1 %
5. Kautionister og meddebitorer	668	48 (33)	7,2 %
Total	3.387	230 (153)	6,8 %

Tallet i parentes angiver antallet af stikprøver anvendt i beregningen af risikoen for underkompensation. Ved denne beregning bortser banken bl.a. fra konti, som ikke skal modtage kompensation efter kompensationsmodellen, som håndteres gennem den individuelle gennemgang, eller som er berørt af hovedårsag 3 eller 4.

Som det fremgår af ovenstående figur, har banken maksimalt foretaget 56 stikprøver i ét kompleksitetsniveau. Det bemærkes, at såfremt der alene ses på de stikprøver, der danner grundlag for bankens beregning af den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation, ses, at banken for alle kompleksitetsniveauer har anvendt mellem 30 og 33 stikprøver som grundlag for denne beregning.

Det bemærkes i forhold til ovenstående, at alle fem kompleksitetsniveauer for DCS-erhvervskonti er så små, at antallet af stikprøver i alle fem tilfælde, som følge af bankens målsætning for stikprøvestørrelsen tilsvarende bliver meget lille. Dermed kan stikprøverne som udgangspunkt ikke forventes at opnå acceptabel repræsentativitet, således at stikprøvens resultater med en betydelig grad af sikkerhed kan udstrækkes til den resterende population. Det er imidlertid bankens vurdering, at stikprøven vedr. DCS-erhvervskonti skal ses i sammenhæng med stikprøven for DCS-privatkonti, hvorfor stikprøvens repræsentativitet også efter bankens vurdering må ses under ét. Bankens stikprøvevise gennemgang af DCS-privatkonti er beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.2, vedr. privatkonti i kompleksitetsniveau 1-4, samt afsnit 4.1.4.2 ovenfor vedr. privatkonti i kompleksitetsniveau 5.

Vi noterer os, at banken har bekræftet, at udvælgelsen af stikprøver er foretaget på tværs af den samlede population af både privat- og erhvervskonti, samt at bankens analyser af datagrundlaget har vist, at der ikke er signifikante forskelle mellem privat- og erhvervskonti i DCS. Det er dermed bankens samlede vurdering, at stikprøven for erhvervskonti, trods den antalsmæssige lille størrelse, er tilstrækkelig.

Det er vores samlede vurdering, at resultaterne udledt af stikprøven for DCS-erhvervskonti ikke bør vurderes særskilt men må ses i sammenhæng med resultatet udledt af den samlede stikprøve for de ikke-migrerede DCS-konti, jf. nærmere herom nedenfor afsnit 4.2.3.3. Vores generelle forbehold vedrørende

stikprøvestørrelsen for DCS-privatkonti, som beskrevet i afsnit 4.1.4.2.1, gør sig derfor tilsvarende gældende i forhold til bankens stikprøvekontrol for DCS-erhvervskonti.

4.2.3.3 Risikoen for underkompensation

Bankens risikovurdering for DCS-erhvervskonti vedrører udelukkende de ikke-migrerede konti. Risikovurderingen er udarbejdet på baggrund af den estimerede overopkrævning fra 153 ikke-migrerede DCS-erhvervskonti. Af bankens materiale fremgår, at der i størstedelen af tilfældene - 150 konti ud af den samlede stikprøve på 153 konti - ikke observeres underkompensation. Herudover observerer banken, at 52 konti ud af den samlede stikprøve på 153 konti, vil modtage kompensation gennem kompensationsmodellen på trods af, at banken ikke har observeret overopkrævning for disse konti i stikprøven.

Banken opgør risikoen for underkompensation for DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 på baggrund af indsigten opnået fra stikprøven for de ikke-migrerede konti. I den forbindelse har banken ekstrapoleret *den observerede risiko for underkompensation* til den underliggende population i de fem kompleksitetsniveauer. Banken har oplyst, at *den observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for de ikke-migrerede DCS-erhvervskonti som helhed udgør ca. 1,9 %.

Som anført ovenfor vurderer vi imidlertid ikke, at resultatet af stikprøven for de ikke-migrerede DCS-erhvervskonti kan stå alene, men at stikprøven må ses i sammenhæng med resultatet af den samlede stikprøve for de ikke-migrerede DCS-konti i kompleksitetsniveau 1-5.

Resultatet af bankens beregninger af risikoen for underkompensation for alle ikke-migrerede DCS-konti (både privat- og erhvervskonti) fordelt på kompleksitetsniveau 1-5 kan illustreres som følger:

Figur 20 – Risiko for underkompensation efter kalibrering, skat og korrektion for overskydende tidskompensation

Observeret ekstrapoleret risiko for underkompensation for ikke-migrerede DCS-konti			
Kompleksitetsniveau	Erhvervskonti	Privatkonti	Samlet
1. Simple sager	3,1 % (1)	2,8 % (22)	2,8 % (23)
2. Aftaler	3,3 % (1)	1,5 % (5)	1,6 % (6)
3. Retssager	0,0 % (0)	2,7 % (7)	2,4 % (7)
4. Sager hos inkassobureauer	0,0 % (0)	1 % (3)	1,2 % (3)
5. Kautionister og meddebitorer	3,0 % (1)	0,6 % (2)	0,9 % (3)
Total	2,3 % (3)	2,0 % (39)	2,0 % (42)

Tallet i parentes angiver antal konti observeret i risiko for at være underkompeniseret.

På den baggrund noterer vi, at den *observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for den samlede stikprøve af de ikke-migrerede DCS-konti er acceptabelt lav i alle fem kompleksitetsniveauer.

4.2.4 Fordelingen af kompensationen

Banken har besluttet, at tilgangen til fordelingen af kompensation er den samme for erhvervskonti, som den er for privatkonti. Vi henviser derfor til afsnit 4.1.7 ovenfor, om vores vurdering og bemærkninger hertil.

4.2.5 Bankens individuelle gennemgang af erhvervskonti

Banken har, som nævnt indledningsvist i afsnit 4.2.1, for 308 konti i kompleksitetsniveau 1-5 besluttet at foretage en individuel gennemgang, førend en eventuel kompensation udbetales. Dette skyldes, at kompensationsmodellen har vist, at kundernes krav på kompensation samlet set overstiger kr. 60.000 for de ikke-migrerede erhvervskonti (i alt 188 konti) og for de migrerede erhvervskonti, hvor resultatet af modelberegningen viser, at de er berettiget til kompensation (i alt 120 konti).

Banken har oplyst, at den individuelle gennemgang for erhvervskonti i overvejende grad vil svare til den individuelle gennemgang for DCS-privatkonti. Det bemærkes i den sammenhæng, at det også indebærer, at banken i den individuelle gennemgang anvender den omfattende sagsbehandlervejledning, som benyttes i den stikprøvevise gennemgang. Der henvises generelt til afsnit 4.3 nedenfor for en nærmere beskrivelse af bankens individuelle gennemgang samt vores vurdering heraf.

I det følgende beskrives derfor udelukkende de elementer, hvor bankens individuelle gennemgang af DCS-erhvervskonti *adskiller* sig fra den individuelle gennemgang af DCS-privatkonti.

Særligt om skattekompensation

Banken har - for DCS-erhvervskonti i den individuelle gennemgang - truffet beslutning om i en række tilfælde at anvende en anden skatteprocentsats end den, som anvendes for DCS-privatkonti, som svarer til en skattekompensation baseret på en dansk gennemsnitsindkomstsskattesats, der for private kunder udgør 37,8 %. I stedet vil banken for en række erhvervskonti i den individuelle gennemgang anvende en skattesats på 22 % efter en konkret vurdering, dvs. den gældende selskabsskattesats.

Banken har valgt en tilgang, hvor sagsbehandlerne via den tilgængelige dokumentation på sagen, herunder sagskommentarerne i DCS, foretager en konkret vurdering af, om det er muligt at identificere, hvorvidt der i dag er tale om en fysisk person eller en juridisk person baseret på, om der på kontoen fremgår et "CPR"- eller "CVR"-nummer. Årsagen til denne tilgang er, at der blandt de erhvervskonti, som

er omfattet af denne rapport nr. 5, kan være konti, der tidligere (potentielt) kan have været registreret som et selskab, men i dag er registreret som en fysisk person i DCS.

Den af banken beskrevne tilgang giver os ikke anledning til bemærkninger, men vi noterer os, at bankens tilgang forudsætter, at banken er i stand til at vurdere, hvorvidt der faktisk i dag er tale om en juridisk person eller en fysisk person, således at kunderne modtager en skattekompensation, der som minimum svarer til den, som banken i sine kompensationsbreve lover kunderne. Vi vil følge op herpå.

4.2.6 Kunderejsen

Banken har oplyst, at brevkommunikationen og de uddybende hjemmesidetekster for DCS-erhvervskonti - som udgangspunkt - vil være den samme, som for DCS-privatkonti. Der henvises derfor til afsnit 4.1.8 ovenfor.

Det bemærkes dog, at banken - i relation til kompensationsbrevene og de uddybende hjemmesidetekster - har oplyst, at der vil blive foretaget en række justeringer, således at brevenes indhold afspejler kundesegmentet, som udgøres af erhvervskonti. På tidspunktet for afgivelsen af denne rapport nr. 5 har vi dog ikke set opdaterede kompensationsbreve eller tekster til bankens hjemmeside. Vi forventer, at banken sikrer samme niveau af information om elementerne i kompensationsberegningen, som var indeholdt i de breve, vi har gennemgået i forhold til privatkonti, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.

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

Baseret på vores undersøgelser er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder med DCS-erhvervskonti, der er omfattet af nærværende rapport, som er berettiget til kompensation grundet overbetaling til banken. Det er endvidere vores vurdering, at kompensationsmodellen i langt hovedparten af sagerne vil føre til betaling af en kompensation, som svarer til eller overstiger det tab, som kunderne har lidt.

For så vidt angår de migrerede erhvervskonti skal det understreges, at vores samlede vurdering af bankens håndtering af disse konti i den individuelle gennemgang afhænger af bankens analyser af, om den observerede fejlrate ved gennemgangene ikke viser, at banken i for mange sager laver fejl, som fører til underkompensation, jf. ovenfor afsnit 4.2.5. Vi følger op herpå.

For de ikke-migrerede erhvervskonti vurderer vi som anført ovenfor, jf. afsnit 4.2.3.3, at risikoen for underkompensation ikke alene bør vurderes på baggrund af stikprøven for de ikke-migrerede

erhvervskonti, men at risikoen bør vurderes på baggrund af den samlede stikprøve for de ikke-migrerede DCS-konti i kompleksitetsniveau 1-5 (samlet for erhvervs- og privatkonti). På den baggrund vurderer vi, at den *observerede ekstrapolerede risiko for underkompensation* for den samlede stikprøve af de ikke-migrerede DCS-konti er acceptabelt lav i alle fem kompleksitetsniveauer.

Vi bemærker endelig, at bankens kunder efter vores vurdering i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling af kompensationsbeløbet mellem flere hæftere ikke er retvisende for, hvem som faktisk har krav på kompensation. Banken har imidlertid oplyst, at kunderne i kompensationsbrevene modtager information om den samlede størrelse af kompensation for kontoen samt fordelingen heraf, hvilket efter vores vurdering gør bankens tilgang acceptabel, jf. ovenfor, afsnit 4.1.7.

Det er endelig vores vurdering, at banken gennem dens kommunikation til kunderne giver kunderne en retvisende og passende detaljeret information om grundlaget for den beregnede kompensation, ligesom de breve vi har set, sammen med de tekster på bankens hjemmeside, som brevene henviser til, indeholder en fyldestgørende og, så vidt vi kan konstatere, rimelig og retvisende information og vejledning.

4.3 Den individuelle gennemgang for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 1-6

Som beskrevet i vores rapport 4, afsnit 5.6.3, og som beskrevet ovenfor, afsnit 3, har banken besluttet, at en række af de kunder, hvis konti kunne behandles i kompensationsmodellen, ikke skal have en kompensation, som beregnes på grundlag af modellen. Bankens beslutning er af forretningsmæssig karakter, og skyldes, at kompensationsmodellen i vidt omfang beregner en kompensation, som væsentligt overstiger det tab, som de enkelte kunder lider ved overbetaling til banken. Samtidig har de enkelte kunder, hvis konti behandles i modellen, modtaget et tilbud om, at de kan vælge en individuel kompensationsberegning, hvis de er usikre på, om den modelberegneede kompensation vil være tilstrækkelig.

Den individuelle kompensationsberegning var ikke genstand for vores undersøgelse i rapport nr. 4 af 4. juni 2023, men vi anførte, at banken havde en plan om, at denne skulle ske via konto-genberegneren, som også er anvendt af banken til den stikprøvevise gennemgang af konti, der har dannet grundlag for kalibrering af den modelberegneede kompensation. Dog havde banken planer om, at processen for individuel genberegning i videre omfang end i forbindelse med stikprøvegennemgangen skulle automatiseres.

4.3.1 *Hvilke kunder, sagstyper og fejl omfatter kompensationsberegningen gennem den individuelle gennemgang*

4.3.1.1 *Hvilke konti omfatter kompensationsberegningen*

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.3, har banken truffet beslutning om altid at anvende en individuel gennemgang af DCS-privatkonti, hvor den modelberegneede kompensation overstiger kr. 60.000 for ikke-migrerede konti (svarende til 2.206 konti) og kr. 100.000 for migrerede konti (svarende til 536 konti).

Dog har banken for en række *udvalgte* kunders konti besluttet, at disse konti skal håndteres gennem kompensationsmodellen, selvom det modelberegneede kompensationsbeløb overstiger kr. 100.000 (1.167 konti). Det skyldes, at banken har vurderet, at der præsumptivt vil være en mindre forskel mellem kundernes kompensationsbeløb beregnet efter kompensationsmodellen og kundernes kompensationsbeløb beregnet efter en individuel gennemgang. Der er som anført tale om et forretningsmæssigt valg, som vi ikke har bemærkninger til.

Den individuelle gennemgang anvendes også i en række sager, som frasorteres i kompensationsmodellen, fordi kunderne er svigmarkerede i bankens systemer – dvs. at kunderne har begået svig eller bedrageri overfor banken. Dette gælder dog kun, hvor kompensationsmodellen viser et kompensationsbeløb på mere end kr. 10.000 (svarende til 30 konti) og/eller, for konti hvor den resterende udestående gæld i DCS udgør mere end kr. 50.000 (svarende til 195 konti). I tilfælde hvor en kunde har en konto, der opfylder ét af de to kriterier, bliver alle kundens konti håndteret i den individuelle gennemgang.

Som beskrevet ovenfor, afsnit 4.1.1.1 om DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6, er en række undersegmenter frasorteret, eftersom disse fortsat er under analyse i banken. Det er endnu ikke besluttet, om og i hvilket omfang konti i disse segmenter skal behandles ved den individuelle gennemgang.

Endelig bemærkes, at den individuelle gennemgang anvendes i forhold til kunder, som efter at have modtaget et brev fra banken om udbetaling af den modelberegneede kompensation, anmoder banken om at foretage en individuel gennemgang, jf. herved, vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.3. For disse kunder gælder, at banken har taget forbehold om at kræve den modelberegneede kompensation tilbagesøgt, såfremt det ved den individuelle gennemgang konstateres, at kunden ikke har lidt et tab, som svarer til den modelberegneede kompensation. Pr. den 31. december 2023 har i alt 18 kunder, hvis sager var omfattet af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, anmodet banken om en individuel gennemgang. Endvidere har 0 kunder, hvis sager er omfattet af denne rapport nr. 5 pr. samme dato anmodet om en individuel gennemgang.

I dette afsnit tager vi stilling til bankens plan for beregning og eventuel udbetaling af kompensation vedrørende de DCS-privatkonti, som er omfattet af segmenter, vi har behandlet i rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og denne rapport nr. 5, og som skal håndteres via den individuelle gennemgang, jf. ovenfor. I figuren nedenfor illustreres, hvilke konti som efter bankens beslutning (dvs. ikke baseret på kundernes individuelle ønske) skal behandles via den individuelle gennemgang:

Figur 21 – Oversigt over konti omfattet af den individuelle gennemgang (illustreret på baggrund af information fra banken)

Kompleksitetsniveau		Ikke-migrerede konti	Migrerede konti	Antal konti i alt
1	Simple sager	130	53	183
2	Aftaler	639	125	764
3	Retssager	557	174	731
4	Sager hos inkassobureauer	148	25	173
5. Kautionister og meddebitorer				
5.1	Kautionister	43	10	53
5.2	Meddebitorer	357	147	504
6. Komplekse sager				
6.2	Manuelt oprettede sager	301	2	303
6.5	MDS-sager	31	0	31
I alt		2.206	536	2.742

4.3.1.2 Hvilke fejl omfatter kompensationsberegningen

Kompensationsberegningen for DCS-privatkonti i den individuelle gennemgang omfatter de samme 30 fejl, der håndteres gennem kompensationsmodellen. Der henvises derfor til afsnit 4.1.1.2 ovenfor.

Som beskrevet i afsnit 3, ovenfor, er det bankens forventning, at kunder som nu omfattes af modellen eller tilbydes en individuelt beregnet kompensation, ikke senere vil have krav på kompensation vedrørende problemstillinger, som endnu ikke behandles i modellen, og som ikke er færdiganalyserede i banken. Som beskrevet ovenfor, afsnit 3, tager vi ikke i denne rapport nr. 5 stilling hertil.

4.3.2 Bankens udførelse af den individuelle gennemgang

Den individuelle gennemgang af DCS-privatkonti svarer som anført ovenfor i overvejende grad til den stikprøvebaserede validering af kompensationsmodellen. Det indebærer blandt andet, at sagsbehandlerne også i den individuelle gennemgang anvender konto-genberegneren, herunder

forskellige hjælpeværktøjer og den tilhørende sagsbehandlervejledning. For en nærmere beskrivelse og vores vurdering heraf henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5, samt afsnit 4.1.4.1 ovenfor.

Det bemærkes, at banken har delt dokumentation, som overordnet beskriver processen for den individuelle gennemgang. Udover gennemgang af den udleverede dokumentation har vi fulgt bankens processer omkring brugen af konto-genberegneren, herunder bankens kvalitetskontrol, bankens løbende arbejde med dokumentation af processen og de observerede fejlreter i den individuelle gennemgang. I det følgende behandles alene de områder, hvoraf det fremgår af bankens dokumentation, at der er en væsentlig forskel på den individuelle gennemgang i forhold til den gennemgang, som banken har beskrevet i forbindelse med den stikprøvevise gennemgang.

4.3.2.1 *Tidskompensation*

Banken har oplyst, at den rentesats, som anvendes til at beregne tidskompensation i den individuelle gennemgang, adskiller sig fra den rentesats, som banken anvender i kompensationsmodellen til beregning af kundernes tidskompensation. I kompensationsmodellen har banken truffet beslutning om at beregne en tidskompensation, hvor banken anvender en rentesats, der som minimum er svarende til den morarentesats, der efter rentelovens § 5 var gældende for den pågældende periode (udlånsrenten med et lovbestemt tillæg på 7 eller 8 %), hvor kundens nettoindbetalinger på den enkelte konto konsekvent har overstegit den justerede oprindelige gæld. I den individuelle gennemgang har banken besluttet at anvende de faktiske morarentesatser, der efter rentelovens § 5 var gældende for de perioder, som tidskompensationen dækker.

Vi har ikke bemærkninger til bankens tilgang, da banken ved den individuelle genberegning som minimum anvender den faktiske rentesats, som efter renteloven var gældende for en given periode.

4.3.2.2 *Skattekompensation*

Banken har oplyst, at kompensationsbeløbet beregnet i den individuelle gennemgang, ligesom for det modelberegneede kompensationsbeløb, også vil indeholde et gaveelement, eftersom der i den individuelle gennemgang anvendes en række antagelser eller beregningsregler, som vil være til de enkelte kunders fordel, jf. herved navnlig vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.1. Det medfører således, at kundens faktiske tab ved overbetaling til banken ikke i alle tilfælde beregnes præcist, og at kompensationen indeholder et gaveelement, som efter bankens vurdering gør hele kompensationen skattepligtig for kunden. Banken vil derfor, foruden at udbetale en nominal kompensation samt en tidskompensation, også udbetale en skattekompensation til kunderne i den individuelle gennemgang.

Det bemærkes i den sammenhæng, at banken har truffet beslutning om, at skattekompensationen i den individuelle gennemgang alene skal beregnes af den nominelle kompensation, mens banken i forbindelse med den modelberegneede kompensation også giver skattekompensation af tidskompensationen. Bankens beslutning giver os ikke anledning til bemærkninger, da banken efter vores vurdering går videre, end hvad den er forpligtet til, når den i forbindelse med den modelberegneede kompensation også beregner skattekompensation af tidskompensationen.

Banken har oplyst, at skattekompensationen er baseret på en skatteprocentsats, der for private kunder udgør 37,8 %. Banken vejleder gennem kompensationsbrevene endvidere kunderne om, at de kan rette henvendelse til banken, hvis de mener, at de er berettiget til kompensation baseret på en anden skattesats.

4.3.3 Fordelingen af kompensation

For en række DCS-privatkonti omfattet af denne rapport nr. 5, som håndteres i den individuelle gennemgang, kan der være konti, hvor flere hæfter for gælden. Bankens tilgang til fordeling af kompensationen i den individuelle gennemgang følger med få justeringer bankens tilgang til fordeling af det modelberegneede kompensationsbeløb for konti i DCS. Der henvises derfor til afsnit 4.1.7 ovenfor for en nærmere beskrivelse af bankens tilgang og vores bemærkninger hertil.

I forbindelse med den individuelle gennemgang adskiller fordelingen sig dog fra fordelingen af den modelberegneede kompensation ved, at banken altid tjekker, om det kan bekræftes, at de hæftende debitorer har haft samme adresse på betalingstidspunkterne. For perioder hvor dette er tilfældet, vil kompensationsbeløbet blive fordelt ligeligt mellem dem. Vi har ingen bemærkninger til den valgte tilgang, udover dem, som er beskrevet ovenfor, afsnit 4.1.7.

4.3.4 Den observerede fejlrate og risikoen for underkompensation

Vi beskrev i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.3, at banken i et testforløb havde observeret høje fejlrate i forbindelse med den individuelle gennemgang, og at vi derfor efter afleveringen af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 ville følge bankens arbejde med at håndtere denne risiko, således at det blandt andet sikres, at processen gennemføres uden en uacceptabel risiko for fejl.

Banken har siden afleveringen af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 arbejdet med at reducere risikoen for fejl i den individuelle gennemgang. Derfor har banken foretaget en stikprøvebaseret kvalitetskontrol af en række konti, som er blevet genberegnet i den individuelle gennemgang. Banken har oplyst, at kvalitetskontrollen består i, at en mere erfaren sagsbehandler i banken gennemgår den samme sag på ny.

Banken registrerer en fejl i den individuelle gennemgang, når resultatet af kvalitetskontrollens beregning af overopkrævningen er mere end kr. 100 større end den, som er beregnet i den første gennemgang. Det bemærkes, at en fejl i den individuelle gennemgang ikke nødvendigvis fører til underkompensation, da der i den individuelle gennemgang anvendes en række antagelser eller beregningsregler, som generelt er til de enkelte kunders fordel, jf. ovenfor og vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1.1.

Banken har oplyst, at den pr. 11. december 2023 havde gennemført kvalitetskontrol for ca. 39 % af de i alt 2.742 konti, som er blevet individuelt genberegnet (svarende til en kvalitetskontrol af 1.061 konti).

Som følge af bankens kvalitetskontrol, har banken på tværs af de forskellige kompleksitetsniveauer observeret en betydelig variation i den observerede fejlrate i den individuelle gennemgang (fra 3 % til 23 %). Banken har på den baggrund truffet beslutning om, at den for de kompleksitetsniveauer, hvor den observerede fejlrate overstiger 10 %, vil foretage yderligere analyser med henblik på at fastslå, hvorvidt der er en højere risiko for underkompensation for disse kunders konti.

Det indebærer, at banken for kunder med konti i kompleksitetsniveau 1 ("simple sager"), 2 ("aftaler") samt undersegment 6.2 ("manuelt oprettede sager") – svarende til 1.250 konti – ikke vil foretage yderligere analyse, da den for disse konti har observeret en fejlrate, som ifølge banken, er stabil og lav (under 10 %).

For de øvrige kompleksitetsniveauer og undersegmenter omfattet af denne rapport nr. 5, har banken igangsat en analyse med henblik på at fastlægge, hvorvidt den observerede fejlrate kan medføre en højere risiko for, at kunderne bliver underkompenseret i den individuelle gennemgang, eftersom den observerede fejlrate overstiger 10 %.

Banken har oplyst, at den har færdiggjort analyserne for konti i kompleksitetsniveau 3 ("retssager"). Vi noterer os, at banken for konti i dette kompleksitetsniveau indledningsvist har observeret en fejlrate i den individuelle gennemgang på 19 % ud af i alt 696 konti – som indgik i bankens analyse. Bankens analyse omfatter en kontrolprøve på 10 konti – svarende til en kontrolprøve på 4,7 % af de 213 fejlbehæftede konti. Banken har oplyst, at de 10 konti er tilfældigt udvalgt blandt de 24 konti i kompleksitetsniveau 3, hvor bankens kvalitetskontrol har afdækket den største nominelle forskel (til kundens ulempe) mellem kontrolresultat og resultatet af den første gennemgang. Bankens kontrolprøve har bestået i, at banken har foretaget en fuld manuel genberegning af den faktiske overopkrævning på de 10 konti med henblik på at fastslå, hvorvidt den høje observerede fejlrate i den individuelle gennemgang medfører en for banken uacceptabel høj risiko for underkompensation for disse kunder.

Resultatet af bankens kontrolprøve af de 10 konti har vist, at to kunders konti faktisk var underkompenseret. På baggrund af resultaterne fra kontrolprøven har banken beregnet en observeret ekstrapoleret risiko for underkompensation for den resterende population af konti i kompleksitetsniveau 3, som, på trods af de høje observerede fejlrat, udgør 3,8 %. Det er derfor bankens vurdering, at der består en lav risiko for underkompensation for konti i kompleksitetsniveau 3.

For konti i de øvrige kompleksitetsniveauer (4, 5 og 6) har banken ikke oplyst sammenhængen mellem de observerede fejlrat og risikoen for underkompensation. Årsagen hertil er, at banken på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport nr. 5 fortsat gennemfører kvalitetskontrol, og banken har derfor endnu ikke konkluderet, om der skal foretages korrigerende tiltag i disse segmenter.

På det foreliggende grundlag er det vores vurdering, at banken for kunders konti i kompleksitetsniveau 3 har demonstreret, at den har udfoldet rimelige bestræbelser på at undersøge og sikre, at de høje observerede fejlrat i den individuelle gennemgang ikke medfører en uacceptabel høj risiko for underkompensation. Vi følger, som anført ovenfor, op på enkelte observationer i den forbindelse.

4.3.5 Vores samlede observationer i forhold til den individuelle gennemgang

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.3, indgik det i bankens planer, at banken for en række konti omfattet af rapporten skulle beregne kundernes kompensation som led i en individuel gennemgang. Dette var dels gældende for en række kunder, hvor den modelberegne kompensation var særligt høj, eller for kunder som efter at have modtaget den modelberegne kompensation anmodede om en individuel gennemgang af deres sag.

Det er vores samlede vurdering, at anvendelsen af bankens metode til den individuelle gennemgang som grundlag for beregning af kompensation af visse kunders tab i forbindelse med gældssagen sikrer, at kunderne modtager en kompensation, der som minimum svarer til kundernes faktiske tab ved overbetaling, som følge af de identificerede fejl, der er omfattet af denne rapport nr. 5. Det er også vores vurdering, at risikoen for underkompensation i forbindelse med den individuelle gennemgang er på et acceptabelt lavt niveau.

Det skal dog understreges, at vores samlede vurdering af bankens håndtering af kunders konti i den individuelle gennemgang afhænger af, at bankens fortsat igangværende analyser bekræfter, at der for de resterende kompleksitetsniveauer med en observeret høj fejlrate i gennemgangene (over 10 %) ikke viser sig en uacceptabel høj risiko for underkompensation, jf. ovenfor afsnit 4.3.4. Vi følger som anført ovenfor op herpå.

Endelig bemærkes, at banken i kompensationsbrevene generelt bør oplyse kunderne om, at der (også) i forbindelse med den individuelle gennemgang består en risiko for underkompensation, og at kunderne derfor har mulighed for at anmode om, at banken foretager en fuldt ud manuel gennemgang af deres sag (den såkaldte "manuelle gennemgang"). Banken har oplyst, at dette vil være indeholdt i brevene, og det er tillige afspejlet i de udkast, som vi har set.

I forhold til fordeling af kompensationen har vi, som beskrevet i afsnit 4.3.3 ovenfor, noteret os, at fordelingen i udgangspunktet vil følge samme principper som dem, der følges for den kompensation, som beregnes efter kompensationsmodellen. Vores bemærkninger hertil fremgår af afsnit 4.1.7 ovenfor.

5. KOMPENSATION ANGÅENDE KRAV I PF

5.1 Indledende bemærkninger

5.1.1 *Overblik*

I dette afsnit beskrives bankens tilgang til kompensation af fejl i gældsinddrivelsen for så vidt angår en række krav angående misligholdte realkreditlån fra bankens datterselskab Realkredit Danmark. De fejlramte krav har været registreret i det såkaldte PF-system. PF står for "Personlig Fordring".

Populationen i PF-systemet består af ca. 62.000 krav. Betegnelsen "krav" anvendes om Realkredit Danmarks samlede tilgodehavende i anledning af et misligholdt engagement. PF-systemet har været indrettet således, at Realkredit Danmarks tilgodehavende har været registreret som et samlet krav. Et "krav" i PF-systemet udtrykker således det samlede tilgodehavende hos kunden omfattende både hovedstol, renter og omkostninger.

Denne rapport nr. 5 omhandler bankens håndtering af ca. 39.100 af de 62.000 krav i PF-systemet, idet ca. 22.900 krav endnu ikke er færdiganalyseret af banken.

Banken oplyser, at ud af de ca. 39.100 omfattede krav er der for ca. 30.300 krav ikke foretaget betalinger i PF-systemet, hvorfor disse kunder ikke kan have betalt for meget. Den resterende gruppe udgøres af ca. 8.800 krav, hvor kunderne potentielt kan være berettigede til kompensation for en række systematiske fejl i PF.

Bankens målsætning for håndteringen af fejl i PF-systemet er overordnet, at banken med en høj grad af sandsynlighed skal kunne identificere de kunder, som er berettigede til at modtage kompensation, og at den af banken beregnede kompensation dækker de fejl, som kundernes sager er eller kan være berørt af,

med en acceptabel grad af risiko for underkompensation. Bankens risikomål er nærmere beskrevet i afsnit 5.1.3 "Bankens hypotese".

Banken behandler overordnet krav i PF i to forskellige kategorier:

- i. Krav, der behandles i en model for kompensationsberegning. Krav i denne gruppe vil blive behandlet i den udviklede model for kompensationsberegning. Ifølge banken er der i beregningsmodellen indbygget en række kundevenlige antagelser, hvorfor modellen i et vist omfang formodes at overkompensere kunderne. Banken forventer, at ca. 8.100 krav, der har været registreret i PF-systemet og er omfattet af denne rapport nr. 5, vil blive kompensationsberegnet via denne metode.
- ii. Krav, der behandles ved såkaldt individuel genberegning. Den individuelle genberegning er en modelbaseret genberegning af kundens sag. Beregningen indeholder færre kundevenlige antagelser end modellen for kompensationsberegning, og den forventes derfor ifølge banken at beregne et mere præcist kompensationsbeløb uden samme grad af overkompensation. Banken forventer på nuværende tidspunkt, at der for ca. 700 krav, som har været registreret i PF-systemet og er omfattet af denne rapport nr. 5, vil blive kompensationsberegnet via denne metode. Det endelige antal krav vil afhænge af den tærskelværdi for individuel genberegning, som banken fastsætter.

Kunderne vil dog i begge kategorier have mulighed for at bede om en manuel beregning, efter at have modtaget resultatet af den relevante modelberegning.

Fejlene, som berører krav i PF-systemet, er opstået ved håndtering af Realkredit Danmarks restfordring mod kunden i de sager, hvor der er konstateret et tab efter, at den til sikkerhed for realkreditlånet pantsatte ejendom er solgt til tredjemand. Salget kan være sket direkte til tredjemand, enten i en frivillig underskudshandel eller ved tredjemands overtagelse af ejendommen på tvangsauktion. I andre tilfælde er ejendommen i nogle tilfælde først overtaget af Realkredit Danmark på tvangsauktion, for derefter at være blevet videresolgt af Realkredit Danmark til tredjemand. Selve salgsprocessen, uanset salgsmåden, er håndteret i IT-systemet OP. OP står for "Overtaget Pant", men systemet anvendes dog også i sager, hvor ejendommen ikke er overtaget af Realkredit Danmark.

Efter sagens færdigbehandling i OP-systemet, er Realkredit Danmarks restfordring mod kunden blevet registreret i PF-systemet. PF-systemet er ramt af en række systematiske fejl, herunder at systemet kun har givet mulighed for, at Realkredit Danmarks krav blev registreret som ét samlet krav, uagtet hvilke forskellige elementer (dvs. hovedstol, omkostninger, renter, bidrag og gebyrer) gælden bestod af.

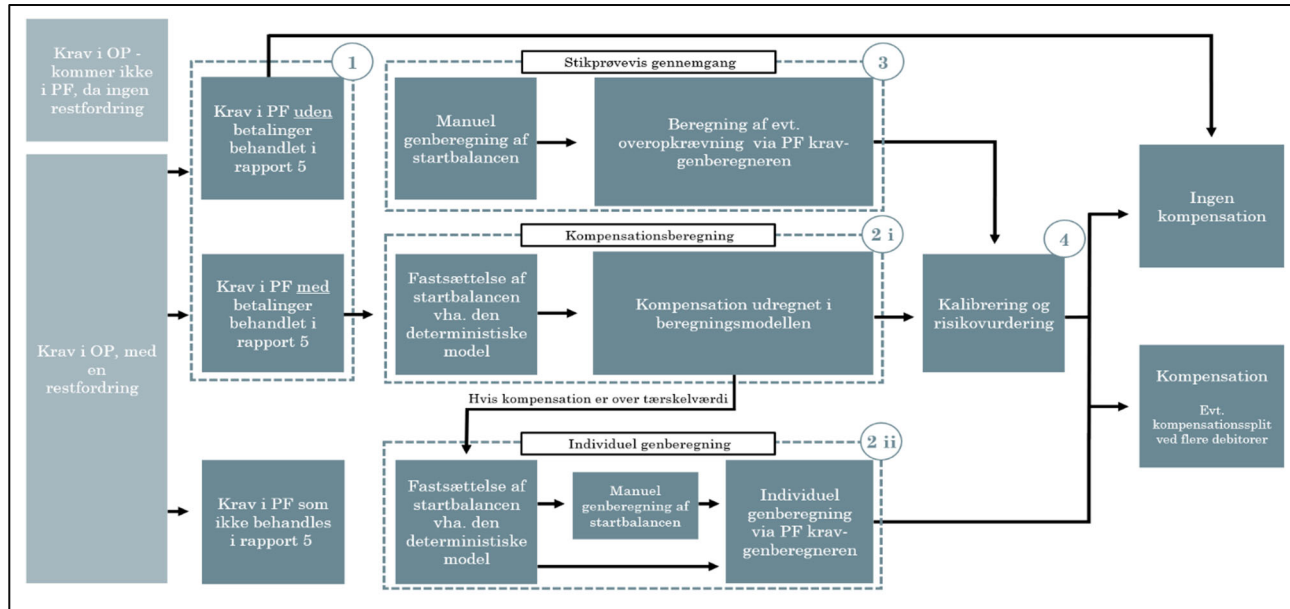
Herudover forekommer bl.a. renteberegningsfejl og en række mere specifikke fejl, hvoraf nogle kun gælder enkelte sagstyper og i specifikke situationer.

Bankens beregning af kompensation sker i det omfang, og så langt tilbage, som der er strukturerede data til rådighed. Det er ikke bankens sigte med de modelbaserede beregninger at kompensere kunderne for eventuelle ikke-systematiske fejl, f.eks. operationelle fejl. Datastrukturen og datatilgængeligheden opfattes af banken generelt som bedre i OP og PF-systemerne sammenholdt med DCS. Banken oplyser, at der i de fleste sager er de nødvendige oplysninger til rådighed i OP og PF for at kunne foretage de beregninger, som er nødvendige for at tage stilling til, om kunderne har krav på kompensation og til at beregne kompensationens størrelse. I de sager, hvor dette ikke er tilfældet, oplyser banken, at den vil løse dette med de indbyggede kundevenlige antagelser i beregningerne.

5.1.2 Overordnet om bankens tilgang til kompensation af kunder i PF-systemet

Bankens tilgang til kompensation af kunder i PF-systemet består overordnet af fire trin. De fire trin, der er illustreret ved nedenstående figur, er følgende:

Figur 22 – Bankens tilgang til kompensation for de af denne rapport nr. 5 omfattede krav i PF



1) Identifikation af de kunder, som potentielt skal modtage kompensation

PF-populationen består af ca. 62.000 krav opgjort i oktober 2023, hvoraf ca. 22.900 ikke er færdiganalyserede. Blandt de resterende ca. 39.100 krav, som omfattes af denne rapport nr. 5, er ca.

30.300 krav, hvor kunden ikke har foretaget betaling, mens kravet var registreret i PF-systemet. Banken har derfor vurderet, at disse kunder ikke har krav på kompensation. Vores bemærkninger hertil fremgår af afsnit 5.7.1. For de resterende ca. 8.800 krav med betalinger skal banken tage stilling til, om kunden har krav på kompensation i anledning af overbetaling i den periode, hvor kravet har været registreret i PF-systemet.

Bankens stillingtagen til, om der skal udbetales kompensation, og hvad denne – i givet fald – skal udgøre, sker via enten den modelbaserede kompensationsberegning eller via den individuelle genberegning.

De krav, sagstyper og fejl, som behandles nu, er beskrevet nedenfor i afsnit 5.2 og i bilag 2.

2) Bankens kompensationsberegning

ii) *Krav, der behandles ved den modelbaserede kompensationsberegning (ca. 8.100 krav)*

For de krav, der behandles ved en modelbaseret kompensationsberegning, består den modelbaserede kompensationsberegning i PF af to trin:

ii) I første trin korrigerer den såkaldte deterministiske model startbalancen. Startbalancen er Realkredit Danmarks krav mod kunden efter, at ejendommen er solgt, og består af den gæld, som blev overført fra OP-systemet til PF-systemet. Der korrigeres dels for en række specifikke fejl og dels ved at opdele gælden i de dele, der har kort forældelsesfrist (dvs. 3 år og 5 år afhængig af gældens alder og forældelsesreglerne over tid) og de dele, der har lang forældelsesfrist (dvs. 10 år og 20 år afhængig af gældens alder og forældelsesreglerne over tid). Den korrigerede og opdeltede startbalance er input til andet trin i beregningen af kompensation.

b) I andet trin frasorterer beregningsmodellen de dele af gælden, der potentielt kan være forældet, ligesom der ikke beregnes renter af startbalancen for den tid kravet har været i OP og PF, hvorved en række renteberegningsfejl i PF ifølge banken også vil være korrigeret. Modellen tager også højde for eventuelle akkordaftaler. Beregningsmodellen beregner herefter en foreløbig nominel kompensation:

Nominel kompensation = kundens nettobetaling – den justerede startbalance

Ifølge modellen har kunden krav på kompensation – dog kun hvis beregningen viser et positivt tal, dvs. at kundens betalinger overstiger den justerede startbalance (gælden). Kunden kompenseres

ligesom i DCS også for tidskompensation og skattekompensation. Den modelbaserede kompensationsberegning er beskrevet nedenfor i afsnit 5.3.

Resultaterer beregningen i en samlet kompensation (som omfatter nominel-, tids- og skattekompensation) på mere end kr. 100.000, vil banken foretage en individuel genberegning af sagen. Denne grænse er forretningsmæssigt fastsat af banken, da banken med modellen antageligvis vil overkompensere et stort antal kunder, og da banken forventer, at kundernes krav på kompensation ved en individuel beregning vil være betydeligt mindre. Banken overvejer at ændre denne grænse ned til kr. 30.000. Dette vil betyde færre sager, som behandles ved den modelberegnete kompensation og flere sager, som behandles i den mere tidskrævende (men præsumptivt mere præcise) proces for individuel genberegning.

ii) Krav, der behandles ved en individuel genberegning (ca. 700 krav)

I de sager, hvor kompensationsmodellen har beregnet en kompensation på over kr. 100.000, vil der i stedet blive foretaget en individuel genberegning, som dog er automatiseret via den såkaldte PF krav-genberegner. Metoden for individuel genberegning er beskrevet i afsnit 5.6.

- a) Første trin vil også i den individuelle genberegning være behandling i den deterministiske model, hvorved startbalancen korrigeres og opdeles som beskrevet ovenfor. For ca. 2/3 af de sager, hvor der foretages en individuel genberegning, vil banken dog foretage en manuel genberegning af startbalancen. Dette vedrører et segment af sager, hvor banken vurderer, at modellen i særlig grad vil overkompensere. Se afsnit 5.6.1.
- b) Andet trin er genberegning i PF krav-genberegneren. PF krav-genberegneren bruges også i bankens gennemgang af stikprøver, som beskrives i trin 3 umiddelbart nedenfor. PF krav-genberegneren frasorterer ikke dele af gælden, som det sker i beregningsmodellen, og for de fleste kunder vil PF krav-genberegneren ifølge banken regne mere præcist, og ikke i samme omfang overkompensere.

3) Udførelse af stikprøver

ii) Krav, der behandles ved den modelbaserede kompensationsberegning

Banken har valgt at validere den modelbaserede kompensationsberegning via stikprøver jf. bankens hypotese nedenfor afsnit 5.1.3. På samme måde som ved selve modelberegningen, består stikprøven af to dele (beskrevet nedenfor i afsnit 5.4.2 og 5.4.3):

- a) En manuel genberegning af startbalancen og registrering af forældelsesafbrydende skridt, der er foretaget i den periode, hvor kravet var registreret i OP og PF. I denne proces foretager

sagsbehandlere manuelt en genberegning og opdeling af startbalancen (gælden), hvor man dels korrigerer for en række specifikke fejl og dels opdeler gælden i de dele, der har kort forældelsesfrist dvs. 3/5 år og de dele, der har lang forældelsesfrist dvs. 10/20 år. Sagsbehandleren tager ved genberegningen højde for alle tilgængelige data, f.eks. dokumenter fra bankens arkiver. Derudover registrerer sagsbehandleren også eventuelle forældelsesafbrydende skridt foretaget efter det tidspunkt, hvor kravet blev registreret i OP og PF. Den manuelt genberegne og opdelte gæld er input til andet trin i stikprøveberegningen.

- b) I andet trin bruges PF krav-genberegneren til genberegning af kundens sag. I modsætning til stikprøven for DCS, er der her ikke tale om en regnearksbaseret løsning, men om en systembaseret løsning som er udviklet på basis af en videreudviklet version af PF-systemet. Ifølge banken tilstræber banken med PF krav-genberegneren at genberegne sagen, og dermed at vise, hvordan sagen havde set ud, hvis der ikke var sket de fejl, der er beskrevet nedenfor i afsnit 5.3. Dette skyldes, at fejl i startbalancen på forhånd er korrigeret (i trin 3a), og at der foretages specifikke justeringer, så beregningsmæssige fejl i PF korrigeres. Dermed kan kravet genberegnes så der tilstræbes et mere korrekt resultat.

Det samlede resultat af stikprøveberegningen (trin 3 i) a og b) sammenlignes herefter med det samlede resultat af den modelbaserede kompensationsberegning (trin 2 i) a og b). Dette gøres med henblik på at afgøre, om kunderne ifølge stikprøveresultatet kompenseres tilstrækkeligt ved kompensationsmodellens beregning. Den enkelte prøve indgår endeligt i en risikoanalyse og kalibrering, jf. nedenfor, trin 4: Risikoanalyse og kalibrering.

ii) Krav, der behandles ved en individuel genberegning

Der foretages ikke en særskilt stikprøve af de sager, som beregnes ved den automatiserede individuelle gennemgang, og det fremgår af bankens dokumentation, at anden halvdel af beregningen vil være den samme som i stikprøveberegningen, nemlig en genberegning i PF krav-genberegneren. Der er dog gennemført en række manuelt foretagne tests på basis af konkrete sager i forbindelse med udviklingen af den model, der benyttes. Test og validering er beskrevet i vores afsnit 5.4.3.1.

4) Risikoanalyse og kalibrering

i) Krav der behandles ved den modelbaserede kompensationsberegning

I fjerde trin sammenligner banken resultaterne fra den modelbaserede kompensationsberegning med resultaterne fra stikprøven for at afdække risikoen for, at kunderne underkompenseres. Ved vurderingen tages også højde for, at kunder skal kompenseres for tidskompensation og skattekompensation. Banken angiver, at kompensationsberegningen generelt er til kundens fordel og, at modellen i de fleste sager må forventes at overkompensere væsentligt. Der kan derfor efter

bankens beregninger foretages en nedjustering (“kalibrering”) af det foreløbigt opgjorte kompensationsbeløb, uden at der herved opstår en uacceptabel risiko for underkompensation af den enkelte kunde. Den beregnede kompensation nedjusteres som udgangspunkt med 60 %, men for visse undersegmenter med 19 % eller 40 %. Endelig er der segmenter, for hvilke der ikke sker nedjustering.

Se afsnit 5.5 nedenfor som omhandler analysen af risiko for underkompensation og den foretagne kalibrering.

ii) Krav, der behandles ved en individuel genberegning

Krav der behandles ved en individuel genberegning, er ikke omfattet af den risikoanalyse, som omtales ovenfor, og som baseres på stikprøveudtagning. Der foretages ligeledes ikke kalibrering af beregningsresultatet, da dette på forhånd forudsættes at være mere præcist, og dermed ikke i samme omfang indeholder overkompensation.

5.1.3 **Bankens hypotese**

Det er bankens grundlæggende hypotese, at banken ved den valgte tilgang opnår, at de rigtige kunder kompenseres og at kompensationen er tilstrækkelig.

Dette beror – ifølge banken – på at:

- Den modelbaserede kompensationsberegning kan valideres ved brug af stikprøver. Dermed kan den deterministiske model valideres ved at sammenholde de manuelt beregnede startbalancer med resultat fra den deterministiske model, og beregningsmodellen kan valideres ved at sammenholde den via stikprøven beregnede kompensation med beregningsmodellens resultat.
- De foretagne stikprøver er beregnet korrekt og udgør en robust test af modellens resultater, altså at stikprøverne er repræsentative og tilstrækkelige.
- Den beregnede risiko for underkompensation på porteføljeniveau ikke overstiger 5 % og for undersegmenter af porteføljen ikke overstiger 10 %.

5.2 PF-populationen og opdelingen i sagstyper

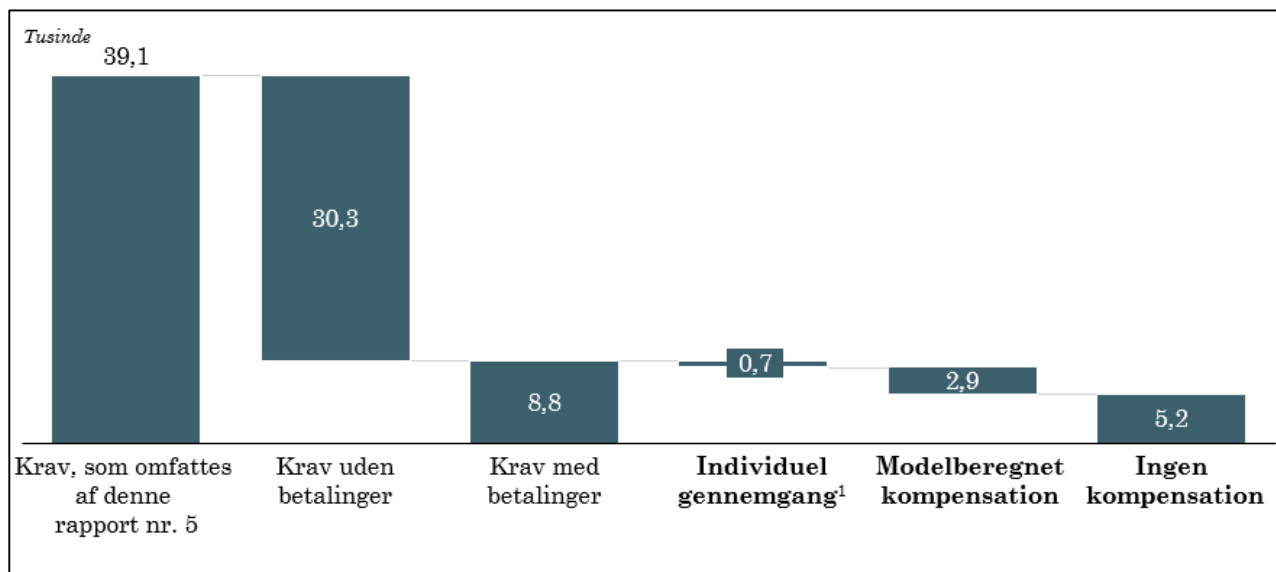
5.2.1 Hvilke kunder, krav, sagstyper og fejl er omfattet af bankens plan for kompensationsberegning

I det følgende afsnit beskrives, hvilke grupper af kunder, krav, sagstyper og fejl, som banken på nuværende tidspunkt vurderer, at den kan udsøge og eventuelt kompensere, ved hjælp af den modelbaserede kompensationsberegning eller den individuelle genberegning.

5.2.1.1 Hvilke krav er omfattet af bankens plan for kompensationsberegning og af denne rapport nr. 5

I PF-systemet er der i alt registreret ca. 62.000 krav. Da banken ikke har færdiganalyseret alle fejl og sagstyper i PF-systemet, behandler rapporten bankens plan for beregning og eventuelt udbetaling af kompensation angående i alt ca. 39.100 krav i PF-systemet.

Figur 23 – Antal PF-krav omfattet af denne rapport nr. 5



Banken har vurderet, at ca. 30.300 af de ca. 39.100 krav ikke har krav på kompensation i anledning af overbetaling foretaget i den periode, hvor kravene var registreret i PF-systemet, idet der ikke er registreret nogen betalinger i denne periode. Vores vurdering af dette fremgår af afsnit 5.7.1.

Som det fremgår af figur 23, er der ca. 8.800 krav i PF-systemet, hvor der er registreret indbetalinger på gælden. Ud af disse ca. 8.800 krav er det bankens vurdering, at ca. 5.200 krav ikke er berettigede til kompensation, at der for ca. 2.900 krav vil være en modelberegnet kompensation på op til kr. 100.000, og

at ca. 700 krav er berettigede til en kompensation, der udregnes via den individuelle genberegning. Dette tal forudsætter, at kompensationen beregnes på PF-sagerne ved individuel genberegning, hvis beregningsmodellens resultat viser en beregnet kompensation (nominel- og tidskompensation) større end kr. 100.000, jf. nærmere beskrevet i afsnit 5.6.1. Banken har forbeholdt sig ret til at ændre denne grænse ned til kr. 30.000. Dette vil betyde færre sager, som behandles ved den modelberegneede kompensation.

Der er i alt ca. 22.900 krav i PF-systemet, som banken har valgt ikke at behandle i forbindelse med denne rapport nr. 5. Kravene er således udskudt til senere behandling. I bilag 5 findes en oversigt over de krav, der er udskudt til senere behandling.

Vi bemærker, at ud af de ca. 22.900 udskudte krav er langt hovedparten krav med betalinger.

5.2.1.2 Sagstyper i PF-systemet

Banken sondrer mellem forskellige sagstyper i PF-systemet. Sagstyperne er udtryk for fire forskellige årsager til oprettelse af en sag i PF:

- Frivillige underskudshandler (såkaldte "I-02 sager"): Ejendommen sælges i fri handel til en tredjepart, men salget er en underskudshandel, så Realkredit Danmark ikke opnår fuld dækning for sit krav. Realkredit Danmarks krav overfor kunden består dermed af den udækkede restgæld.
- Tvangsauktion ved salg til tredjepart (såkaldte "I-05 sager"): Ejendommen sælges på tvangsauktion til den højstbydende tredjepart. Beløbet opnået ved auktionssalget anvendes til (delvis) dækning af gælden. Hvis Realkredit Danmark ikke får fuld dækning fra tvangsauktionen, bliver restfordringen oprettet som en sag i PF-systemet.
- Tvangsauktion, hvor Realkredit Danmark selv overtager pantet (såkaldte "O-01 sager"): Realkredit Danmark overtager ejendommen på tvangsauktion. Sagen afsluttes først i OP-systemet, når Realkredit Danmark har solgt ejendommen. Når ejendommen er solgt, vil restgælden blive oprettet i PF-systemet mhp. inddrivelse. Kunden vil efter tvangsauktionen modtage en foreløbig opgørelse af restgælden samt årlige beskeder, der indeholder information om den udestående gæld, indtil Realkredit Danmark har solgt ejendommen. Sagen vil dermed ikke blive aktiv i PF-systemet, førend ejendommen er solgt til tredjemand, og lånene er (delvist) indfriet på baggrund af proventet fra salget.

Disse tre sagstyper behandles i denne rapport nr. 5 og danner også grundlag for bankens segmentering i forbindelse med beregning af kompensation, ved stikprøvegennemgangen (hvor den praktiske udførsel varierer efter sagstype) og ved beregning af risiko for underkompensation.

En fjerde sagstype er:

- Omlagte lån (såkaldte "I-16 sager"): Omlægning af lån med restancer uden kurssikring. I disse sagstyper beholder kunden sin ejendom og tabet opstår, når det nye lån udbetales i forbindelse med låneomlægningen. Disse sager indgår ikke i denne rapport nr. 5, men er udskudt til senere behandling.

Figur 24 – Fordeling på sagstyper af PF-krav med betalinger omfattet af kompensationsmodellen og af denne rapport nr. 5

Sagstype	Antal krav
Frivillige underskudshandler (I-02 sager)	1.805
Tvangsauktion (ejendom overtaget af tredjepart) (I-05 sager)	1.367
Tvangsauktion (ejendom overtaget af Realkredit Danmark) (O-01 sager)	5.604
I alt	8.776

5.2.1.3 Hvilke fejl kompenseres nu

Dette afsnit indeholder et overblik over fejl, som de PF-krav, der er omfattet af denne rapport nr. 5 (dvs. de ca. 39.200 krav), ifølge banken er eller kan være berørt af, og som bankens kompensationsberegning tilsigter at kompensere kunderne for. Der henvises til bilag 2 for en nærmere beskrivelse af fejlene.

Vi har i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og rapport nr. 2 af 30. maj 2022 beskrevet de fire hovedårsager (se rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 3.1.1., og rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 8). Krav i PF-systemet er ifølge banken kun påvirket af hovedårsag 1. Hovedårsag 1 er for PF-krav opstået ved, at de forskellige dele af gælden blev slået sammen til ét beløb, da sagen blev overført fra OP-systemet til PF-systemet. Dette kan have ført til en forkert bedømmelse af eventuel forældelse af hele eller dele af kravet. Ifølge banken håndteres dette ved den i afsnit 5.3.2 og 5.4.2 valgte tilgang, hvor startbalancen opdeles og "sorteres" i de forskellige dele den består af, inden sagen genberegnes. Dette sker både i kompensationsberegningen, i stikprøven samt i den individuelle genberegning. Hovedårsag 1 er for PF-segmentet håndteret ved at justere for yderligere delproblemstilling nr. 40a-b, der er nævnt nedenfor og nærmere beskrevet i bilag 2.

De fleste fejl i PF-systemet imødegår banken ved at justere og opdele kundens startbalance. En række yderligere fejl (renteberegningsfejl) imødegås dog i det trin, hvor selve genberegningen af kravet foretages dvs. henholdsvis i beregningsmodellen eller i PF krav-genberegneren.

I figur 25 fremgår en oversigt over hvilke fejl, der søges kompenseret via henholdsvis den deterministiske model (ved opdeling af startbalancen) og beregningsmodellen (ved kompensationsberegningen):

Figur 25 – Oversigt over yderligere fejl, som håndteres ved justering og opdeling af startbalancen. Antal PF-krav med betalinger omfattet af kompensationsmodellen og af denne rapport nr. 5.

Fejl	Antal krav	Beskrivelse
2b	0	Renter af rykkergebyrer – alle sager, der omfattes heraf, er dog udskudt til senere behandling af andre årsager
40a-b	8.776	Datafejl i PF, hvor alle dele af kravet slås sammen, hvilket medfører risiko for opkrævning af forældet gæld
40c	1.367	Uberettiget opkrævning af advokatsalær
40d	1.367	Sager med “overbud”, dvs. tilfælde, hvor der mellem den første auktion og den planlagte anden auktion modtages et bud, som banken vælger at acceptere
171177a	1.782	Kursgevinst (“Bond gain”)
164854b	338	Forkert beregnede inkassoomkostninger hos eksterne inkassobureauer

Fejlene er ikke gensidigt udelukkende, hvorfor et krav kan være berørt af flere fejl.

I figur 26 fremgår en oversigt over hvilke fejl, der søges kompenseret via genberegning i beregningsmodellen eller i PF krav-genberegneren:

Figur 26 – Oversigt over yderligere fejl, som håndteres ved genberegning i beregningsmodellen eller i PF krav-genberegneren. Antal PF-krav med betalinger omfattet af kompensationsmodellen og af denne rapport nr. 5.

Fejl	Antal krav	Beskrivelse
166446a	1.161	Rentefejl (overlappende renter)
166446b	1.086	Rentefejl (renter udregnes anderledes end simpel rente)
166446c	42	Rentefejl (renter er større end første betaling)

Fejlene er ikke gensidigt udelukkende, hvorfor et krav kan være berørt af flere fejl.

5.2.1.4 Fejl, der forventes håndteret af kompensationsmodellen, men som endnu ikke behandles

Et antal konstaterede fejl knytter sig til PF-krav, som ikke behandles i denne rapport nr. 5, da bankens arbejde med kompensation af disse krav ikke er tilendebragt. Det gælder krav, hvor der er udstedt en såkaldt 20 %-garanti. Dette omhandler dels fejl 3a, om fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet (pro-rata-fordeling), og dels fejl 3b om, at banken i en tidligere manuel korrektionsproces har antaget, at visse bidrag og provisioner havde en 10-årig forældelsesfrist.

Desuden er håndteringen af fejl 6a (negative renter) udskudt til en senere rapport. Fejlen omhandler bankens praksis for fastsættelse af morarenter i sager om udækkede realkreditlån, der overføres til inddrivelse i PF (nærmere beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.6).

5.3 Krav som håndteres ved modelbaseret kompensationsberegning

Størstedelen af de omfattede krav (ca. 8.100 krav) håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning.

Den samlede beregning af kompensation består overordnet af en række trin, der dækker over forskellige modeller (den deterministiske model og beregningsmodellen) og en række processkridt, som i sidste ende kan føre til udbetaling af et specifikt beløb til en given kunde. Det enkelte trin behandles nedenfor og trinene kan illustreres ved nedenstående figur.

Figur 27 – Trin i beregningen af kompensation til kunderne



Selve beregningsmodellen svarer overordnet set til modellen for kompensationsberegning til DCS-kunder. I vores gennemgang har vi derfor i særlig grad fokuseret på elementer, som i væsentlig grad *adskiller sig* fra bankens tilgang til beregning af DCS-kompensation, som er beskrevet i rapport nr. 4 af 4. juni 2023. I de følgende afsnit gennemgår vi først bankens validering af tilgangen, samt herefter i overordnet form, hvordan de enkelte trin fungerer og til slut vores eventuelle observationer i tilknytning til det enkelte trin i forhold til risikoen for, at kompensationsberegningen efter vores vurdering ikke lever op til de nævnte kontrolpunkter.

5.3.1 Bankens validering af den modelbaserede kompensationsberegning

Bankens kompensationsberegning består – som nævnt i afsnit 5.1.2 – af to modeller: den deterministiske model og beregningsmodellen. Beregningsmodellen er overordnet uændret fra den model, der var beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Banken har som nævnt ovenfor udviklet “den deterministiske model” til at fastsætte en startbalance til beregningsmodellen.

Formålet med den deterministiske model er at genberegne og opsplitte PF-kravet i dets bestanddele med henblik på at udbedre fejl vedrørende manglende opsplitning af gælden afhængigt af, om kravene er

omfattet af henholdsvis den 3-årige eller den 10-årige forældelsesfrist (yderligere delproblemstilling nr. 40a-b).

Modellen har endvidere til formål at korrigere for en række specifikke fejl i startbalancen relateret til forkert beregning ved kursgevinst (ORIS nr. 171177a), forkert beregning af advokatsalærer (yderligere delproblemstilling nr. 40c), overbud (yderligere delproblemstilling nr. 40d) og forkert beregnede inkassoomkostninger hos eksterne inkassobureauer (ORIS nr. 164854b).

For at bekræfte, hvorvidt den startbalance, der bliver produceret af den deterministiske model, er korrekt, bliver startbalancen sammenholdt med resultaterne fra den manuelle genberegning af startbalancen (stikprøven).

Der er anvendt 2.200 sager til validering af resultaterne for den deterministiske model. Der er konstateret en afvigelse på 4 %, som banken tilskriver operationelle fejl samt det forhold, at der har kunnet suppleres med fysiske dokumenter ved den manuelle gennemgang. Det skal i denne forbindelse bemærkes, at visse typer af sager, hvor banken har konstateret, at den deterministiske model ikke fungerer korrekt, er udskudt til senere behandling, jf. herom bilag 5.

Vi er enige med banken i, at stikprøvens resultater med en tilstrækkelig grad af sikkerhed viser, at den deterministiske model beregner en startbalance, som er egnet til at danne grundlag for kompensationsberegning i hhv. den modelbaserede kompensationsberegning og den individuelle gennemgang.

Det bemærkes dog, at både den manuelt beregnede startbalance og den deterministiske model, anvender data fra bl.a. OP-systemet. Banken har oplyst, at der ikke er fundet fejl i OP-systemet, men at data ikke i fuldt omfang er blevet valideret. Banken har dog foretaget en begrænset undersøgelse af 150 sager af typen O-01 (dvs. sager hvor banken har budt ejendommen hjem på tvangsauktion) i OP-systemet, hvor man har sammenholdt sagens dokumenter, f.eks. salgsopstillingen, med de registrerede data i OP-systemet.

Banken oplyser, at man ikke har fundet systematiske fejl i denne gennemgang. I tre sager (svarende til 2 % af sagerne) er der dog fundet operationelle fejl, hvor der fejlagtigt har været registeret en for høj gæld i OP-systemet. Vi har ikke oplysninger om afvigelsesernes størrelse.

Baseret på de foreliggende oplysninger, herunder at data ikke i fuldt omfang er blevet valideret, kan vi derfor ikke udelukke, at der er uopdagede systemiske fejl i datakilderne. Det bemærkes, at de samme datakilder bliver benyttet til både den deterministiske model og til den manuelle genberegning. Se nærmere om datavalidering i afsnit 5.4.2.3.

For at vurdere, at designet af den deterministiske model tilsikrer tilstrækkelig korrekt beregning af startbalancen, er der foretaget en juridisk validering. Valideringen har bestået i, at bankens juridiske afdeling har medvirket ved udviklingen af modellerne, ligesom der er indhentet juridiske notater om specifikke emner fra en ekstern juridisk rådgiver. Vi har dog ikke via den tilgængelige dokumentation kunnet opnå indsigt i, at den juridiske validering omfatter alle modelvalg. Valideringen fremstår således som fragmenteret og ufuldstændig.

5.3.2 Den deterministiske model (genberegning af startbalancen)

Figur 28 – Den deterministiske model udgør en del af den samlede kompensationsberegning



Generelt om den deterministiske model

Den deterministiske model skal som nævnt fastsætte kundernes oprindelige retskraftige gæld (efter korrektion for specifikke fejl) på det tidspunkt, hvor kravet blev overført fra OP-systemet til PF-systemet. Endvidere skal modellen opdele kravet i kategorier efter forældelsesfrister.

Justering for delproblemstilling nr. 40a og b

Delproblemstilling nr. 40a og 40b vedrører de situationer, hvor banken ikke har holdt renter og omkostninger adskilt fra hovedstolen, hvorved de dele af gælden, som skulle forælde efter henholdsvis den 3/5-årige og den 10/20-årige forældelsesfrist, er blevet sammenlagt.

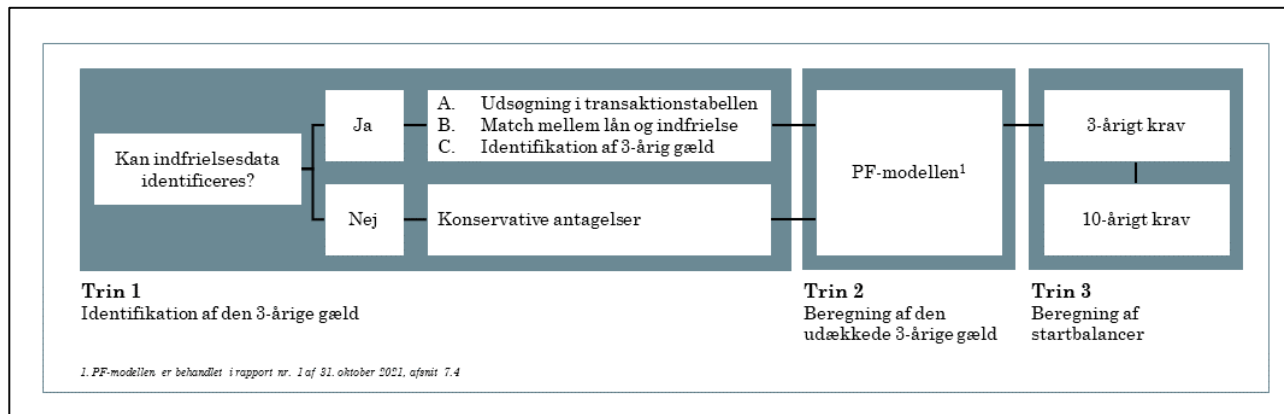
Banken kan derved både have beregnet fejlagtige renter af omkostninger og gebyrer, og opkrævet gæld som ikke længere var retskraftig.

Den deterministiske model er udviklet med henblik på bl.a. at opdele gælden alt efter, om den har en kort eller en lang forældelse.

I praksis sker opdelingen via brug af de såkaldte "early exit-kriterier", jf. afsnit 5.3.3 nedenfor, ved at al udækket gæld (efter realisation af den pantsatte ejendom), der har en 3-årig forældelse, og som potentielt er forældet, bliver frasorteret i beregningsmodellen for alle krav bortset fra de krav, som er omfattet af early exit-kriterierne.

Vi har på basis af bankens dokumentation illustreret processen for opsplitning af gælden som følger:

Figur 29 – Proces for opsplitning af gæld med henholdsvis 3-årig og 10-årig forældelse



Samlet set har vi ikke fundet grundlag for at anfægte bankens processer og tilgang, ligesom vi heller ikke har fundet grundlag for at mene, at den deterministiske model ikke foretager en korrekt opsplitning af gælden (3-årig og 10-årig forældelse).

Justering for delproblemstilling nr. 40c

Delproblemstilling nr. 40c omhandler situationer, hvor kunder er blevet opkrævet advokatombudsninger i I-05 inddrivelsesforløb, som banken ikke var berettiget til. Banken har i den forbindelse oplyst, at den systemmæssigt ikke er i stand til at skelne mellem, om advokatombudsninger er berettigede eller uberettigede, men at den deterministiske model ikke medregner ombudsninger i opgørelsen af kundernes gæld for I-05 sager. Eftersom den deterministiske model for I-05 sager holder alle ombudsninger ude af beregningen – herunder advokatombudsninger – vurderes det, at modellen korrigerer for denne problemstilling. For så vidt angår I-05 sagerne har banken desuden konstateret tilfælde, hvor ombudsningerne i forbindelse med låneindfrielsen kan være blevet modregnet i kursgevinsten. Eftersom alle ombudsninger holdes ude af beregningen i disse sager, vurderes det, at modellen ligeledes korrigerer for denne problemstilling.

Justering for delproblemstilling nr. 40d

Delproblemstilling nr. 40d vedrører den situation, hvor der ikke opnås et tilfredsstillende bud på den første auktion, og hvor banken derfor ønsker en ny auktion afholdt. Fejlen fremkommer i de tilfælde, hvor der i perioden mellem den afholdte auktion og den planlagte 2. auktion modtages et bud, som banken vælger at acceptere. Dette betegner banken som et "overbud", da det er højere end budet fra højestbydende på den første auktion.

Banken har konstateret, at kunder i denne type af sager ikke har fået den økonomiske fordel af, at ejendommen nu er blevet solgt til en højere værdi end det højeste bud på første auktion. Det skyldes, at banken *ikke* har fratrukket den positive merværdi opnået gennem overbuddet i kundens restgæld, men i

stedet anvendt beløbet til at dække bankens tillægsomkostninger efter tvangsauktionen (såkaldt "mertab"), hvilket dækker over omkostninger, som kunden ikke hæfter for. Banken har oplyst, at problemstillingen potentielt berører 1.367 I-05 sager med betalinger omfattet af denne rapport nr. 5.

Den deterministiske model kompenserer for denne type fejl ved at fratække det identificerede overbudsbetrag fra den andel af kundens restgæld, som er underlagt en 10-årig forældelse, jf. delproblemstilling nr. 40a og b. Hvis overbuddet overstiger den del af gælden, som er underlagt en 10-årig forældelse, fratrækkes det resterende overbud i det beløb, som er tilbage af den del af gælden, der forældes efter 3 år.

Vi har i vores undersøgelser bl.a. gennemgået bankens tilgang til at identificere sager med overbud, herunder de berørte kunder. Vi kan i den forbindelse konstatere, at banken har identificeret 21 krav, hvor overbuddet *overstiger* den samlede resterende gæld, og at banken har valgt at udskyde behandlingen af disse sager med henblik på en manuel gennemgang, hvor der er foretaget betalinger i PF. Som tidligere nævnt anvender banken imidlertid alene den deterministiske model (og kompensationsmodellen) i sager, *hvor der er foretaget indbetalinger* i PF.

Vi ser en potentiel risiko for, at der blandt de krav i PF, hvor der ikke er registreret betalinger i PF, kan forekomme krav, hvor kunden har krav på kompensation i anledning af delproblemstilling nr. 40d. Dette beror på, at overbuddet i disse sager kan have resulteret i, at kravet reelt er dækket, så kunden ikke skulle have været overført til PF. I disse sager kan der foreligge en friværdi for kunden eller dækning til en efterstående pantnaver. Banken oplyser, at den har identificeret 94 krav, der kan være berørt af denne problemstilling, og at behandlingen af disse er udskudt med henblik på en nærmere undersøgelse af, om kunderne eller eventuelt tredjemand har krav på kompensation. Dette omfatter både krav i PF uden betalinger samt sager i OP, der aldrig blev oprettet i PF. Vi vil i en senere rapport følge op på bankens undersøgelse. For kunder, hvor der stadig efter indregning af overbuddet er et (reduceret) krav, vil problematikken løses ved den planlagte nulstilling og eftergivelse af gæld, som også gælder for kunder i PF.

Justering for ORIS nr. 171177a

ORIS nr. 171177a omhandler O-01 sager, hvor banken har vurderet, at Realkredit Danmark skulle have sikret, at kundens restgæld efter Realkredit Danmarks videresalg af en ejendom, som Realkredit Danmark havde overtaget på tvangsauktion, blev maksimeret til kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet.

Problemstillingen håndteres af banken ved at sikre, at den i PF registrerede startbalance ikke overstiger kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet. I sager, hvor dette er

tilfældet, vil der ske en reduktion af den registrerede startbalance, således at denne svarer til kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet.

Justering for ORIS nr. 164854b

ORIS nr. 164854b vedrører en række sager, hvor kunder er blevet opkrævet for høje inkassosalærer. Årsagen til fejlen er en afledt effekt af hovedårsag 1, idet banken potentielt har sendt fejlagtigt opgjorte krav til inkassobureauer. Kunden har efterfølgende derved potentielt foretaget en overbetaling i form af for høje inkassogebyrer beregnet på baggrund af et for højt krav. Banken beregner kompensationen baseret på bl.a. oplysninger om kundens oprindelige PF-krav.

Kompensationsbeløbet fastsættes særskilt for det enkelte krav og bliver efterfølgende ”overleveret” til den deterministiske model. Justeringen for overopkrævningen vil blive foretaget ved at nedjustere den 10-årige udækkede gæld. Hvis korrektionsbeløbet er større end den 10-årige gæld, vil den 3-årige gæld blive nedjusteret.

Det er vores vurdering, at bankens tilgang til beregning af kompensationsbeløbet for denne problemstilling fremstår fyldestgørende. For så vidt angår salærer, som eventuelt er tilkendt af fogedretten, har vi noteret os, at der efter det oplyste findes eksakte posteringer hos banken, som kan danne grundlag for bankens kompensationsberegninger.

5.3.3 *Early exit*

Figur 30 – Early exit kriterier udgør en del af den samlede kompensationsberegningens logik



Som det er tilfældet for DCS, anvender banken også i relation til PF såkaldte ”early exit-kriterier”. Baggrunden er, at banken ikke skal justere for sammenblandingen af hovedstol og rente, hvis der er sket betaling eller anerkendelse *inden* hele eller dele af gælden potentielt kan være forældet. Renter, gebyrer og omkostninger udholdes fra kompensationsberegningen for alle krav, der *ikke* opfylder early exit kriterierne og banken betragter dette som et af de kundevenlige elementer i kompensationsberegningen.

Hvis et PF-krav således opfylder early exit-kriterierne, er virkningen, at både gæld med 3 års og 10 års forældelse (som opsplittet af den deterministiske model) indgår i startbalancen som grundlag for modelberegningen. For så vidt angår krav, der ikke opfylder early exit-kriterierne, vil gæld med 3 års forældelsesfrist ikke indgå i den startbalance, der udgør den oprindelige gæld i beregningsmodellen.

Et PF-krav opfylder early exit-kriterierne:

- hvis sagen er lukket 3/5 år fra tabsdatoen
- hvis kravet er anerkendt inden 3 år fra "tabsdatoen" for perioden efter 1. januar 2006. Tilsvarende hvis der er sket anerkendelse inden for 5 år fra "tabsdatoen" for perioden før 1. januar 2006, eller
- hvis sagen er aktiv, men ikke fuldt betalt i PF-systemet, efter den sidste dag, hvor det var muligt at foretage indbetalinger i PF efter Pause-logikken, og kravet var blevet overført til PF-systemet indenfor 3 år før kompensationsudbetalingsdatoen.

Hvis der foreligger en anerkendelse af gælden fra kundens side (2. bullet ovenfor), får alle dele af kravet samme forældelsesdato- og længde (10 år), og derfor vil dette kriterium for early exit ifølge banken i tilstrækkelig grad nedsætte risikoen for forældelse for de dele af gælden, der ellers omfattes af en 3 års forældelse.

Vi har vurderet bankens early exit-kriterier, herunder den potentielle manglende justering for hovedårsag 1 samt betydningen af, om en kunde har anerkendt et krav. Vi har i den forbindelse ikke bemærkninger til den af banken valgte tilgang.

5.3.4 Særligt om aftalelogik

Figur 31 – Bankens aftalelogik udgør en del af den samlede kompensationsberegning



PF-systemet adskiller sig fra DCS-systemet ved, at en kunde ikke kan betale af på sin gæld uden at have en forudgående aftale. Det bemærkes, at aftaler i PF-systemet ikke nødvendigvis er udtryk for, at der foreligger en aftale med kunden i aftalelovens forstand.

Derimod er en aftale udtryk for, at en sagsbehandler i systemet har oprettet en afdragsordning for det pågældende krav, og ofte – men ikke altid – er der også indgået en egentlig aftale med kunden.

Det er muligt at indgå flere aftaler i relation til ét krav, ligesom det er muligt, at flere debitorer er tilknyttet én eller flere aftaler, der relaterer sig til samme krav. Dog kan hver debitor kun være knyttet til én aktiv aftale ad gangen.

5.3.5 Beregningsmodellen (beregning af kompensation)

Figur 32 – Beregningsmodellen udgør en del af den samlede kompensationsberegning



Beregningsmodellen udgør som det fremgår ovenfor i afsnit 5.1.2 andet led i den samlede kompensationsberegning for PF. Gennem anvendelse af den deterministiske model får beregningsmodellen den korrigerede startbalance som input og dermed grundlag for beregningen af eventuel kompensation. Potentielt forældet 3-årig gæld indgår da ikke i startbalancen, medmindre kunden omfattes af et early exit-kriterium, mens gæld med 10 års forældelsesfrist udgør grundlaget for beregningen.

Ligesom ved DCS gælder herefter, at hvis betalingerne overstiger den oprindelige gæld, udbetales et beløb til kunden – *den nominelle kompensation* – med henblik på, at denne kompenseres for det overopkrævede beløb med tillæg af *tids- og skattekompensation*.

Da renter påløbet i perioden, hvor et krav har været registreret i OP og PF, ikke indgår som en del af kravet i beregningsmodellen, korrigeres herved samtidig for renteberegningsfejl i PF (ORIS nr. 166446a-c).

Beregningsmodellen er som beskrevet ovenfor valideret gennem stikprøver og resultatet af denne validering er beskrevet nedenfor i afsnit 5.5.

Tidskompensation

Tidskompensationen beregnes for PF på tilsvarende vis som ved DCS. Vi henviser til beskrivelsen herom i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.4.2.

Beregningsmodellen beregner tidskompensation så langt tilbage som strukturerede data gør det muligt uanset om kundens krav på kompensation måtte være forældet. På PF-sagerne er data i nogle sager til rådighed tilbage til 1980'erne. I tillæg hertil anvender banken i sin beregning en rentesats, der ligger på eller over den officielle morarentesats. Vi har verificeret, at dette har været tilfældet for hele den relevante periode. Bankens har i tilknytning hertil anført, at kombinationen af en sagsportefølje, der går tilbage til 1980'erne kombineret med en højere rente, end den der var gældende, er udtryk for særlig kundefremfremmed tilgang. Udbetalingsdatoen vil udgøre slutdatoen for beregningen af tidskompensation. Vi har på dette grundlag ingen bemærkninger til bankens beregning af tidskompensation.

Skattekompensation

Skattekompensation for krav i PF behandles i udgangspunktet på samme måde som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 vedrørende DCS, idet banken har tilkendegivet, at de indbyggede kundevenlige antagelser i beregningsmodellen fører til, at det beløb, der fremkommer via modelberegningen, anses for at dække både nominel kompensation og skattekompensation (v/ 37,8 % skat).

Udvalgte PF-krav vil dog få tillagt en særskilt skattekompensation, da det er bankens vurdering, at der ellers foreligger en risiko for underkompensation. Disse krav beskrives nærmere i afsnit 5.3.6

5.3.6 Kalibrering og korrektioner

Figur 33 – Korrektioner og kalibrering udgør en del af den samlede kompensationsberegning.



Kalibrering

Som det er tilfældet for DCS, foretager banken også vedrørende krav i PF en kalibrering (dvs. nedjustering) af den beregnede kompensation i beregningsmodellen. For så vidt angår PF vil resultaterne fra beregningsmodellen som udgangspunkt blive kalibreret med 60 %. Dvs. at både den nominelle- og den tidsmæssige kompensation vil få fratrukket 60 % af beløbet. Hvorvidt dette kan ske uden, at der opstår en uacceptabel risiko for underkompensation, beskrives nedenfor, afsnit 5.5.

For i alt seks undersegmenter af kunder har bankens stikprøver vist en høj grad af risiko for underkompensation ved en kalibrering på 60 %. Derfor har banken fastsat andre kalibreringsprocenter for de pågældende segmenter og foretager her ud over enkelte individuelle justeringer. Det gælder:

- Tre segmenter, hvor der ikke foretages kalibrering, og hvor der tillægges en særskilt skattekompensation:
 - krav med tilbagebetalingsaftaler, hvor der er aftalt 0 % i rente, og hvor hele beløbet er tilbagebetalt
 - krav berørt af ORIS nr. 164854b - forkert beregnede inkassoomkostninger hos eksterne inkassobureauer
 - krav med aftaler, hvor hovedstolen overstiger den gæld, der overgik til PF

- Krav berørt af ORIS nr. 166446a - overlappende renter. Her foretages en kalibrering på 19 %
- To segmenter, hvor der foretages en kalibrering på 40 %:
 - krav, hvor kompensationen primært skyldes nedjusteringen af gælden i den deterministiske model og ikke den manglende beregning af renter i beregningsmodellen. For disse krav skal hele gælden også være tilbagebetalt
 - krav med en længerevarende afdragsordning fra før 1998

Banken har oplyst, at kompensationen, ligesom det er gældende for kunder i DCS, bliver begrænset til maksimalt at svare til kundens samlede indbetalinger i PF i de tilfælde, hvor kunden tidligere har fået udbetalt kompensation.

5.3.7 Fordeling af kompensation

Figur 34 – Fordeling af kompensation udgør en del af den samlede kompensationsberegning



Beregning af kompensation for PF sker på kravniveau. Dette gælder også, hvor der er flere debitorer på det enkelte krav, og der dermed er behov for en opdeling af kompensationsbeløbet med henblik på at fastsætte den enkelte kundes kompensationsbeløb.

Når flere debitorer hæfter for et krav i PF, kan de hver for sig have indgået en eller flere betalingsaftaler med banken, eller de kan have indgået en eller flere fælles betalingsaftaler (eller en kombination heraf). Banken oplyser i den forbindelse, at beregningsmodellen kan koble foretagne indbetalinger på et givent krav sammen med den eller de tilhørende betalingsaftale(r). Det er imidlertid ikke i PF muligt at identificere, *hvem* der har foretaget en bestemt indbetaling på en bestemt betalingsaftale.

Den beregnede kompensation for det samlede krav fordeles derfor i første række forholdsmæssigt mellem de tilknyttede betalingsaftaler alt efter, hvor meget, der er betalt i henhold til de respektive betalingsaftaler. Er der eksempelvis knyttet to betalingsaftaler til ét krav, og tegner de to aftaler sig for henholdsvis 60 % og 40 % af indbetalingerne, vil fordelingen af kompensationen mellem de to aftaler ligeledes være 60 % og 40 %.

Kompensationen udbetales til den eller de kunder, som betalingsaftalen er indgået med. Hvis en betalingsaftale således er indgået med én debitor, vil denne debitor modtage den fulde andel af det samlede kompensationsbeløb, som kan henføres til den pågældende betalingsaftale.

Hvis der er flere debitorer knyttet til en betalingsaftale oplyser banken, at debitorerne altid hæfter solidarisk for betalingerne under betalingsaftalen. I disse tilfælde fordeles kompensationsbeløbet ligeligt mellem de debitorer, som har indgået den pågældende betalingsaftale, idet man ikke har data, som belyser, *hvem* blandt de pågældende debitorer, som rent faktisk har stået for indbetalingerne.

Da banken efter det oplyste ikke har tilgængelig information om, hvorfra indbetalingerne stammer, synes den skitserede løsning at være et rimeligt udgangspunkt.

Som beskrevet ovenfor i afsnit 4.1.7 er det vores vurdering, at den valgte fordeling af kompensation i bankens kommunikationsbreve bør kommunikeres klart og tydeligt til kunderne, herunder med angivelse af, hvordan kompensationen er fordelt, og på hvilket grundlag dette er sket. Bankens bør efter vores vurdering videregive kunderne vejledning om, at de kan erklære sig uenige i den af banken valgte fordeling af kompensationen.

Det er endvidere vores vurdering, at kunderne i nogle tilfælde kan have krav på genudbetaling af kompensationen fra banken, hvis den valgte fordeling ikke er retvisende for, hvem som faktisk har betalt til kontoen. Det er derfor også vores opfattelse, at bankens tilgang, hvor den ”korrekte” fordeling ikke altid fastlægges, før udbetaling finder sted, tilsiger at kunderne modtager konkret information om det samlede kompensationsbeløb for kravet i PF, samt hvordan dette er fordelt. Bankens har oplyst, at dette vil indgå i de af banken anvendte kompensationsbreve, og det er tillige afspejlet i de udkast, som vi er blevet forelagt.

5.4 Stikprøven

5.4.1 Indledende bemærkninger

Bankens hypotese, jf. ovenfor afsnit 5.1.3, baserer sig på, at de foretagne stikprøver skal være beregnet korrekt for at udgøre en robust test af, om det modelberegnete kompensationsbeløb er tilstrækkeligt.

Stikprøven består ligesom beregningen af kompensationsbeløbet af to dele; i den første del opdeles startbalancen manuelt, således at de dele, der har henholdsvis 3 og 10 års forældelsesfrist, kan opgøres for sig, ligesom en række konkrete fejl i startbalancen korrigeres. I den anden del foretages en automatiseret genberegning af kravet på basis af den manuelt beregnede og opdeltede korrigerede startbalance. Fejl, der vedrører renteberegning af kravet, håndteres i dette trin.

Banken har gennemført ca. 1.400 stikprøver ud af den population på ca. 8.800 krav, hvor der er registreret betaling i PF-systemet, og som er omfattet af denne rapport nr. 5. Der er således tale om en betydelig andel af populationen.

5.4.2 Manuel genberegning af startbalancen og datavalidering

5.4.2.1 Generelt om den manuelle genberegning af startbalancen og opdelingen i saldotyper

I første del af stikprøveberegningen genberegnes og opdeles startbalancen ved, at bankens medarbejdere manuelt gennemgår hver enkelt sag, og genberegner og opdeler startbalancen (hidrørende fra OP-systemet) i de korrekte saldotyper. Herved tages ifølge banken højde for de fejl, der er opstået som følge af, at gælden er overført som én samlet post fra OP-systemet til PF-systemet.

Herudover korrigeres der i den manuelle arbejdsgang for en række specifikke fejl, som beskrives nedenfor afsnit 5.4.2.2.

De dele af gælden, der ikke dækkes af provenuet, og således udgør den genberegnete startbalance, vil når gennemgangen af en sag er fuldført, være opdelt på fem saldotyper. Opdelingen sikrer ”håndteringen” af yderligere problemstilling nr. 40a-b.

Saldotyperne er uanset sagstype:

- restgæld (hovedstol)
- afdrag (den del af en terminsydelse, der udgør afdrag på hovedstolen)
- renter (her placeres også morarente og bidrag)
- gebyrer
- omkostninger

Gennemgangen sker ud fra en arbejdsbeskrivelse, der anviser de trin, medarbejderen skal gennemgå, for hver af de tre sagstyper omfattet af denne rapport nr. 5. Arbejdsbeskrivelsen er et udpræget teknisk dokument, som forudsætter et indgående forudgående kendskab til bankens systemer og forretningsgange. Arbejdsbeskrivelsen er gennemgået og godkendt af bankens juridiske afdeling. Der er overfor os kun fremlagt en meget overordnet skriftlig godkendelse, men ingen uddybende vurdering af

arbejdsbeskrivelsen, herunder en beskrivelse af konkrete juridiske valg og vurderinger mv. Det har derfor været vanskeligt for os, på basis af en gennemlæsning af dokumentationen, at opnå tilstrækkelig indsigt til at kunne vurdere bankens arbejde.

Vi har dog ved flere besøg i banken kunnet overvære gennemgangen af et antal sager og undervejs stille opklarende spørgsmål. Endvidere har vi stillet skriftlige spørgsmål, som banken har besvaret. Ligeledes har banken i den afsluttende fase leveret en overordnet instruks, hvor det i mere overordnede termer er beskrevet, hvordan den manuelle genberegning er foretaget. Sidstnævnte dokument har dog ikke foreligget i forbindelse med sagsbehandlingens gennemgang af sagerne, og udgør derfor ikke dokumentation for, hvordan arbejdet faktisk er udført i banken. Dokumentet er ifølge banken alene udarbejdet med henblik på at give os en bedre forståelse af arbejdsprocessen. Navnlig baseret på vores besøg i banken er det vores vurdering, at vi har opnået tilstrækkelig indsigt i arbejdsprocessen.

I den for os beskrevne proces registrerer sagsbehandleren også datoer for eventuelle forældelsesafbrydende handlinger, som er foretaget i perioden efter, at kravet blev registreret i OP og PF, hvis disse ikke allerede findes i bankens registre. Derimod foretages ikke en egentlig vurdering af, om hele eller dele af kravet er forældet, idet denne vurdering sker i det efterfølgende automatiserede trin. Der sker heller ikke en opfølgning på, om forældelsen efterfølgende identificeres i det næste trin (beregning i PF krav-genberegningen) i de sager, hvor en medarbejder måtte identificere et forældet krav.

Medarbejderen registrerer for hver sag sine beregninger i et kontrolskema og de dele af beregningen, som skal anvendes i det næste trin (beregning af en eventuel overbetaling i PF krav-genberegningen på basis af startbalancen), registreres i en dokumentations-log. Den samlede gennemgang er genstand for en kvalitetskontrol, som vurderes nedenfor i afsnit 5.4.2.5 4-øjne kontrollen.

5.4.2.2 *Håndteringen af specifikke fejl*

For at bankens validering bliver retvisende er det som anført ovenfor, afsnit 5.1.3, et krav, at den manuelle genberegning af startbalancen korrigerer de fejl, den har til hensigt at korrigere. De fejl, som skal håndteres i den manuelle genberegning, gennemgås nedenfor med vores vurdering af håndteringen af hver enkelt fejl.

Delproblemstilling nr. 40c omhandler situationer, hvor kunder er blevet opkrævet advokatombudsninger, som banken ikke var berettiget til i en delmængde af I-05 sagerne. Fejlen er løst ved, at relevante omkostningskoder helt er holdt ude fra gælden i beregningen. Vi har ikke bemærkninger hertil.

Delproblemstilling nr. 40d omhandler sager, hvor kunden ikke har fået den økonomiske fordel af, at såkaldt "overbud" imellem første og anden auktion. Fejlen udbedres af banken ved at inkludere overbuddet som en del af budsummen i forbindelse med beregningen. Vi har ikke bemærkninger hertil.

ORIS nr. 171177a omhandler, som beskrevet ovenfor i afsnit 5.3.2, sager, hvor banken har vurderet, at Realkredit Danmark skulle have sikret, at kundens restgæld efter Realkredit Danmarks videresalg af en ejendom, som Realkredit Danmark havde overtaget på tvangsauktion, blev maksimeret til kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet.

Problemstillingen håndteres af banken ved at sikre, at den i PF registrerede startbalance ikke overstiger kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet. I sager, hvor dette er tilfældet, vil der ske en reduktion af den registrerede startbalance således, at denne svarer til kursværdien af den ikke overtagne restgæld på tvangsauktionstidspunktet. Vi har ingen bemærkninger hertil.

ORIS nr. 164854b vedrører en række sager i alle tre sagskategorier, hvor kunder er blevet overopkrævet i form af for høje inkassosalærer. Banken korrigerer for fejlen ved at trække inkassosalæret fra den 10-årige gæld. Hvis den 10-årige gæld er kr. 0, trækkes inkassosalæret fra den del af gælden som er underlagt 3-årig forældelse. Vi har ingen bemærkninger hertil.

5.4.2.3 *Datagrundlagets fuldstændighed og kvalitet*

Vi har udover processen for genberegningen af startbalancen ligeledes undersøgt datagrundlaget i forhold til om det er fuldstændigt, samt kvaliteten heraf, idet et korrekt slutresultat af genberegningen forudsætter, at beregningen foretages på basis af korrekte data.

Banken angiver i arbejdsbeskrivelsen, hvilke informationer og datapunkter banken lægger til grund for genberegningen, hvor disse findes, samt hvilken validering, der skal udføres. Genberegningen foretages ud fra en lang række datapunkter, som hidrører fra fem forskellige systemer. Til brug for dataindhentelse og -validering anvendes forskellige former for dokumentation, f.eks. salgsoptillinger fra tvangsauktioner, indfrielseskvitteringer, terminsopkrævninger, underskrevne aftaledokumenter m.v.

Det er ikke alle data, der er til stede i alle sager. Banken har ved vores besøg redegjort for, hvordan sagerne deles op i 3 kategorier ud fra datakvaliteten:

Kategori 1: Al dokumentation er til stede. Dvs. indfrielseskvittering, salgsoptilling, terminskvittering og underskrevne skyldnererklæring, hvis der er indgået forlig.

Kategori 2: Indfrielseskvitteringen findes på sagen, men salgsopstillingen findes ikke. Her anvendes prioritetsrækkefølgen, som den er angivet i OP.

Kategori 3: I disse sager mangler indfrielseskvitteringen, som er væsentlig for at kunne foretage en præcis genberegning og opsplitning på saldotyper. Uden denne kvittering er det ikke muligt at beregne sagerne præcist, hvorfor banken anvender den deterministiske model. Genberegningen sker herefter ud fra en række antagelser i den deterministiske model, som af banken vurderes som kundevenlige.

Der kan yderligere være forskelle i data relateret til sagens alder. Før 2. kvartal 1991 overgik banken til et nyt systemformat og fra dette tidspunkt vil restancen på indfrielseskvitteringen kun kunne ses som en totalsaldo for afdrag, bidrag, renter og morarenter og kan dermed ikke opdeles. Banken vælger i disse sager at placere hele restancen i saldotypen "rente" dvs. på den del af gælden, der er underlagt 3-årig forældelse, hvilket banken betragter som et kundevenligt valg, idet en del af restancen reelt er afdrag på hovedstolen, som er underlagt 10-årige forældelse.

Vi har gennemgået de to simpleste sagstyper I-02 og I-05, og for hvert datapunkt i genberegningen undersøgt datainput, datatype og system, hvori datapunktet er aflæst, samt om datapunkterne enkeltvis er valideret (ved opslag i sagens dokumenter el.lign.). Vi kan konstatere, at helt centrale datapunkter ikke valideres, men blot lægges til grund, som de er registreret i systemerne. Det gælder f.eks. tabsdatoen (som har betydning for, hvornår forældelse indtræder) og provenuets størrelse i en frivillig handel (som har betydning for, hvor stor en del af kravet som dækkes ved salg af pantet). Datakvaliteten af disse datapunkter er derfor ukendt. Banken har dog vurderet, at der ikke er systemiske fejl i data fra OP-systemet på baggrund af de stikprøver, der er foretaget, jf. herom afsnit 5.4.2.4.

5.4.2.4 Fordeling af gæld i O-sager

Banken har i arbejdsbeskrivelsen for den manuelle genberegning af startbalancen beskrevet visse situationer, hvor der mangler materiale, men hvor medarbejderen alligevel kan regne sig frem til en fordeling af gælden i kategorier med henholdsvis 3 og 10 års forældelse. Det gælder f.eks. i O-01 sagerne, i tilfælde hvor salgsopstillingen ikke foreligger, men hvor medarbejderen kan "genskabe" salgsopstillingen. Dette gøres ved, at medarbejderen ved systemopslag finder restgæld og restancer på auktionstidspunktet og summerer disse. Medarbejderen sammenligner herefter summen med saldoen fra OP og PF. Hvis en andel af saldoen fra OP-systemet og PF-systemet ikke kan udledes af den dokumentation, banken har til rådighed, behandles denne andel som havende 3 års forældelsesfrist. Banken mener herved at have truffet et kundevenligt valg. Banken har lavet en kontrol bestående af 150 O-01 sager, hvor man er i besiddelse af den oprindelige salgsopstilling og har kunnet sammenholde gælden som opgjort heri, med den saldo som fremgik af OP-systemet og PF-systemet. Ud af 150 sager viste 3 sager en højere saldo i OP-systemet og PF-systemet end den startsaldo, der kunne dokumenteres

ud fra salgsopstillingen, svarende til 2 % af sagerne. Banken har derfor overordnet konkluderet, at saldoen i OP-systemet og PF-systemet er egnet til at danne grundlag for beregningen af kompensation, og at der således ikke er en systemisk risiko for, at startsaldoen i PF-systemet er for høj. Vi er enige i bankens tilgang, idet det dog bemærkes, at der er en mindre risiko for, at der i enkelte stikprøver herved tages udgangspunkt i en for høj startsaldo.

5.4.2.5 4-øjne kontrollen

Banken har implementeret en såkaldt 4-øjne kontrol til validering af de manuelle genberegnete stikprøver for at understøtte hypotesen om, at den manuelle genberegning af startsaldoen foretages korrekt og dermed giver et sikkert grundlag for validering af modelberegningen.

I 4-øjne kontrollen skal det sikres, at bankens sagsbehandlere udfører den manuelle genberegning korrekt i overensstemmelse med arbejdsbeskrivelsen, og at antallet af operationelle fejl i processen herved tilstræbes minimeret. Det kan konstateres, at banken gennemfører 4-øjne kontrol for alle sager til forskel fra DCS, Kontrollen består dog ikke i en fuldstændig gennemgang af sagen, som er tilfældet i de sager, som udtages til kvalitetskontrol i DCS.

I forbindelse med besøg i banken har vi set, hvordan banken udfører 4-øjne kontrollen for alle tre sagstyper I-02, I-05 og O-01. Banken har efter vores besøg vedrørende 4-øjne kontrollen delt en relativ kortfattet punktvis beskrivelse af kontrollens indhold, og herudover særskilte, mere detaljerede instruktioner for hver sagstype, som indeholder en opstilling af de punkter, der skal tjekkes.

Vi bemærker, at 4-øjne kontrollen, som anført ovenfor, ikke indebærer en fuldstændig gennemgang af sagen, således som tilfældet er i de sager, som udtages til kvalitetskontrol i DCS. De instrukser for kontrollen, som vi har fået forelagt, er endvidere dateret efter det tidspunkt, hvor hovedparten af stikprøverne er gennemgået, hvilket skaber usikkerhed om, hvorvidt den i instruksen beskrevne proces har været fulgt i forbindelse med det faktiske arbejde. Endelig er kontrollen præget af mange manuelle skridt og heraf følgende risiko for uopdagede fejl.

5.4.3 PF krav-genberegneren (beregning af kompensation)

Anden del af stikprøveberegningen består af anvendelse af den såkaldte PF krav-genberegner. PF krav-genberegneren har til formål at genberegne kundens sag med udgangspunkt i den startbalance, som er fastlagt og opdelt ved den manuelle genberegning af startbalancen, de betalingsaftaler som kunden har indgået og de foretagne betalinger.

PF krav-genberegneren er en model, der er opbygget i et selvstændigt IT-system, som ud over funktionalitet til genberegning af sagerne på et korrekt datagrundlag, også indeholder indbyggede logikker, som skal sikre, at krav eller dele af krav som forælder, udgår af beregningen, jf. nedenfor, afsnit 5.4.3.1. Det er en vanskelig og omfattende opgave at validere, om et sådant selvstændigt IT-system virker efter hensigten, og om anvendelsen af systemet giver sikre og konsistente resultater i forhold til beregning af, om bankens kunder kan have krav på kompensation. Vi har derfor i vidt omfang tilrettelagt vores arbejde med undersøgelse af systemets anvendelighed i forhold til beregning af kompensation til bankens kunder ud fra en forudsætning om, at vores konklusion – ud over en grundlæggende gennemgang af bankens systemdokumentation – kunne bygge på en undersøgelse samt vurdering af bankens egne test og valideringer, jf. om bankens hypotese i afsnit 5.1.3.

5.4.3.1 *Bankens arbejde med udvikling af PF krav-genberegneren*

Som anført ovenfor, afsnit 5.4.3, er det grundlæggende formål med PF krav-genberegneren, at systemet på grundlag af input om den opsplittede startbalance kan genberegne sagerne, således at resultatet bliver en genberegning af sagen, der ikke er berørt af netop de fejl, som banken aktuelt har som målsætning at kompensere via den modelberegneede kompensation.

I modsætning til målbilledet for den modelberegneede kompensation, der som udgangspunkt fjerner alle renter og omkostninger vedrørende inkassoperioden, er målet for PF-krav-genberegneren, at den skal foretage en præsumptiv mere præcis genberegning af kundens sag med renter og omkostninger – dog således, at der ved beregningen forsat skal anvendes en række kundevenlige beregningsprincipper.

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.1 var der funktionelle begrænsninger i det oprindelige PF-system, som indebar, at der i systemet alene kunne registreres et samlet beløb pr. krav – dvs. således, at systemet ikke kunne håndtere en opdeling af gælden i hovedstol, sagsomkostninger, renter, bidrag og gebyrer. Banken erkendte i forbindelse med gældssagens start, at denne funktionelle begrænsning havde ført til en række fejl i inddrivelsen, herunder forkert beregning af renter og manglende håndtering af forældelse.

I 2021 påbegyndte banken udviklingen af en ny udgave af PF-systemet, hvilket blandt andet omfattede funktionalitet, som tillader, at gælden kan opdeles i flere saldotyper. Ifølge bankens dokumentation har arbejdet omfattet specifikation og udvikling af 55 nye moduler til PF-systemet. Ifølge banken har den foretaget ”omkodning” eller korrektioner i ca. 40 % af den oprindelige systemkode. Resultatet af udviklingsarbejdet er en ny version af PF-systemet, som banken kalder for ”det opdaterede PF-system”. Målet var oprindeligt, at det opdaterede system skulle danne grundlag for den fremtidige gældsinddrivelse, men efter, at denne plan blev opgivet, er systemet blevet tilrettet, således at det kunne anvendes til at genberegne krav.

Vores stillingtagen til PF krav-genberegnerens egnethed omfatter som følge af ovenstående reelt to hovedspørgsmål, a) om det opdaterede PF-system er udviklet på en måde, så det er anvendeligt, og således, at de allerede identificerede fejl eller mangler ved systemet ikke påvirker genberegningen, og b) om videreudviklingen af systemet til PF krav-genberegneren på tilsvarende vis er sket på en sådan måde, at systemet leverer sikre og konsistente resultater, der kan anvendes som grundlag for den stikprøvevise gennemgang, jf. ovenfor afsnit 5.1.3 om bankens hypotese.

a) Udviklingen af det opdaterede PF-system

Vi har ikke set den samlede systemdokumentation for PF-systemet, og vi har ikke valideret, om systemet har andre fejl end dem, som banken selv har identificeret i forbindelse med gældssagen.

I forhold til videreudviklingen i 2021 har banken overfor os beskrevet selve udviklingsprocessen, herunder udarbejdelse af såkaldte user stories. Disse user stories er herefter nedbrudt til konkret løsningsdesign, som igen har dannet grundlag for kodning og implementering af systemet. Endelig har banken udført verifikationstest og valideringstest med henblik på at sikre, at systemet fungerer efter hensigten.

Banken har redegjort for, at udviklingsprocessen har omfattet stillingtagen til såvel forretningsmæssige som juridiske krav til systemet, herunder afklaringer af forældelsesretlige spørgsmål og spørgsmål om renteberegning mv. Input fra den juridiske afklaringsproces er indirekte afspejlet i de krav, som kommer til udtryk i user stories, men de juridiske afklaringer og valg er ikke forklaret heri, og der ligger ikke et samlet skriftligt materiale, som dokumenterer de overvejelser, som banken har gjort sig i forbindelse med udviklingsprocessen.

Vi har ikke set dokumentation for sammenhængen mellem ”funktionelle krav” i de enkelte ”user stories” og f.eks. juridiske eller forretningsmæssige afklaringer, som banken har foretaget i forbindelse med udviklingsprocessen. Det materiale, som vi har haft adgang til, fremstår derfor som fragmentarisk, og det er vanskeligt på grundlag af dette materiale at foretage en tilbundsgående vurdering af systemets anvendelighed.

Banken har vist os eksempler på user stories, tests cases og skærbilleder fra det opdaterede PF-system, ligesom banken har redegjort for valideringsprocessen, herunder den måde, hvorpå banken har sikret, at de gennemførte valideringstest har været dækkende og tilstrækkelige i forhold til de samlede funktionelle krav. Selvom det er vanskeligt for os at opnå et fyldestående indblik i kravsætningen på dette grundlag, er det vores indtryk, at arbejdet generelt er gennemført på en

struktureret og organiseret måde, samt at banken i forbindelse med udviklingsprocessen har sikret, at de fornødne forretningsmæssige og juridiske kompetencer er blevet inddraget i relevant omfang.

PF-systemet udgør som beskrevet ovenfor ikke en del af bankens fremtidige systemunderstøttelse til inddrivelsen, og det falder derfor udenfor rammerne af vores undersøgelse at foretage en mere tilbundsående undersøgelse af systemets funktionalitet. Vi kan derfor f.eks. heller ikke udtale os om, hvorvidt systemet indeholder andre fejl eller mangler end dem, som banken selv har identificeret, ligesom vi ikke selv har kunnet gennemføre en verifikation og validering af, at systemet nu fungerer uden de fejl, som oprindeligt var til stede.

- b) Som anført bygger PF krav-genberegneren på det opdaterede PF-system. Vi har forstået, at de ændringer som banken har foretaget i det opdaterede PF-system for at udvikle PF krav-genberegneren, primært har haft til formål at sikre, at systemet frem for at kunne anvendes til oprettelse af krav og fremadrettet håndtering af forrentning og betalinger, nu har skullet kunne anvendes til genberegning af ”gamle” sager bagud i tid. Derudover har banken efter det oplyste blandt udført diverse rettelser i systemets renteberegningsfunktionalitet.

Vi har ikke set dokumentation for fuldstændigheden af bankens juridiske validering af den udvikling, som er gennemført i forbindelse med kodning af PF krav-genberegneren.

Banken har oplyst, at den i perioden fra januar-april 2023 gennemførte en intern evaluering af programmeringen af PF krav-genberegneren. Evalueringen omfatter primært programmeringskoden (dvs. kodekvalitet og generel kodevedligeholdelse) og *ikke* selve spørgsmålet om, hvorvidt PF krav-genberegneren indeholder den funktionalitet og forretningslogik, som er tilstrækkeligt til at sikre korrekt håndtering af betalinger, forrentning og forældelse mv. Endelig synes evalueringen alene at omfatte dele af systemet.

For at validere PF krav-genberegnerens resultater har banken gennemført i alt 120 valideringstests, der undersøger om slutresultatet beregnes korrekt. Testene er gennemført ved, at banken har foretaget en manuel genberegning af 120 konkrete sager. Resultaterne af de manuelle genberegninger er herefter sammenlignet med resultaterne fra PF krav-genberegneren.

Sammenstillingen viser, at PF krav-genberegneren i sager omfattet af denne rapport nr. 5 regner mere ”kundevenligt” end den manuelle genberegning.

I sine tests observerede banken flere scenarier, hvor PF krav-genberegneren ikke regnede korrekt. Banken har identificeret årsagerne hertil og har på dette grundlag valgt at udskyde håndteringen

af sager med samme karakteristika til senere håndtering. 34 af de 120 valideringstests vedrører segmenter af krav, som behandles i denne rapport nr. 5.

Bankens enhed for Model Risk Management gennemførte i juli 2023 en evaluering af testforløbet. Model Risk Management konkluderede, at datagrundlaget og den valgte tilgang til genberegningen var korrekt. Model Risk Management oplyste imidlertid, at afdelingen ikke havde undersøgt selve koden i hverken PF krav-genberegneren eller det opdaterede PF-system. Model Risk Management baserede i stedet sin evaluering på, at koden er evalueret i bankens interne evalueringsproces.

Vi bemærker med henvisning til ovenstående, at vi ikke har set en samlet og systematisk validering af de funktionelle krav, som banken har opstillet til PF krav-genberegneren, herunder den måde, hvorpå det oprindelige PF-system er tilrettet til det opdaterede PF-system og videreudviklet til PF krav-genberegneren. Ovenstående gør det vanskeligt for os på baggrund af bankens kravsætning af systemet at vurdere, om bankens anvendelse af systemet giver sikre og konsistente resultater.

Bankens efterfølgende validering af PF krav-genberegneren har hovedsageligt bestået i gennemgangen af de 120 stikprøver, jf. ovenfor, pkt. b. Resultatet af stikprøven bidrager til at underbygge, at de gennemførte tests har været tilstrækkelige, og at værktøjet fungerer efter hensigten.

Vi bemærker, at den mangel på dokumentationsmæssig indsigt, som vi giver udtryk for ovenfor, herunder manglen på en dokumentation for samtlige krav til PF krav-genberegneren, i høj grad skyldes, at dokumentation for fuldstændigheden af funktionelle krav og test er vanskeligere at få overblik over, når udviklingen sker efter agile principper, og når udviklingen baserer sig på et eksisterende IT-system. Vi har derfor ikke kunnet validere, om banken har stillet de nødvendige krav til systemet, og dermed heller ikke, om de udførte tests er retvisende.

Vi bemærker endvidere, at vi ikke har grund til at betvivle, at banken generelt har søgt at udføre arbejdet samvittighedsfuldt, samt at arbejdet generelt er tilrettelagt ud fra et ønske om at sikre, at systemet skulle give korrekte og konsistente resultater. Blandt andet kan vi konstatere, at bankens juridiske afdeling har været involveret i udviklingsprocessen, selvom det ikke i alle tilfælde har ført til, at juridiske afklaringer er dokumenteret.

Samlet set bemærker vi, at bankens anvendelse af PF krav-genberegneren til stikprøvevis validering af det modelberegnete resultat formentligt er egnet til at give et retvisende billede af risikoen for underkompensation. Svaghederne i den validering, som banken selv har udført, medfører imidlertid, at der består en vanskeligt kvantificerbar risiko for, at værktøjet i segmenter af sager giver mangelfulde eller inkonsistente resultater. Dette kan føre til – men fører ikke nødvendigvis til – at bankens risikotal ikke er retvisende. På det foreliggende grundlag er det dog vores vurdering, at denne usikkerhed ikke i

sig selv medfører en sådan tvivl om bankens risikotal, at tallene ikke kan anvendes som grundlag for beslutningen om at udbetale kompensation til bankens kunder.

5.4.4 Sammenfatning

Samlet set vurderer vi på baggrund af det ovenfor i afsnit 5.4.2 – 5.4.3 anførte, at stikprøven udgør et tilstrækkelig sikkert grundlag for at vurdere, om banken med en acceptabel grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der er beskrevet i afsnit 5.2.1, og om kunderne med en acceptabel grad af sandsynlighed tilbydes en erstatning efter beregningsmodellen, som svarer til og i mange tilfælde overstiger deres faktiske tab ved overbetaling.

For så vidt angår den manuelle genberegning af startbalancen er vores vurdering behæftet med den usikkerhed, at der for O-01 sagerne efter vores opfattelse er en mindre risiko for, at der i enkelte stikprøver tages udgangspunkt i en for høj startsaldo, jf. herom afsnit 5.4.2, da bankens stikprøver har vist et mindre antal sager (3 ud af 150), hvor operationelle fejl havde ført til en for høj registreret startbalance i PF. Dette forhold vurderes dog ikke at have haft en afgørende indflydelse på stikprøvens resultater.

Vedrørende PF krav-genberegneren bemærker vi, som anført i afsnit 5.4.3, at bankens anvendelse af PF krav-genberegneren til stikprøvevis validering af det modelberegnete resultat formentligt er egnet til at give et retvisende billede af risikoen for underkompensation. Svaghederne i den validering, som banken selv har udført, medfører imidlertid, at der består en vanskeligt kvantificerbar risiko for, at værktøjet i segmenter af sager giver mangelfulde eller inkonsistente resultater. Dette kan føre til – men fører ikke nødvendigvis til – at bankens risikotal ikke er retvisende. På det foreliggende grundlag er det dog vores vurdering, at denne usikkerhed ikke i sig selv medfører en sådan tvivl om bankens risikotal, at tallene ikke kan anvendes som grundlag for beslutningen om at udbetale kompensation til bankens kunder.

5.5 Risikoen for underkompensation

5.5.1 Risikoanalysens grundlag og stikprøvens udvælgelse og repræsentativitet

5.5.1.1 Risikoanalysens grundlag

Bankens risikoanalyse foretages på baggrund af stikprøver. Som nævnt ovenfor i afsnit 5.1.3 er et af bankens tre grundlæggende udsagn, at modellen kan valideres ved brug af stikprøver. Et underliggende argument er i denne forbindelse, at stikprøverne er stratificeret og tilfældigt udvalgt fra de relevante segmenter.

Et krav skal ifølge banken opfylde følgende kriterier for at udgøre en del af den population, der danner grundlag for bankens risikoanalyse:

- Banken skal have modtaget betalinger på kravet i PF-systemet. Hvis der ikke er registreret betalinger på kravet i PF-systemet, kan det, som beskrevet i afsnit 5.1.2, allerede af denne årsag afvises, at der er sket overbetaling til banken.
- Krav skal være omfattet af populationen, der er dækket af denne rapport nr. 5. Krav, som er udsendt til senere behandling, omfattes ikke af stikprøven.

5.5.1.2 *Stikprøvestørrelser, tilfældighed og repræsentativitet i udvælgelsen af stikprøver*

Med henblik på at opnå en tilstrækkelig repræsentativitet har banken oplyst, at målsætningen er at foretage stikprøver svarende til minimum 1 % og minimum 30 sager af det samlede antal krav inden for hvert segment. For mindre segmenter har banken fraveget målsætningen om mindst 30 sager, således at der er foretaget et mindre antal stikprøver i segmentet ud fra en konkret vurdering. Dette kan for nogle segmenter skabe usikkerhed om bankens beregnede risiko for underkompensation, jf. herom afsnit 5.5.3.

Stikprøverne udvælges ifølge banken i det store hele tilfældigt. Udvælgelsen af stikprøver sker i praksis gennem fire trin, hvor de tre første sker ved fuldstændig tilfældig udvælgelse af stikprøver på tværs af kravtyper, antal betalingsaftaler og antal debitorer, og repræsentationen af berørte yderligere problemstillinger. I det fjerde trin udvælges sager, hvor kunderne må forventes at have krav på høje kompensationer, da disse sager af banken antages at være forbundet med en højere risiko for underkompensation.

Bankens test af repræsentativitet

Banken har analyseret stikprøverne med henblik på at vurdere, om de er tilstrækkeligt repræsentative. Stikprøverne er f.eks. sammenholdt med den samlede population med henblik på at vurdere forskelle i relation til gældens alder og størrelse samt tilbagebetalingsrate. Banken har forelagt eksempler på sådanne sammenligninger, som viser et relativt tæt sammenfald mellem gældens *alder* på kravene i den samlede population og i stikprøverne. I forhold til *størrelsen* af gælden er der en skævhed i form af en overrepræsentation af sager med høj gæld i stikprøven. Banken oplyser, at dette er en tilsigtet konsekvens af, at der i udvælgelsesprocessen for stikprøven er lagt vægt på at udvælge sager med høje kompensationer, da der må forventes at være en korrelation mellem størrelsen på kompensation og gæld.

Banken har endvidere foretaget sammenligninger baseret på indbetalinger og tilbagebetalingsrate. Sammenligningerne er udført på baggrund af 8.776 krav med betalinger. Sammenligningerne viser, at

stikprøverne generelt repræsenterer flere krav med store betalinger og med høje tilbagebetalingsrater sammenlignet med PF-populationen generelt. Eksempelvis har 42 % af stikprøverne samlede betalinger på mere end kr. 100.000, hvor dette kun gør sig gældende for 16 % i populationen. Tilsvarende har 50 % af stikprøverne en tilbagebetalingsrate på mere end 120 % sammenlignet med kun 17 % for den samlede population. Det er bankens vurdering, at disse forskelle skyldes, at krav med høj kompensation har været et udvælgelseskriterie i trin fire i udvælgelsen af stikprøver.

Banken har foretaget en række supplerende statistiske tests af stikprøvernes repræsentativitet. På det foreliggende grundlag, giver disse tests ikke anledning til bemærkninger fra vores side og vi har samlet set ikke bemærkninger til stikprøvens stratificering og repræsentativitet.

5.5.2 Kalibrering

Bankens beregningsmodel anvender som udgangspunkt en kalibreringsfaktor (nedjustering af modelberegningens foreløbige resultat) på 60 %.

Processen omkring fastlæggelse af kalibreringsniveauet har været tilrettelagt således, at banken ved høje risikotal har foretaget nærmere undersøgelser for at afdække den bagvedliggende årsag. Herefter har banken foretaget tilpasninger af de fastlagte processer for at reducere risikoen for underkompensation. Dette kan f.eks. bestå i, at banken har nedjusteret kalibreringsfaktoren for at øge den nominelle kompensation. Risikotalene er herefter blevet genberegnet med den nye kalibrering. Kalibreringen foretages af summen af den nominelle kompensation og tidskompensationen. Bankens analyse af risikoen for underkompensation, og på basis af risikotalene fastsat niveauet for kalibrering.

Systemiske risikofaktorer

Banken har i risikoanalysen for underkompensation identificeret seks typetilfælde, hvor risikoen for underkompensation kommer op over eller tæt på den af banken fastsatte grænseværdi for risiko. Bankens har i disse tilfælde justeret niveauet for kalibrering.

Vi vurderer, at bankens mitigerende initiativer er fornuftige ud fra risikotalene målt før og efter. Dog bemærkes, at for det meget lille undersegment "Aftaler, hvor hovedstolen overgår den gæld, som overgik til PF" er tale om en meget lille stikprøve på kun fire prøver ud af en population på 23 stk. Stikprøvens størrelse af dette undersegment skaber en usikkerhed om den af banken opgjorte risiko for underkompensation.

Bankens tilgang til de seks typetilfælde er nærmere beskrevet i figur 35 nedenfor:

Figur 35 – Risikofaktorer med undersegmenter med risikotalleene før og efter mitigering

Undersegmenter pr. risikofaktor	Portefølje ----- Stikprøve	Risiko før (60 % kalibre- ring)	Risiko efter	Initiativer til nedbringelse af risikoen
ORIS nr. 166446a Overlappende renter	1.161 ----- 184	17,4 %	0,5 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibrering reduceres til 19 %
Betalingsaftaler, hvor renten er 0 % og hele beløbet er tilbagebetalt	459 ----- 22	35,4 %	0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibreringen fjernes • Tillægges skattekompensation (37,8 %)
ORIS nr. 164854b - forkert beregnede inkasso-omkostninger hos eksterne inkassobureauer	338 ----- 30	20,0 %	0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibreringen fjernes • Tillægges skattekompensation (37,8 %)
Aftaler hvor hovedstolen overgår den gæld, der overgik til PF:	23 --- 4	100 %	0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibreringen fjernes • Tillægges skattekompensation (37,8 %)
Justering af gælden påvirker kompensationen	1.275 ----- 283	7,4 %	1,1 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibrering reduceres til 40 %
Krav med langvarige afviklingsaftaler	252 ----- 47	8,5 %	0,0 %	<ul style="list-style-type: none"> • Kalibrering reduceres til 40 %

5.5.3 Analyse af bankens risikotal

Et af bankens bærende argumenter for, at hypotesemålet anses for opfyldt er, at risikoen for underkompensation ikke overstiger 5 % på porteføljeniveau og ikke overstiger 10 % i relevante undersegmenter. Dette svarer til det risikoniveau banken generelt har anset for acceptabelt i hele gældssagen, herunder i kompensationsmodellen for DCS, jf. ovenfor, afsnit 4.

Risikotal på hovedsegmenter, undersegmenter og yderligere problemstillinger:

Bankens analyse af stikprøven viser risikotal på porteføljeniveau og for hovedsegmenter (sagstyper) og undersegmenter heraf. Risikotal for undersegmenter er opdelt efter antallet af debitorer og betalingsaftaler og efter yderligere problemstillinger og ORIS-indberetninger som påvirker det enkelte krav.

Risikoanalysen er baseret på stikprøvestørrelser, der i de fleste tilfælde lever op til bankens krav om, at antallet af stikprøver i et segment skal omfatte 1 % af det samlede antal af krav i segmentet, og at der som minimum skal foretages en stikprøve på 30 krav i hvert segment.

Den af banken beregnede samlede risiko for underkompensation i de sager, hvor der udbetales en kompensation angående krav i PF-systemet, er på 1,9 % og dermed er under bankens tærskelværdi på 5 %.

Banken har opgjort følgende risikotal for de enkelte segmenter af krav i PF-systemet:

Figur 36 – Risikotal fordelt på segmenter

Segmenter	Krav	Stikprøve	Risikotal
Hovedsegmenter			
I-02 Frivillig handel	1.805	179	2,2 %
I-05 Ejendom på tvangsauktion og overtages af 3. mand	1.367	57	3,5 %
O-01 Realkredit Danmark overtager ejendommen på tvangsauktion	5.604	392	1,5 %
Undersegmenter			
Debitor m/ en aftale	3.444	162	1,9 %
Debitor m/flere aftaler	3.436	284	2,1 %
Flere debitorer m/en aftale	596	50	4,0 %
Flere debitorer m/flere aftaler	1.300	132	0,8 %
Yderligere delproblemstillinger			
Fejl nr. 2	0	0	n/a
Fejl nr. 40a-b	8.776	628	1,9 %
Fejl nr. 40c	1.367	57	3,5 %
Fejl nr. 40d	1.367	57	3,5 %
ORIS nr. 171177a	1.782	135	1,5 %
ORIS nr. 164854b	338	30	0,0 %
ORIS nr. 166446a	1.161	184	0,5 %
ORIS nr. 166446b	1.086	113	1,8 %
ORIS nr. 166446c	42	7	0,0 %
Rapport nr. 5-portefølje	8.776	628	1,9 %

Risikotal for tilbagebetalingsratio, antal lån og salgsprisen

Banken har ligeledes analyseret risikotalene i forhold til tilbagebetalingsratio. For enkelte delsegementer er bankens risikoberegning baseret på en mindre antal stikprøver (under 30 stikprøver), hvilket skaber en usikkerhed i forhold til beregningen af risikoen for underkompensation, herunder særligt i de delsegementer, hvor der er identificeret tilfælde med underkompensation. Således er der f.eks. identificeret ét tilfælde af underkompensation blandt 13 stikprøver i delsegmentet ”Flere debitorer m/en aftale) med en tilbagebetalingsratio på mere end 125 %, hvilket fører til en beregnet risiko for underkompensation på 7,7 %.

Det er vores vurdering, at den beregnede risiko for underkompensation på ”portefølje-niveau” er acceptabel, og at den er baseret på en acceptabel stikprøvestørrelse. I den forbindelse vurderer vi tillige, at den af banken beregnede risiko for underkompensation i de enkelte delsegementer er acceptabel eller – i tilfælde, hvor den overstiger 5 % - er behæftet med en sådan usikkerhed, fordi den baserer sig på en lille stikprøvestørrelse og få observerede tilfælde af underkompensation. Vi vurderer derfor, at det for den samlede population af krav er rimeligt at konkludere, at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau.

Figur 37 – Tilbagebetalingsratio fordelt på segmenter

Segmenter	Tilbagebetalingsratio			
	0-100 % Portefølje Stikprøve Risikotal	100-125 % Portefølje Stikprøve Risikotal	>125 % Portefølje Stikprøve Risikotal	Portefølje Stikprøve Risikotal
Enkelt debitor m/ en aftale	2.868 85 1,2 %	205 28 0,0 %	371 49 4,1 %	3.444 162 1,9 %
Enkelt debitor m/flere aftaler	2.216 71 1,4 %	466 68 2,9 %	754 145 2,1 %	3.436 284 2,1 %
Flere debitorer m/en aftale	482 17 5,9 %	53 20 0,0 %	61 13 7,7 %	596 50 4,0 %
Flere debitorer m/flere aftaler	880 34 0,0 %	190 45 0,0 %	230 53 1,9 %	1.300 132 0,8 %
Rapport nr. 5-portefølje	6.446 207 1,4 %	914 161 1,2 %	1.416 260 2,7 %	8.776 628 1,9 %

Banken har derudover set på sammenhængen mellem salgspris og antallet af lån i ejendommen for at undersøge, om der er en øget risiko for underkompensation i de tilfælde, hvor salgsprisen er relativt lav, og der er flere lån i ejendommen. Banken konkluderer på baggrund af denne analyse, at der er konsistent lave risikotal i alle intervaller, og der ses ingen tendens til øget risiko for underkompensation ved lav salgspris og flere lån. Bankens konklusion giver os ikke anledning til bemærkninger.

Figur 38 – Korrelation mellem salgspris og antal lån i ejendommen

Salgsprisen som andel af restgælden sammenholdt med antal lån i ejendommen					
Antal lån	0-70 % Portefølje Stikprøve Risikotal	70-80 % Portefølje Stikprøve Risikotal	80-90 % Portefølje Stikprøve Risikotal	90-100 % Portefølje Stikprøve Risikotal	Portefølje Portefølje Stikprøve Risikotal
1 lån	950 33 0,0 %	462 21 4,8 %	830 42 4,8 %	545 40 0,0 %	2.818 140 2,1 %
2 lån	837 50 6,0 %	467 26 3,8 %	758 87 2,3 %	492 33 0,0 %	2.586 197 3,0 %
>2 lån	973 67 0,0 %	593 55 1,8 %	977 99 2,0 %	764 67 0,0 %	3.333 291 1,0 %
Rapport nr. 5- portefølje	2.760 150 2,0 %	1.522 102 2,9 %	2.564 228 2,6 %	1.799 140 0,0 %	8.776 628 1,9 %

Antal krav i undersegmenterne svarer sammenlagt ikke til antal krav i den totale rapport nr. 5-portefølje, grundet manglende data vedrørende antallet af lån samt salgsprisen for et mindre antal krav

Individuel risikovurdering af segmentet med kompensation under kr. 1.

Krav med en modelberegnet kompensation mellem kr. 0 og kr. 1 er udskilt til individuel risikovurdering. Banken har i denne individuelle risikovurdering foretaget en stikprøve undersøgelse på tværs af kompleksitetsniveauer og beløbsintervaller.

Stikprøvens repræsentativitet og risikotal vurderes at være tilfredsstillende og viser, at der ikke er en risiko for underkompensation for krav med en beregnet kompensation under kr. 1.

Dette betyder, at banken med en acceptabel grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, der har krav på kompensation.

Den af banken beregnede risiko for underkompensation illustreres i figur 39 nedenfor:

Figur 39 – Kompensationsbeløb fordelt på segmenter

Segmenter	Kompensationsbeløb inddelt i intervaller				
	kr. 0-1 Portefølje Stikprøve Risikotal	kr. 1-30.000 Portefølje Stikprøve Risikotal	kr. 30.000- 60.000 Portefølje Stikprøve Risikotal	kr. 60.000- Portefølje Stikprøve Risikotal	Portefølje Stikprøve Risikotal
Enkelt debitor m/ en aftale	2.317 34 0,0 %	540 28 0,0 %	254 28 0,0 %	333 106 2,8 %	3.444 162 1,9 %
Enkelt debitor m/flere aftaler	1.780 45 0,0 %	644 42 4,8 %	395 65 1,5 %	617 177 1,7 %	3.436 284 2,1 %
Flere debitorer m/en aftale	413 10 0,0 %	79 17 0,0 %	44 14 7,1 %	60 19 5,3 %	596 50 4,0 %
Flere debitorer m/flere aftaler	728 31 0,0 %	215 28 0,0 %	121 28 3,6 %	236 76 0,0 %	1.300 132 0,8 %
Rapport nr. 5- portefølje	5.238 120 0,0 %	1.478 115 1,7 %	814 135 2,2 %	1.246 378 1,9 %	8.776 628 1,9 %

5.6 Individuel genberegning

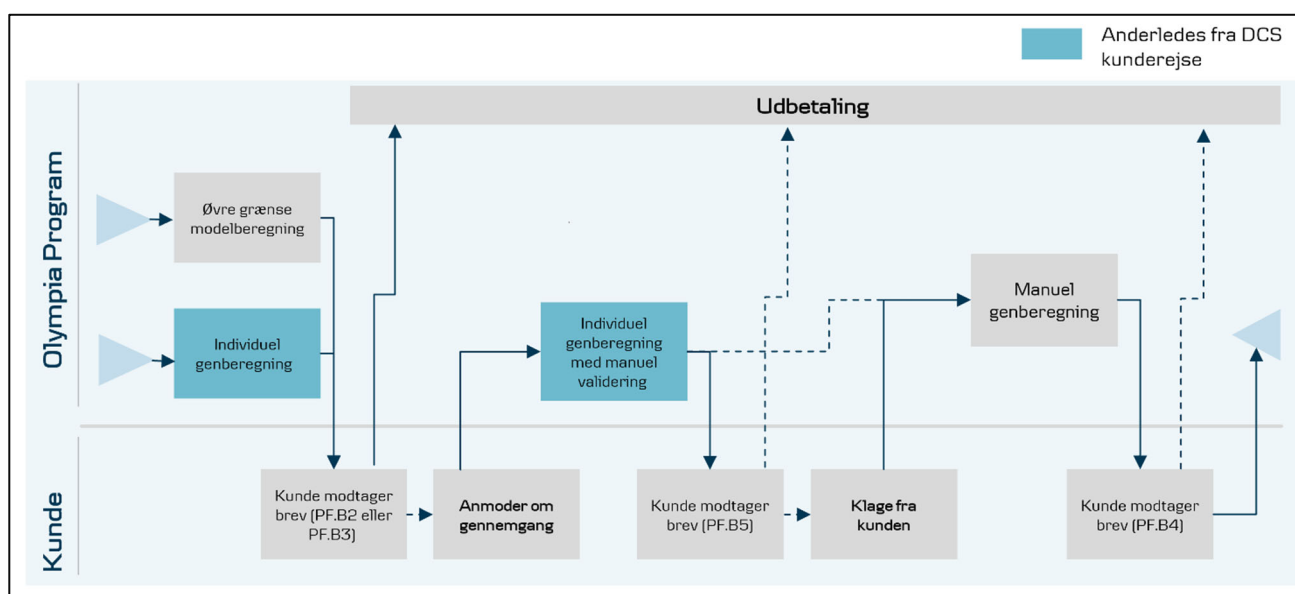
Som det fremgår af afsnit 5.1.2 foretager banken i nogle tilfælde en individuel genberegning, som er mere præcis end beregningsmodellen. For at banken kan leve op til det samlede mål om, at de rigtige kunder kompenseres, og at kompensationen er tilstrækkelig, må beregningen også i de sager, hvor genberegningen sker ved en individuel genberegning føre til en kompensation, der med en acceptabel grad af risiko for underkompensation dækker kundernes tab i anledning af overbetaling.

Den individuelle genberegning består grundlæggende af de samme elementer som bankens modelkompensation (se figur 22 i afsnit 5.1.2). I den individuelle genberegning benyttes blandt andet den deterministiske model til at fastlægge en startbalance, kravet genberegnes ved brug af PF kravgenberegneren og i nogle sager sker manuel beregning af startbalancen udført ud fra samme arbejdsbeskrivelse. De observationer, vi har beskrevet om hhv. den deterministiske model og PF kravgenberegneren ovenfor, gør sig derfor ligeledes gældende for den individuelle genberegning.

Banken anvender en individuel genberegning af kundens gældssag i to forskellige tilfælde. For det første anvendes den for krav, hvor beregningsmodellen fører til et foreløbigt opgjort kompensationsbeløb, der overstiger kr. 100.000 (banken overvejer at nedsætte denne grænse til kr. 30.000). Ved en grænse på kr. 100.000 er 700 kunder omfattet af denne gruppe. For det andet anvendes den også for de kunder, som anmoder om en individuel gennemgang af deres gældssag efter at have modtaget bankens brev om kompensation (eller ingen kompensation) udregnet på baggrund af beregningsmodellen. I sidstnævnte tilfælde foretager banken en manuel genberegning af startbalancen (frem for at anvende en startbalance, der er beregnet via den deterministiske model), der anvendes som startpunkt i udregningen af kompensationen i PF krav-genberegneren.

De to forskellige typer af individuel genberegning illustreres i nedenstående figur 40 af kunderejsen for PF-kunder, hvor henholdsvis individuel genberegning og individuel genberegning med manuel validering er markeret i blå bokse:

Figur 40 – Kunderejsen i PF



5.6.1 Individuel genberegning ved beløb over kr. 100.000 i beregningsmodellen

Det er bankens vurdering, at 700 krav skal individuel genberegnes, da beløbet i kompensationsmodellen overstiger kr. 100.000.

Disse sager vil automatisk blive beregnet via den individuelle genberegning. En tilsvarende metode blev anvendt for DCS-sager, som omtalt i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, hvor tærsklen for migrerede og ikke-migrerede sager var på henholdsvis kr. 60.000 og kr. 100.000.

For PF-krav foretages den individuelle genberegning (hvor den ikke er affødt af kundens henvendelse) ved først at fastsætte startbalancen via den deterministiske model (ca. 1/3 af kravene) eller ved en manuel genberegning (ca. 2/3 af kravene), så gælden korrigeres og opdeles på 3-årig og 10-årig gæld som nærmere beskrevet i afsnit 5.3.2 og 5.4.2. Andet led i beregningen er, at startbalancen fra den deterministiske model anvendes i PF krav-genberegneren, der som beskrevet i afsnit 5.4.3 også anvendes til at foretage den mere præcise genberegning af kundens krav som del af stikprøven. Den individuelle genberegning er således en automatiseret beregning. I visse tilfælde sker der dog en manuel kontrol af disse beregninger.

Det fremgår af ovenstående afsnit 5.3.1 om validering og kontrol af den deterministiske model, at banken for den deterministiske model har identificeret en fejlrate på 4 % i forhold til de manuelt genbereggede startbalancer.

5.6.2 Individuel gennemgang efter anmodning fra kunder

Kunden kan anmode banken om en individuel gennemgang med manuel genberegning af startbalancen. Tilbuddet om en individuel gennemgang omfatter både kunder, som vil modtage kompensation, og kunder, for hvem modellen har vist, at de *ikke* har et krav på kompensation.

Den individuelle gennemgang med manuel validering sker i flere dele, hvorved manuel sagsbehandling indgår. For det første foretager banken en undersøgelse af, om der er foretaget betalinger på gælden. Hvis der er foretaget betalinger på kravet, foretager banken en manuel genberegning af startbalancen på samme måde som i stikprøverne (nærmere beskrevet i afsnit 5.4.2). Den manuelt beregnede startbalance bliver anvendt som udgangspunkt for udregningen af en eventuel kompensation i PF krav-genberegneren. Resultatet fra PF krav-genberegneren gennemgås ved en manuel validering. Banken har oplyst, at en tjekliste for denne validering er under udarbejdelse og endnu ikke færdig. Det er således endnu ikke fastlagt, hvordan den manuelle validering vil blive udført. Vi bemærker dog, at processen for den individuelle genberegning indeholder elementer, der indebærer processer udført af bankens ansatte. Årsagen til de manuelle processer er blandt andet overholdelse databeskyttelseslovgivningen. Se herom afsnit 5.6.2.1.

Banken har oplyst, at den for visse ældre krav (dvs. krav opstået tidligere end 1990) ikke er i besiddelse af dokumentation og derfor ikke har mulighed for at foretage en manuel genberegning af startbalancen. I disse tilfælde kontakter banken kunden, og om muligt kan kunden tilvejebringe dokumentationen.

5.6.2.1 *Forholdet til databeskyttelseslovgivningen*

I vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 noterede vi os, at en af årsagerne til, at banken tilbyder kunderne en individuel gennemgang af deres gældssag er, at banken har vurderet, at en modelbaseret beregning af kompensationsbeløbet udgør *en automatiseret afgørelse* omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 22, idet afgørelsen sker uden menneskelig indblanding. Banken har i den forbindelse vurderet, at kunderne i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 22 har krav på at modtage en individuel behandling af deres sag, hvis de anmoder herom.

I relation til PF og forholdet til databeskyttelsesforordningens artikel 22, har bankens juridiske afdeling tilkendegivet, at der i kunderejsen – efter at kunden har modtaget et kompensationsbrev – er indført flere trin med menneskelig indgriben, jf. afsnit 5.6.2 ovenfor.

5.6.3 *Sammenfatning*

Den individuelle genberegning baserer sig, som beskrevet ovenfor, på hhv. anvendelsen af den deterministiske model og PF krav-genberegneren, dog således at startbalancen beregnes manuelt for kunder, som har anmodet om individuel genberegning, samt i sager, hvor banken har besluttet en manuel genberegning, jf. herom afsnit 5.6.1 og 5.6.2.

Som anført ovenfor afsnit 5.3.1 er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sikkerhed har vist, at den deterministiske model beregner en startbalance, som er egnet til at danne grundlag for kompensationsberegning i den individuelle gennemgang. Denne vurdering er behæftet med de samme usikkerheder, som er beskrevet ovenfor i afsnit 5.3.

Endvidere er det, som anført ovenfor afsnit 5.4.3 og 5.4.4, vores vurdering, at PF krav-genberegneren formentlig er egnet til at genberegne bankens krav og dermed som grundlag for en vurdering af, om der er sket overbetaling til banken. Svaghederne i den validering, som banken selv har udført, medfører imidlertid, at der består en vanskeligt kvantificerbar risiko for, at værktøjet i segmenter af sager giver mangelfulde eller inkonsistente resultater.

På det foreliggende grundlag er det dog vores vurdering, at denne usikkerhed ikke i sig selv medfører en sådan tvivl om resultaterne i den individuelle genberegning, at disse resultater ikke kan anvendes som grundlag for at vurdere, om der skal ydes compensation til bankens kunder og med hvilke beløb. I den forbindelse lægger vi også vægt på, at kunder, der er uenige i resultatet fra den individuelle genberegning, har mulighed for at anmode om en fuld manuel genberegning af deres sag. Vores vurdering af PF krav-genberegneren er i øvrigt behæftet med de samme usikkerheder, som er beskrevet ovenfor under afsnit 5.4.3.

5.7 Vores samlede observationer angående bankens beregning af kompensation

5.7.1 *Krav uden betalinger (ca. 30.300 krav)*

Vi er overordnet enige med banken i, at der i sager, hvor der ikke er sket betaling på gælden i den periode, hvor gælden har været registreret i PF-systemet, ikke kan være sket overbetaling, og at kunderne dermed ikke har krav på kompensation som følge af overbetaling i denne periode.

Den dokumentation, vi har modtaget i forbindelse med vores undersøgelse, understøtter, at banken er i stand til at identificere de krav i PF-systemet, hvor der er sket betaling til banken, og vi er derfor betryggede i, at bankens identifikation af krav i PF, hvor der ikke er sket betalinger i perioden efter, at kravet er blevet registreret i PF, er foretaget korrekt.

For fuldstændighedens skyld bemærkes, at kunder, der har haft et krav registreret i PF-systemet, kan have krav på kompensation af andre årsager, selvom der ikke er sket betaling i perioden efter, at kravet blev registreret i PF-systemet. I den forbindelse bemærkes, at banken har identificeret et mindre antal krav uden betalinger i PF, som kan være berørt af delproblemstilling nr. 40d, jf. herom afsnit 5.3.2, hvilket således efter omstændighederne særskilt kan give anledning til et kompensationskrav for overbetaling. Endvidere bemærkes, at visse af de undersøgelser, der er beskrevet i afsnit 6 nedenfor om bosagssegmentet, tillige angår kompensationsspørgsmål, der ikke forudsætter, at der er sket overbetaling.

5.7.2 *Krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning (ca. 8.100 krav)*

For så vidt angår krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning, og som er dækket af denne rapport nr. 5 (ca. 8.100 krav), jf. herom afsnit 5.1.1, er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de kunder, som er berettiget til kompensation som følge af overbetaling til banken for de fejl, der er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Det er endvidere vores vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed via den modelberegneede kompensation tilbyder kunderne en erstatning for overbetaling, som mindst svarer til og i mange tilfælde overstiger deres faktiske tab ved overbetaling i anledning af de fejl, der er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Det er vores overordnede vurdering, at risikoen for underkompensation for de krav, der håndteres via den modelbaserede kompensationsberegning, og som er dækket af denne rapport nr. 5 (ca. 8.100 krav), jf. herom afsnit 5.1.1, som helhed må anses for at være lav. Vi kan ikke pege på forhold eller

sammenhænge, som vi mener burde have været genstand for yderligere analyse, og som på afgørende vis kan forrykke på grundlaget for denne konklusion.

Som beskrevet ovenfor afsnit 5.3 og 5.4 har vi identificeret visse usikkerheder knyttet til bankens validering og arbejdsprocesser. Ingen af disse forhold vurderes dog ikke at have haft en afgørende indflydelse på de resultater, som banken har opnået via den stikprøvevise gennemgang, og som bekræfter, at risikoen for underkompensation for den af denne rapport nr. 5 omfattede population af krav i PF er på et acceptabelt lavt niveau.

Vi lægger i den forbindelse tillige vægt på, at banken i sit målbillede for kompensation har anvendt en række kundevenlige principper, herunder særligt at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5.

5.7.3 *Krav, der håndteres via den individuelle gennemgang (ca. 700 krav)*

Det er vores vurdering, at banken via den individuelle genberegning beregner en kompensation, der med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed sikrer, at kunderne modtager fuld erstatning for de fejl, som er beskrevet i afsnit 5.2.1.3.

Den individuelle genberegning baserer sig, som beskrevet ovenfor, på hhv. anvendelsen af den deterministiske model og PF krav-genberegneren, dog således at startbalancen beregnes manuelt for kunder, som har anmodet om individuel genberegning, jf. herom afsnit 5.6.2.

Som anført ovenfor afsnit 5.3.1 er det vores vurdering, at banken med en høj grad af sikkerhed har vist, at den deterministiske model beregner en startbalance, som er egnet til at danne grundlag for kompensationsberegning i den individuelle gennemgang. Denne vurdering er dog behæftet med de samme usikkerheder, som er beskrevet ovenfor i afsnit 5.3.

Endvidere er det, som anført ovenfor, afsnit 5.4.3 og 5.4.4, vores vurdering, at PF krav-genberegneren formentlig er egnet til at genberegne bankens krav og dermed som grundlag for en vurdering af, om der er sket overbetaling til banken. Svaghederne i den validering, som banken selv har udført, medfører imidlertid, at der består en vanskeligt kvantificerbar risiko for, at værktøjet i segmenter af sager giver mangelfulde eller inkonsistente resultater.

På det foreliggende grundlag er det dog vores vurdering, at denne usikkerhed ikke i sig selv medfører en sådan tvivl om resultaterne i den individuelle genberegning, at disse resultater ikke kan anvendes som grundlag for at vurdere, om der skal ydes kompensation til bankens kunder og med hvilke beløb. I den

forbindelse lægger vi også vægt på, at kunder, der er uenige i resultatet fra den individuelle genberegning, har mulighed for at anmode om en fuld manuel genberegning af deres sag. Vores vurdering af PF krav-genberegningen er i øvrigt behæftet med de samme usikkerheder, som er beskrevet ovenfor, afsnit 5.4.3.

Endelig bemærkes, at banken også i sit målbillede for kompensation via den individuelle genberegning har anvendt en række kundevenlige principper, herunder særligt at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, og at banken tidskompenserer kunderne for potentiel overbetaling mange år tilbage med morarenten i medfør af rentelovens § 5, og at disse principper navnlig i ældre sager må antages at føre til, at bankens kompensationsberegning samlet set vil være i kundernes favør.

6. STATUS PÅ BOSAGER

6.1 Overblik over bosager

Banken har valgt at behandle sager om kunder og tidligere kunder, der er eller har været under bobehandling m.v., særskilt, således at der for så vidt angår hver relevant sagstype tages stilling til, om der skal ydes kompensation for fejl i gældsinddrivelsen, og – i givet fald – hvem der skal modtage kompensation og hvordan kompensationen skal beregnes.

Pr. 31. december 2023 omfattede segmentet af bosager m.v., der afventer stillingtagen til kompensation, 16.900 sager med konti i DCS, 9.900 sager med krav i PF samt 4.300 sager, der har været behandlet af bankens Insolvency-afdeling, der behandler erhvervssager, jf. herom afsnit 4.4.2.2 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 (samlet ”bosagssegmentet”). Dertil kommer et antal sager, der har været behandlet af Nordania.

Opgørelsen af antallet af ”sager” tager udgangspunkt i, om en kunde, der er eller har været tilknyttet som skyldner i bankens inddrivelsessystemer, er omfattet af bosagssegmentet. En ”sag” kan omfatte flere konti i DCS og/eller krav i PF, hvortil der endvidere kan være tilknyttet flere skyldnere.

Fælles for disse sager er, at der er foretaget betaling til banken efter, at gælden blev registreret i bankens inddrivelsessystemer. Konti og krav, der angår kunder, der er eller har været omfattet af en bobehandling, men som ikke – hverken før, under eller efter bobehandlingen – har foretaget hel eller delvis betaling af gælden til banken efter, at gælden blev registreret i bankens inddrivelsessystemer, er ikke omfattet af bankens opgørelse af bosager, der afventer en stillingtagen til kompensation. Det skyldes, at det for så vidt angår konti og krav, hvor der ikke er sket betaling efter det tidspunkt, hvor

gælden blev registreret i bankens inddrivelsessystemer, uden videre kan konkluderes, at kunden ikke kan have lidt et tab som følge af overbetaling til banken.⁴

Bankens arbejde med bosagssegmentet har bl.a. omfattet dialog med Finans Danmark og Domstolsstyrelsen med henblik på at udvikle løsninger og skabe afklaring på spørgsmål, som kan få betydning for et stort antal interessenter, herunder tidligere kunder, domstolene, arvinger og kreditorer.

I den forbindelse har banken haft fokus på at finde de rigtige løsninger ud fra bl.a. analyser af juridiske spørgsmål, hensynet til genopretning over for bankens kunder, og hensynet til at undgå værdispild og unødvendige administrative omkostninger hos bl.a. domstolene og øvrige kreditorer.

I de bosager, hvor banken er forpligtet til at udbetale en kompensation, ønsker banken i videst muligt omfang at foretage én samlet beregning og udbetaling af kompensation, således at der ikke sker ”drypvis” kommunikation fra banken om kompensationsbeløb angående enkeltfejl, men derimod en samlet kommunikation angående alle kendte konstaterede eller mulige fejl. Dette skal bl.a. sikre, at administrative omkostninger i sager, hvor banken vurderer, at det er nødvendigt at involvere tidligere bobestyrere, domstolene m.v. kan holdes nede i videst muligt omfang.

I tillæg hertil har banken arbejdet med at afklare den korrekte tilgang til håndtering af de forskellige typer af bosager. Dette har betydet (og betyder fortsat), at banken ikke har afsluttet sin kompensationsberegning og udbetaling til nogen af de konti og krav, der er omfattet af bosagssegmentet.

Banken har opdelt sagerne i ti forskellige sagstyper. For så vidt angår nogle af sagstyperne, men ikke alle, har banken truffet beslutninger om tilgangen til kompensationsspørgsmålet.

I de følgende afsnit har vi redegjort for de beslutninger, banken har truffet om kompensationsstilgangen i de enkelte sagstyper, samt en status for bankens arbejde med kompensation. Endelig har vi kort redegjort for bankens tidsplan for arbejdet med bosagssegmentet.

Banken opdeling af bosagssegmentet i ti sagstyper er illustreret i figur 41 nedenfor.

⁴ Se dog afsnit 5.3.2 angående mulige tab, der relaterer sig til den periode, hvor visse kunders krav har været registreret i OP-systemet, samt afsnit 6.4.4, der angår spørgsmålet, om kunder kan have krav på erstatning for tab og godtgørelse for tort i anledning af bankens indgivelse af konkursbegæring på grundlag af et krav, der helt eller delvist ikke eksisterende, smh. konkurslovens § 28.

Figur 41 – Bosagssegmentet fordelt på sagstyper

Segmenter		Sager i DCS	Sager i PF	Insolvency-afdelingen	Nordania	Total*
1	Dødsboer uden dividende	6.900	3.900	N/A	Dødsboer 500 kunder Konkurs 1.500 kunder	10.800
2	Gældssaneringer	4.800	3.700	N/A		8.500
3	Konkursboer med dividende og dødsboer med dividende	2.900	500	4.300		3.400
4	Konkursboer uden dividende	100	100			200
5	Tidligere kunders konkurs	Ikke opgjort endnu	Ikke opgjort endnu			Ikke opgjort endnu
6	Rekonstruktioner	100	Ikke opgjort endnu			100
7	Tvangsauktioner	100	N/A			100
8	Likvidationer	200	100			300
9	Tvangsakkorder	Ikke opgjort endnu	Ikke opgjort endnu	Ikke opgjort endnu		Ikke opgjort endnu
10	Blandet	1.800	1.600	N/A		N/A
Total		16.900	9.900	4.300	2.000	26.800

* Total-opgørelsen omfatter ikke tal fra Insolvency-afdelingen og Nordania.

Banken oplyser, at der er en vis usikkerhed forbundet med opgørelsen af konti og krav i de enkelte sagstyper, og at opgørelserne vil blive opdateret af banken i takt med, at bankens dataindsamlingsarbejde skrider frem. Endvidere oplyser banken, at der er et mindre overlap på ca. 6 % mellem kunder tilknyttet sager i hhv. DCS og PF.

Status for bankens arbejde med kompensation i hver af de ti sagstyper er nærmere beskrevet i det følgende afsnit.

6.2 Status på bankens arbejde med kompensation for så vidt angår de enkelte sagstyper i bosagssegmentet

6.2.1 Dødsboer uden dividende

Segmentet "Dødsboer uden dividende" omfatter samlet 6.900 sager i DCS og 3.900 sager i PF. Segmentet angår afdøde kunder, hvor behandlingen af dødsboet ikke har ført til udbetaling af dividende til banken,

men hvor der skal tages stilling til, om betalinger til banken forud for dødsbobehandlingen skal føre til, at der skal udbetales kompensation til dødsboet/arvingerne.

Segmentet omfatter både privat skiftede boer, uskiftede boer, ægtefælleudlæg, solvente bobestyrerboer og boudlæg. Segmentet omfatter både kunder, der er gået bort, mens de var kunder i banken (ca. 1.800 sager i DCS og ca. 400 sager i PF), og kunder, der er gået bort efter, at de var kunder i banken (ca. 5.100 sager i DCS og ca. 3.500 sager i PF).

Banken har på et møde i Debt Management Committee den 11. september 2023 truffet beslutning om, at segmentet "Dødsboer uden dividende" skal kompenseres på samme måde som andre privatkunder. For så vidt angår skattekompensation henvises dog til afsnit 6.4.2.

Dette betyder, at banken – som udgangspunkt – forventer at beregne en kompensation på samme måde, som hvis der var tale om en ikke-afdød privatkunde, og at banken vil søge at udbetale en sådan kompensation til den eller de berettigede efter den afdøde kunde eller tidligere kunde (dødsboet eller arvingerne).

Dog har banken oplyst, at man overvejer, om der skal anvendes en minimumsgrænse for kompensationsbeløb, og – i givet fald – hvordan en sådan minimumsgrænse skal fastsættes og anvendes. Banken har endnu ikke truffet beslutning om anvendelsen af en eventuel minimumsgrænse, og vi har derfor heller ikke modtaget et skriftligt beslutningsgrundlag, der giver os mulighed for at tage stilling til bankens overvejelser.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet "Dødsboer uden dividende", når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.2 *Gældssaneringer*

Segmentet "Gældssaneringer" omfatter samlet 4.800 sager i DCS og 3.700 sager i PF. Segmentet omfatter inkassokunder, som har fået gældssanering, og hvor banken kan have anmeldt et for højt beløb og modtaget dividende på baggrund af det anmeldte beløb.

Banken har indhentet juridisk rådgivning om, hvorvidt banken bør yde kompensation til kunder, der har fået gældssanering, og – i givet fald – om kompensationen bør ydes til den kunde, der har fået gældssanering, eller den pågældende kundes kreditorer. I den forbindelse har banken opstillet følgende eksempel, som banken har bedt sin juridiske rådgiver om at tage stilling til:

- Banken har anmeldt et krav på kr. 100.000 i en gældssanerings sag
- Dividenden fastsættes i gældssaneringskendelsen til 20 %
- Banken modtager kr. 20.000
- Banken opdager senere, at den har overanmeldt, og at den kun burde have anmeldt kr. 50.000
- Banken skulle retmæssigt have modtaget 20% af kr. 50.000 = kr. 10.000
- Hvad skal der ske med de kr. 10.000, som banken har modtaget for meget?

I et notat udarbejdet af bankens eksterne juridiske rådgiver den 29. august 2023 fremgår følgende konklusion om eksemplet ovenfor:

”Spørgsmålet om pligten til at tilbagebetale, og hvem der i givet fald er rette modtager af tilbagebetalingen, er så vidt vi er orienteret ikke prøvet i praksis. Svarene herpå er derfor forbundet med nogen usikkerhed.

Ved en afvejning af argumentationerne henholdsvis for og imod en juridisk pligt til at tilbagebetale for meget modtaget dividende, er det vores vurdering, at banken med overvejende sandsynlighed vil have en pligt til at tilbagebetale det for meget modtagne, og at den rette modtager vil være skyldneren.

Herfor taler almindelige berigelsessynspunkter og karakteren af retsforlig, der som bindende aftaler – men ikke med virkning som endelige domme – åbner mulighed for, at grundlaget for forliget kan anfægtes. En anfægtelse af fordringens opgørelse kan prøves ved en civil sag også efter gældssaneringskendelsen er afsagt, og i den sag vil skyldneren sandsynligvis få medhold på baggrund af bankens erkendte over-anmeldelse.

Da genoptagelsesmulighederne i konkursloven er begrænsede, og udover sving ret entydigt hælder til skyldnerens beskyttelse, forekommer det mest sandsynligt, at en domstolsprøvelse af spørgsmålet vil resultere i en afgørelse om tilbagebetaling med begrundelse i bankens berigelse med skyldneren som rette modtager af den for meget modtagne dividende.” (vores fremhævelse)

På denne baggrund har banken i januar 2024 truffet beslutning om at yde kompensation til kunder, der har fået en gældssanering. Bankens beslutning er i overensstemmelse med den rådgivning, som banken

har modtaget om spørgsmålet. Vi er enige i denne beslutning. Banken har dog fortsat ikke truffet beslutning om de konkrete principper for beregning af kompensation til dette segment.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet "Gældssaneringer", når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.3 Konkursboer med dividende og dødsboer med dividende

Segmentet "Konkursboer med dividende og dødsboer med dividende" omfatter samlet 2.900 sager i DCS og 500 sager i PF.

Segmentet angår afdøde kunder, hvor dødsboet er blevet behandlet som et insolvent dødsbo, og hvor banken har modtaget dividende, samt kunder, der er gået konkurs, og hvor bobehandlingen førte til, at banken modtog dividende.

Banken har truffet beslutning om ikke at kompensere for dividendebetaling fra insolvente dødsboer og konkursboer. Banken begrundet sin beslutning med, at der er sket en endelig fordringsprøvelse af bankens krav, jf. konkurslovens § 133, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 56, stk. 5. Bankens beslutning understøttes af en juridisk vurdering fra bankens eksterne juridiske rådgiver. Bankens beslutning betyder, at der ikke vil blive udbetalt kompensation i anledning af dividendebetaling, selvom banken har fået udbetalt dividende på grundlag af et for højt opgjort krav i boet.

Vi er enige i, at en fordringsprøvelse i et konkurs- eller dødsbo som det klare udgangspunkt er bindende, og at en kreditor, der har fået fordringsprøvet sit krav, sædvanligvis kan indrette sig i tillid hertil. Udgangspunktet kan dog efter den juridiske teori fraviges i visse tilfælde. Det vil efter vores vurdering kunne være tilfældet, hvis en fordringshaver har fortiet faktuelle forhold af væsentlig betydning for fordringsprøvelsen.

Vores undersøgelse af bankens gældsinddrivelsessag har ikke omfattet den historiske udvikling i bankens viden og burde viden om de fejl, der er omfattet af bankens kompensationsberegning i gældsinddrivelsessagen – hverken generelt på gældsinddrivelsesområdet eller i konkrete enkeltsager, hvor banken har foretaget anmeldelse af krav i konkurs- og dødsboer.

På denne baggrund kan vi ikke vurdere, om banken – generelt på gældsinddrivelsesområdet eller i konkrete enkeltsager – har haft et sådant kendskab til en eller flere af de fejl, der er omfattet af bankens kompensationsstilgang, at en fordringsprøvelse af bankens krav ikke vil være bindende, og om banken

derfor bør være tilbageholdende med eller helt afstå fra at indtage det synspunkt, at fordringsprøvelser er endelige.

På det for os foreliggende grundlag finder vi derfor ikke anledning til at kritisere bankens beslutning om at anse en fordringsprøvelse af det af banken anmeldte krav i dødsboer og konkursboer for endelig. Beslutningen er i overensstemmelse med det almindelige udgangspunkt om, at en fordringsprøvelse er endelig og understøttes tillige af almindelige indretnings- og ressourcehensyn.

Det bemærkes, at bankens beslutning om ikke at kompensere for dividendebetalinger – ligesom flere andre beslutninger af relevans for bosagssegmentet – er af generel og retningsgivende karakter, og at der endnu udestår nærmere afklaring af samspillet mellem denne beslutning og bankens beregning af compensation, når der tillige er sket betaling hhv. før og/eller efter bobehandlingen, herunder f.eks. fysiske personer, der afdrager på deres gæld til banken efter, at de har været under konkursbehandling. Ligeledes udestår en afklaring af samspillet mellem denne beslutning og bankens opgørelse af en restgæld over for de fysiske personer, der har været under konkursbehandling, og som ikke er omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling af gæld. Vi vil følge op herpå i en senere rapport.

For så vidt angår konkursboer med dividende og dødsboer med dividende, hvor kunderne har overbetalt til banken, før de er blevet til et bo, har banken på møde i Debt Management Committee den 11. september 2023 besluttet, at banken vil afskære krav på grund af forældelse efter den absolutte forældelsesfrist på 10 år. Bankens beslutning om at afskære visse krav på grund af forældelse mangler fortsat at blive konkretiseret, men overordnet indebærer beslutningen, at banken ikke vil yde compensation, hvis et krav i anledning af overbetaling er opstået før juni 2010, jf. herom afsnit 6.4.1.

Dødsboer med dividende og konkursboer med dividende, hvor et kompensationskrav i anledning af overbetaling foretaget i perioden før, at kunden er blevet til et bo, og hvor kravet ikke afskæres på grund af bankens beslutning om at anvende den 10-årige forældelsesfrist, vil blive kompenseret efter de principper og regnemetoder banken anvender for privatkunder i øvrigt.

En række beslutninger af relevans for compensationsspørgsmålet udestår fortsat for disse sagstyper. Banken har tilkendegivet, at der blandt andet udestår beslutning (i) om den konkrete udmøntning af bankens beslutning om at afskære visse krav på grund af forældelse, (ii) om banken vil anvende minimumsgrænser for udbetaling af kompensationsbeløb og – i givet fald – hvordan disse skal beregnes, (iii) at afgøre om banken vil se bort fra betalinger, der er godkendt af kurator/bobestyrer ved brug af beregningsmodellen. Hertil udestår bankens beslutning om, (iv) hvordan compensationen skal beregnes for fysiske personer, der har foretaget betaling af deres gæld til banken efter endt konkursbehandling.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet ”Konkursboer med dividende og dødsboer med dividende”, når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har, eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.4 Konkursboer uden dividende

Segmentet ”Konkursboer uden dividende” omfatter samlet 100 sager i DCS og 100 sager i PF. Segmentet angår kunder, der er gået konkurs, og hvor konkursbehandlingen ikke har ført til udbetaling af dividende til banken (f.eks. sager efter konkurslovens § 143).

For dette segment har banken besluttet, at banken vil afskære visse krav på grund af forældelse. Beslutningen indebærer, at banken ikke vil udbetale kompensation i anledning af overbetaling, der er foregået i perioden forud for konkursens indtræden, hvis et sådant krav på kompensation er opstået før juni 2010, jf. herom afsnit 6.4.1.

Ligesom ved konkursboer, hvor der er sket dividendeudbetaling til banken, mangler banken fortsat at træffe en række beslutninger af relevans for kompensationsspørgsmålet, jf. herom afsnit 6.2.3 ovenfor.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet ”Konkursboer uden dividende”, når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.5 Tidligere kunders konkurs

Segmentet ”Tidligere kunders konkurs” angår de af bankens kunder, der er gået konkurs efter, at de har forladt banken. Banken har i disse sager ikke anmeldt et krav i konkursboet, og har derfor ikke modtaget dividende. Banken har endnu ikke foretaget en opgørelse over antallet af konti i DCS og krav i PF i dette segment.

Banken har på et møde i Debt Management Committee og Council den 28. november 2023 truffet beslutning om at kompensere dette segment efter beregningsmodellen. Dog har banken besluttet, at banken ikke vil udbetale kompensation for eventuelle krav, der er opstået før juni 2010, jf. herom afsnit 6.4.1.

Banken har tilkendegivet, at der blandt andet udestår beslutning om (i) den konkrete udmøntning af bankens beslutning om at afskære visse krav på grund af forældelse, (ii) hvorvidt banken vil anvende minimumsgrænser for udbetaling af kompensationsbeløb og – i givet fald – hvordan disse skal beregnes.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet ”Tidligere kunders konkurs”, når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.6 *Rekonstruktioner*

Segmentet ”Rekonstruktioner” omfatter samlet 100 konti i DCS og et endnu ikke opgjort antal krav i PF. Segmentet omfatter kunder, der har gennemgået en rekonstruktionsproces i henhold til konkurslovens regler, og hvor banken i den forbindelse har modtaget dividende.

Banken har endnu ikke taget stilling til, om der skal ydes kompensation til kunder i segmentet ”Rekonstruktioner”, og i givet fald, hvordan banken forventer at beregne en kompensation for de kunder, der har været i rekonstruktionsbehandling.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet ”Rekonstruktioner”, når banken har taget endelig stilling til, om der ydes kompensation til kunderne i segmentet, og – i givet fald - hvordan kompensationen vil blive beregnet.

6.2.7 *Tvangsauktioner*

Segmentet ”Tvangsauktioner” angår spørgsmålet, om banken uberettiget har iværksat en tvangsauktion over nogen af sine inkassokunder, og om de pågældende kunder – i givet fald – har krav på kompensation i anledning heraf.

Banken har iværksat en undersøgelse af dette spørgsmål, men har endnu ikke afsluttet sine undersøgelser. Foreløbig har banken ikke identificeret kunder, der har krav på kompensation i anledning af en uberettiget iværksættelse af tvangsauktion, men da bankens undersøgelser endnu ikke er afsluttet, og da vi således ikke har haft mulighed for at gennemgå det endelige resultat af bankens undersøgelser, vil vi vender tilbage herom i en senere rapport.

Det bemærkes, at spørgsmålet om kompensation i anledning af *overbetaling* fra kunder, hvis ejendom er blevet solgt på en tvangsauktion, behandles i bankens øvrige kompensationsspor. Dette segment omfatter

således alene spørgsmålet, om banken uberettiget har iværksat en tvangsauktion, og om kunderne har krav på kompensation i anledning heraf.

6.2.8 Likvidationer

Segmentet omfatter kunder (juridiske personer), som har været i frivillig eller tvungen likvidation (tvangsopløsning). Segmentet "Likvidationer" omfatter samlet 200 sager i DCS og 100 sager i PF.

Banken har på et møde i Debt Management Committee og Council den 28. november 2023 truffet beslutning om, at kunder, der er omfattet af segmentet "Likvidationer", vil skulle kompenseres på samme måde som bankens øvrige kunder (DCS- og PF-modellerne).

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet "Likvidationer", når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere de kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.2.9 Tvangsakkorder

Segmentet omfatter kunder, der har fået gennemført en tvangsakkord. Tvangsakkord blev benyttet indtil 2011, hvor reglerne om tvangsakkord blev ophævet og erstattet af reglerne om tvangsakkord i rekonstruktion. Banken har endnu ikke opgjort, hvor mange sager i hhv. DCS og PF, der er omfattet af segmentet "Tvangsakkorder".

Banken har endnu ikke taget stilling til, om der skal ydes kompensation til kunder i segmentet "Tvangsakkorder", og i givet fald, hvordan banken forventer at beregne en kompensation til kunder i dette segment.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til segmentet "Tvangsakkorder", når banken har taget endelig stilling til, om der ydes kompensation til kunder i segmentet, og – i givet fald - hvordan kompensationen vil blive beregnet.

6.2.10 Blandede segmenter

Segmentet "Blandede sagstyper" omfatter sager, hvor kunden har været omfattet flere sagstyper i bosagssegmentet, f.eks. hvis en kunde har været under konkursbehandling, efterfølgende har fået gældssanering og derefter er afdøet ved døden. Segmentet "Blandede segmenter" omfatter samlet 1.800 sager i DCS og 1.600 sager i PF.

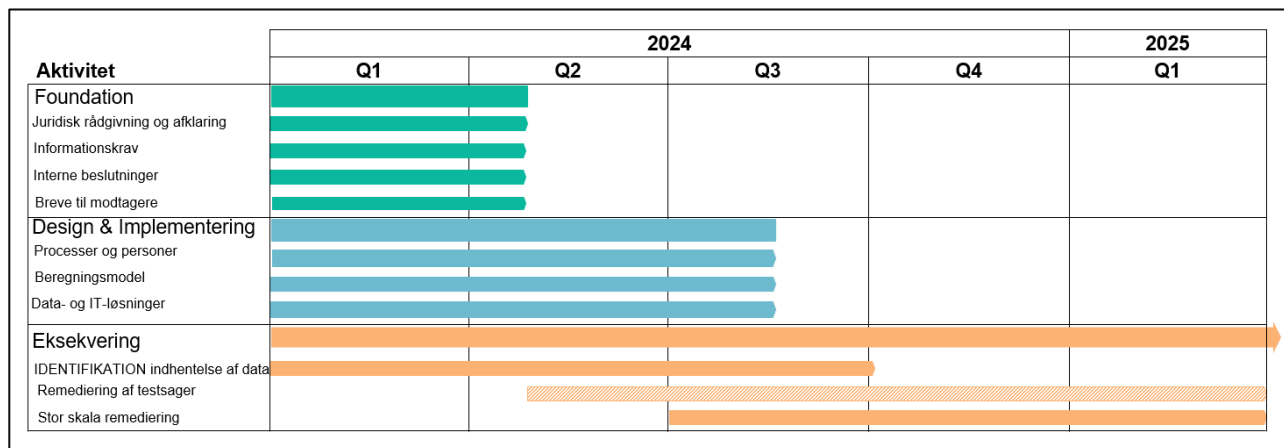
For kunder, der er omfattet af flere sagstyper, har banken oplyst, at afhjælpningen af bankens fejl i gældsinddrivelsen vil ske ved, at banken kombinerer tilgangen fra de enkelte sagstyper, som kunden er omfattet af. De beslutninger, der træffes for konti eller krav i hver sagstype, vil derfor tilsvarende gælde ved blandede segmenter. Den konkrete udmøntning af dette er ikke nærmere beskrevet for os på nuværende tidspunkt. Yderligere udestår, som beskrevet ovenfor, bankens stillingtagen til en række spørgsmål i de enkelte sagstyper i bosagssegmentet.

Af samme grund vil vi i en senere rapport vende tilbage til segmentet ”Blandede sagstyper”, når banken har færdiggjort sit arbejde med at identificere kompensationsberettigede og beregne en kompensation, der med en acceptabel risiko for underkompensation, dækker det tab, som kunderne i dette segment har, eller kan have lidt som følge af fejl i bankens gældsinddrivelse.

6.3 Tidsplan for bankens videre arbejde med kompensation

Bankens aktuelle tidsplan for håndtering af bosagssegmentet ser overordnet således ud:

Figur 42 – Bankens aktuelle tidsplan for håndtering af bosagssegmentet



Som det fremgår af tidsplanen, forventer banken at fortsætte sit arbejde med bosagssegmentet i hele 2024 og ind i 2025. Banken forventer, at alle nødvendige afklaringer og interne beslutninger i hvert af segmenterne vil være gennemført i begyndelsen af 2. kvartal 2024. Herefter forventer banken at have endeligt udarbejdet og implementeret operationelle processer, IT-løsninger og beregningsmodeller, der skal være i stand til at håndtere de lukkede bosager, medio 3. kvartal 2024. Sideløbende med dette arbejde vil banken udføre tests, der skal bidrage til, at banken efter forventningen vil være i stand til at starte kompensationsarbejdet i 3. kvartal 2024. Da beregning og udbetaling af kompensation i

bosagssegmentet i nogle sager vil forudsætte kommunikation med og indhentning af information fra bl.a. skifteretterne, tidligere bobestyrere m.v., er tidsplanen ifølge banken behæftet med usikkerhed. Bankens aktuelle planer for håndtering af bosagssegmentet omfatter aktiviteter frem til 30. juni 2025, jf. herom afsnit 3.7.

Det er vores vurdering, at tidsplanen er optimistisk, og vi er enige med banken i, at den er behæftet med usikkerhed. I vidt omfang forventer banken dog, at kompensationsberegninger vil skulle foretages via de generelle kompensationsmodeller (DCS-modellen og PF-modellen), som banken har udviklet i 2022 og 2023, hvilket indebærer, at kompensationsberegning i en række af sagstyperne ikke forudsætter ”udvikling fra bunden”, men derimod kan gøre brug af allerede kendte løsninger i større eller mindre omfang. Konkrete tilpasninger vil dog antageligvis være nødvendige, herunder særligt for så vidt angår kommunikation.

6.4 Tværgående observationer

6.4.1 *Bankens beslutning om at afskære visse krav på grund af forældelse*

Som det fremgår ovenfor afsnit 6.2.3, 6.2.4 og 6.2.5 har banken for så vidt angår konkursboer samt dødsboer med dividende besluttet ikke at yde kompensation angående krav, der er opstået før juni 2010. Beslutningen hviler på en betragtning om, at krav, der er opstået før juni 2010, som udgangspunkt vil være bortfaldet i medfør af den absolutte 10-årige forældelsesfrist i forældelseslovens § 3, stk. 3, nr. 4, på det tidspunkt, hvor ”gældssagen” opstod i banken.

Beslutningen indebærer en fravigelse af det princip, som banken i øvrigt har tilrettelagt sit kompensationsarbejde efter, jf. herom vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2. Efter dette princip har banken ellers søgt at tilbagebetale ethvert beløb, der er opkrævet med urette siden introduktionen af bankens nuværende inddrivelsessystemer, uanset hvornår den enkelte overbetaling måtte være sket, og alene begrænset af, hvorvidt banken har et datagrundlag for identifikation af kunderne og beregning af kompensation.

Beslutningen om at afskære visse krav på grund af forældelse er foreløbig af generel og retningsgivende karakter, og de nærmere principper for implementering af beslutningen mangler endnu at blive besluttet af banken.

På det foreliggende grundlag er det vores vurdering, at beslutningen om at afskære visse krav på grund af forældelse kan være velbegrundet og i overensstemmelse med almindelige indretnings- og ressourcehensyn for så vidt angår konkursboer og insolvente dødsboer, hvor bobehandlingen er afsluttet for mange år siden, og hvor bankens tilkendegivelser om at se bort fra forældelse, jf. herom vores rapport

nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2, ikke kan være kommet til de relevante personers kundskab. Som beskrevet har banken endnu ikke truffet beslutning om den konkrete implementering af beslutningen om at påberåbe sig forældelse for krav, der er opstået før juni 2010, og det har derfor ikke været muligt for os på det foreliggende grundlag at afdække, hvilke konkursboer og insolvente dødsboer, der vil blive berørt af bankens beslutning, og om banken via sin beslutning afskærer kompensationskrav over for boer eller personer, som kan have fået kendskab til bankens tilkendegivelser om at se bort fra forældelse. Vi vil i en senere rapport følge op herpå.

6.4.2 Skattekompensation

Uden for bosagssegmentet har banken i sager, hvor banken har ydet en kompensation, der ikke præcist svarer til den overbetaling, som kompensationen dækker, valgt tillige at yde en skattekompensation, jf. herom bl.a. afsnit 5.3 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Inden for bosagssegmentet er der store forskelle på, om og – i givet fald – hvilken skattemæssig konsekvens det vil have for modtageren af kompensation, at bankens kompensationsbeløb ikke præcist svarer til kundens overbetaling til banken (men derimod er baseret på en modelberegnet erstatning, der kan indeholde et gavelement). Bankens har vurderet, at det i nogle tilfælde ikke have nogen skattemæssig konsekvens for modtageren, at banken udbetaler en ikke-præcis kompensation, mens det i andre tilfælde vil kunne føre til beskatning med op til 50 %.

På denne baggrund har banken overordnet besluttet, at bankens kommunikation med skifteretterne om kompensationsbeløb, som banken agter at udbetale, ikke vil omfatte en af banken opgjort skattekompensation. Endvidere har banken besluttet ikke af egen drift at yde skattekompensation i bosagssegmentet i det omfang, at det ikke er muligt for banken at estimere den skattemæssige konsekvens for modtageren af kompensationen.

Bankens beslutninger om skattekompensation i bosagssegmentet er foreløbig af meget overordnet karakter. Vi har set bankens overvejelser om visse konkrete scenarier, men flere af disse overvejelser har været knyttet op på forbehold om, at de afventer yderligere juridiske undersøgelser. På nuværende tidspunkt har banken ikke udarbejdet en endelig og fuldstændig oversigt over hvilke sager banken vil yde skattekompensation i af egen drift, og hvilke sager banken kun vil yde skattekompensation efter at have modtaget en henvendelse herom. Vi vil på denne baggrund følge op på dette spørgsmål i en senere rapport.

I den forbindelse vil vi tillige følge op på, om bankens kommunikation til hhv. skifteretterne og modtagere af kompensation indeholder en beskrivelse af, om opgjorte kompensationsbeløb omfatter eller ikke omfatter skattekompensation, samt om banken i de sager, hvor banken har valgt ikke af egen drift at

beregne en skattekompensation, har beskrevet, hvad modtageren skal gøre for at rejse et eventuelt krav på skattekompensation over for banken.

6.4.3 Risiko for tab som følge af bankens sagsbehandlingstid

Bankens mulighed for at beregne og udbetale kompensation til afsluttede konkurs- og dødsboer vil efter omstændighederne forudsætte, at banken kan indhente oplysninger fra domstolene, tidligere kuratorer og dødsbobehandlere m.v.

Der er derfor en risiko for, at relevante oplysninger, som vil skulle indhentes hos domstolene m.v., slettes på grund af slettepolitikker og GDPR-regler m.v., og dermed at oplysningerne går tabt, før banken igangsætter de nødvendige aktiviteter. Dette indebærer en risiko for, at banken ikke kan udbetale kompensation i alle de sager, der er omfattet af bankens kompensationstilgang.

Banken arbejder aktuelt på at skabe afklaring af hvilke oplysninger, der vil skulle tilvejebringes og fra hvem, med henblik på stillingtagen til, hvordan denne risiko kan håndteres.

Vi vil i en senere rapport vende tilbage til dette spørgsmål.

6.4.4 Bankens indgivelse af konkursbegæringer

Vi har spurgt banken, om banken har foretaget en undersøgelse af, om kunder kan have krav på kompensation i anledning af, at banken i visse sager har indgivet en konkursbegæring på grundlag af et krav, der helt eller delvist ikke bestod, jf. smh. herved konkurslovens § 28, stk. 1 og 2, der har følgende ordlyd:

”Stk. 1. Har en fordringshaver begæret konkurs, uden at betingelserne for konkurs var opfyldt, og kunne dette være undgået ved fornøden agtpågivenhed, skal han betale skyldneren erstatning for tab og godtgørelse for tort uden hensyn til, om konkurs er indtrådt.

Stk. 2. Viser det sig, at fordringen ikke bestod, indtræder ansvar efter stk. 1, selv om intet kan bebrejdes den, der begærede konkurs.”

Banken har foreløbig over for os tilkendegivet, at det formentlig sjældent i sager, hvor banken har indgivet en konkursbegæring, vil forekomme, at banken har pligt til at betale erstatning for tab og godtgørelse for tort efter konkurslovens § 28, fordi banken i de fleste sager vil have kunnet redegøre for og dokumenteret, at en tilstrækkelig andel af bankens opgjorte tilgodehavende bestod, og fordi der for at rejse et sådan krav gælder en 3 måneders frist, der regnes fra det tidspunkt, hvor kunden blev i stand til

at gøre kravet gældende, jf. konkurslovens § 242 a, stk. 1. Yderligere har banken fremhævet, at der i konkurssager sædvanligvis vil være sket en manuel sagsbehandling og kontrol af de registrerede gældsoplysninger. Banken har over for os oplyst, at den vil dele sine nærmere overvejelser om problemstillingen, når den har foretaget yderligere undersøgelser.

Vi er enige i bankens foreløbige overvejelser om problemstillingen, men vil i en senere rapport følge på bankens nærmere overvejelser.

7. BANKENS HÅNDTERING AF YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER, SOM IKKE ER OMFATTET AF KOMPENSATIONSMODELLEN

7.1 Samlet overblik over de yderligere problemstillinger og fejl

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3, omfatter bankens modeller for beregning og udbetaling af kompensation til en række af bankens kunder ikke samtlige yderligere problemstillinger eller fejl, som banken har identificeret. Dette kan skyldes følgende forhold:

- Banken har i sine analyser konkluderet, at den yderligere problemstilling ikke har ført til fejl.
- Banken har i sine analyser konstateret, at fejl ikke har ført til overopkrævning af kunderne.
- Banken ønsker at udbygge kompensationsmodellerne for DCS og PF til også at omfatte disse fejl, men arbejdet hermed er ikke tilendebragt, og de berørte konti er derfor endnu ikke omfattet af modellerne, jf. ovenfor afsnit 4 og 5.
- Banken mangler oplysninger, som er nødvendige for at kunne anvende kompensationsmodellerne for de pågældende fejl, hvorfor banken vil foretage en hel eller delvis manuel behandling af sagerne eller kontakte berørte kunder med henblik på, at kunden kan bidrage med relevante oplysninger.
- Banken har kompenseret kunderne eller ønsker at kompensere kunderne for en eventuel overopkrævning med en særskilt kompensationsbetaling udover den modelberegneede kompensation.

Omfanget af de konstaterede fejl og fordelingen heraf er illustreret i figur 11 ovenfor, afsnit 3.

En samlet oversigt over samtlige de af banken identificerede problemstillinger eller fejl findes som bilag 1 til denne rapport nr. 5. Af oversigten fremgår for den enkelte problemstilling blandt andet, om banken har færdiggjort dens analyser af problemstillingen, om banken vurderer, at kunderne som følge af fejlen

kan have krav på kompensation for en overbetaling, om kompensation sker via den samlede kompensationsmodel ("Olympia-modellen"), eller om det forventes, at kompensation skal ske særskilt. Endelig fremgår det, om vi har færdiggjort vores undersøgelse af bankens analyse, og om vores undersøgelse har givet os anledning til bemærkninger eller observationer.

7.2 Yderligere problemstillinger som vi behandler i denne rapport nr. 5

I denne rapport nr. 5 behandler vi i alt 16 problemstillinger, som ikke er omfattet af Olympia-modellen, men som har, eller kan have ført til fejl i bankens inddrivelse. Følgende problemstillinger bliver behandlet i denne rapport nr. 5:

Figur 43 – Problemstillinger, som ikke er omfattet af Olympia-modellen, og som er omfattet af denne rapport nr. 5

Nummer	Beskrivelse	Afsnit
Problemstillinger, hvor kunder er kompenseret ved en særskilt kompensationsbetaling		7.3
10	Manglende forhandling af mæglersalærer (Home)	7.3.1
16a	Ingen forældelsesregistrering i Pantebrevssystemet	7.3.2.1
16e	Morarenter ifm. indfrielse af pantebrev	7.3.2.2
19a og b	Indtægtsføring af overbetalinger	7.3.3
Problemstillinger, hvor banken har konstateret, at fejl ikke har ført til overopkrævning		7.4
6c	Forskellige morarentesatser i DCS før og efter 2010	7.4.1
21	Slettede kundedata	7.4.2
35	Fejl i registreringer om forældelse i DCS	7.4.6
Problemstillinger, hvor banken har konkluderet, at problemstillingen ikke har ført til fejl		7.4
8b	Opkrævning af sagsomkostninger	7.4.3
18a, c og d	Midlertidige betalingsaftaler	7.4.4
26f	Kautioner, der nedskrives over tid	7.4.5
ORIS nr. 164265	Forskelle i beregnede renter i DCS	7.4.7
ORIS nr. 166446(d)	Renteberegning i afdragsordninger i PF	7.4.8
ORIS nr. 171177(b)	Realkredit Danmarks overtagelse af ejendomme på tvangsauktion	7.4.9

7.3 Yderligere problemstillinger, hvor banken har kompenseret kunder ved en særskilt kompensationsbetaling

I det følgende behandler vi problemstillinger, for hvilke bankens analyser har vist, at bankens kunder kan have lidt tab som følge af overopkrævning. I forhold til disse problemstillinger har vi undersøgt bankens tilgang til identifikation af potentielt berørte kunder, bankens tilgang til beregning og udbetaling af kompensation, status for eksekvering af kompensationsudbetalingen, kommunikation til bankens kunder og bankens tiltag til sikring af, at fejlen ikke fortsat påvirker bankens gældsinddrivelse.

7.3.1 Yderligere problemstilling nr. 10 – Manglende forhandling af mæglersalærer (Home)

Problemstillingen om mæglersalærer i forhold til ejendomsmæglerkæden Home er beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10.

Yderligere problemstilling nr. 10 angår det forhold, at banken i perioden 1. februar 2013 til 11. juli 2019 ikke krævede forhandling af Homes mæglersalærer i forbindelse med kunders frivillige underskudshandler, dvs. handler hvor banken accepterede et salg af kundens ejendom, selvom banken ikke opnåede fuld dækning af bankens pantsikrede fordring. Derimod krævede banken forhandling af andre ejendomsmægleres salærer, såfremt salærene overskred en af banken fastsat maksimalpris.

I vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10, beskrev vi bankens beslutning om, så vidt muligt, at kompensere kunderne ved at modregne kompensationsbeløbet i den restgæld, som banken havde registreret i inddrivelsessystemerne DCS og PF. I dette tilfælde kunne kundernes registrerede restgæld potentielt også kunne være påvirket af hovedårsag 1–4. Derved kunne banken potentielt komme til at modregne i en registreret restgæld, som banken allerede havde forudsat at dække i forbindelse med bankens kompensation for de fire hovedårsager, hvorved der opstod en risiko for underkompensation. Banken har efter vores aflevering af rapport nr. 2 af 31. maj 2022 afkræftet risikoen for, at de kunder, som er berørt af både de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 10, ville blive underkompenseret som følge af, at banken på tidspunktet for modregning for yderligere problemstilling nr. 10 endnu ikke havde registreret den modregning, som banken ville foretage i anledning af de fire hovedårsager.

I forhold til bankens metode for identifikation af potentielt berørte kunder og beregning af de berørte kunders kompensation henviser vi til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10.

I vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10, beskrev vi, at banken havde identificeret 1.233 kunder, som var berettiget til kompensation. Banken har efter vores aflevering af rapport nr. 2 af 31. maj 2022 konstateret, at alene 1.151 af de 1.233 tidligere oplyste antal kunder var berettiget til kompensation som

følge af problemstillingen. Heraf har banken udbetalt kompensation eller foretaget modregning i kundens registrerede restgæld for 631 kunder. For to kunder gælder, at banken ikke har de nødvendige oplysninger for at udbetale kundernes kompensation, hvorfor disse kunder behandles i det ovenfor, afsnit 3, omtalte projekt Merlin. De resterende 518 sager angår lukkede skiftesager, der behandles som led i bankens bobehandlingsprojekt, jf. ovenfor afsnit 6.

Banken har endvidere oplyst, at de kunder, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 10, også kan være berørt af eventuelle andre yderligere problemstillinger. Banken vil derfor i forhold til disse yderligere problemstillinger i videst muligt omfang behandle kunderne via Olympia-modellen, hvor det kompensationsbeløb, som banken har modregnet som følge af yderligere problemstilling nr. 10, vil indgå i beregningen af kundens samlede ret til kompensation som en "betaling" fra kunden. Banken har i den forbindelse oplyst, at 48 kunder ikke har været oprettet i bankens gældsinddrivelsessystemer, idet restgælden til banken blev indfriet forud for dette. Banken har således heller ikke foretaget modregning over for disse kunder. De resterende 583 kunder, som banken har foretaget udbetaling til eller modregning over for, vil blive behandlet gennem bankens Olympia-modeller, jf. ovenfor, afsnit 4 og 5. Det er imidlertid kun 115 af disse kunder, som er en del af de kundesegmenter, som vi har beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 eller ovenfor i denne rapport nr. 5, afsnit 4 og 5.

I forhold til de resterende 468 kunder, hvis konti eller krav skal behandles via Olympia-modellen, må det konstateres, at disse først med sikkerhed vil have modtaget fuld erstatning for deres tab, når kunderne, via modellen, har modtaget erstatning for en eventuel overbetaling til banken vedrørende de konti, som erstatning for yderligere problemstilling nr. 10 er modregnet i. Vi vil følge op herpå, når bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation for overbetaling til disse kunder er forelagt for os.

Som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10.14, har banken orienteret de berørte kunder om problemstillingen samt om, hvorvidt kunderne har været berettiget til kompensation som følge af problemstillingen. Banken har dog endnu ikke udsendt orientering i de sager, som er omfattet af bobehandling.

I forhold til vores vurdering af bankens metode for identifikation af potentielt berørte kunder og beregning af de berørte kunders kompensation henviser vi til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.10. Det samme gælder i forhold til vores vurdering af bankens kommunikation til de berørte kunder samt bankens foranstaltninger til standsning af problemstillingen.

Det er vores vurdering, at banken har afkræftet risikoen for, at de kunder, som er berørt af både de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 10, ville blive underkompenseret som følge af, at banken på tidspunktet for modregning for yderligere problemstilling nr. 10 endnu ikke havde registreret den modregning, som banken ville foretage i anledning af de fire hovedårsager.

Vi kan omvendt endnu ikke udtale os endeligt om bankens mellemværende med de kunder, som banken har foretaget modregning over for, idet banken for størstedelen af disse kunders vedkommende endnu ikke har behandlet deres samlede kompensationskrav via Olympia-modellen, jf. umiddelbart ovenfor. Vi følger op, når banken har afsluttet sine undersøgelser af, om disse kunder i øvrigt har krav på kompensation for fejl i bankens gældsinddrivelse, forventelig via Olympia-modellen, således at der samtidig hermed foretages en slutopgørelse af kundernes eventuelle krav på kompensation.

7.3.2 Yderligere problemstilling nr. 16 – bankens pantebrevssystem ("MDS")

Yderligere problemstilling nr. 16 vedrører fejl i bankens IT-system til håndtering af pantebreve. I banken kaldes IT-systemet for "Pantebrevssystemet" eller "MDS", som står for "Mortgage Deed System". Pantebrevssystemet er udviklet i løbet af 1980'erne, og banken har taget systemet i brug i 1991.

Der har gennem tiden været registreret ca. 370.000 sager i Pantebrevssystemet, og banken har selv været kreditor i ca. 113.000 af sagerne. I de resterende ca. 257.000 sager har banken alene administreret pantebrevene på vegne af kreditor, og denne gruppe af sager kaldes i banken for "kundebeholdningen". Banken har oplyst, at der den 31. december 2023 var registreret 1.117 aktive sager i Pantebrevssystemet, og at banken var kreditor i alle sagerne, idet banken har afviklet alle aktive sager i kundebeholdningen i slutningen af 2023.

Banken har opdelt yderligere problemstilling nr. 16 i en række delproblemstillinger, som behandles under delproblemstilling nr. 16a-16i. I denne rapport nr. 5 behandler vi alene delproblemstillingerne 16a, 16b og 16e, idet banken endnu ikke har afsluttet sin analyse af de resterende delproblemstillinger. For så vidt angår delproblemstilling 16b henviser vi til afsnit 4.1.3.2.4 ovenfor.

7.3.2.1 Yderligere problemstilling nr. 16a – Ingen forældelsesregistrering i Pantebrevssystemet

Yderligere problemstilling nr. 16a er opstået som følge af, at der i Pantebrevssystemet ikke kan registreres oplysninger om forældelse. Krav kan således være registreret som retskraftige (gyldige) i Pantebrevssystemet, selvom de reelt er helt eller delvist bortfaldet som følge af forældelse. Der er endvidere ikke implementeret manuelle processer for at kunne registrere og vedligeholde data omkring forældelse

Banken har således ikke haft en proces for forældeshåndtering af den gæld, som er registreret i Pantebrevssystemet, og selv hvis banken havde haft en proces for forældeshåndtering, er det ikke muligt at slette krav i systemet, som er bortfaldet som følge af forældelse. Derimod er systemet programmeret til, at kundens indbetalinger dækker efter en fast dækningsrækkefølge, som ikke kan

ændres, hvor de ældste forfaldne terminer dækkes først, og hvor renter og gebyrer dækkes før afdrag på gældens hovedstol.

Problemstillingen har ifølge banken medført, at banken har inddrevet for meget i 27 sager, som vedrører 39 forskellige kunder. Det for meget inddrevne beløb varierer i sagerne fra ca. kr. 1.300 til ca. kr. 68.000, ekskl. tids- og skattekompensation.

Yderligere problemstilling nr. 16a vedrører kun egenbeholdningen, dvs. sager hvor banken er registreret som kreditor for pantebrevet, idet banken håndterer en tilsvarende problemstilling for kundebeholdningen gennem delproblemstilling nr. 16c, der fortsat er under analyse i banken.

Delproblemstilling nr. 16a og bankens analyse heraf er også beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.16, og i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.16. Banken havde på daværende tidspunkt dog ikke afsluttet sin behandling af problemstillingen, idet banken blandt andet ikke havde udbetalt kompensation til alle berørte kunder.

Banken har efter det oplyste nu udbetalt kompensation til størstedelen af de berørte kunder.

Banken har identificeret 117 potentielt berørte sager, som omfatter 139 kunder. Vi har undersøgt bankens metode til identifikation af de potentielt berørte sager, og det er i den forbindelse vores vurdering, at banken må antages at have identificeret de sager, for hvilke der kan være betalt på en forældet gæld.

Banken har manuelt gennemgået de potentielt berørte sager med henblik på at undersøge, om banken måtte have foretaget forældelsesafbrydende skridt i sagerne, og om dette i givet fald har haft betydning for, om kundernes betalinger helt eller delvist er blevet anvendt til at dække forældet gæld.

Banken har i den manuelle gennemgang vurderet, at den har inddrevet forældet gæld i 27 af de identificerede sager.

For 15 af de 27 sager har banken manuelt beregnet, hvor meget forældet gæld kunderne har betalt. Derudover har banken beregnet en estimeret kompensation for overopkrævede morarenter som følge af fejlen samt en tids- og skattekompensation.

For de resterende 12 sager gælder, at sagerne ifølge banken også er potentielt påvirket af yderligere problemstilling nr. 16g vedrørende fejl i den anvendte dækningsrækkefølge. Banken har oplyst, at kompensationsberegning for delproblemstilling nr. 16g efter omstændighederne vil forudsætte en individuel og manuel gennemgang og vurdering på enkeltsagsniveau af hele sagsforløbet. Banken kan på

nuværende tidspunkt ikke oplyse yderligere omkring tidshorizonten for udbetaling af kompensation i disse sager.

For en nærmere gennemgang af bankens kompensationsberegning for så vidt angår delproblemstilling nr. 16a henviser vi til vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.16.2.4, hvor vi konkluderede, at banken, i forhold til den estimerede kompensation for overopkrævede morarenter, formentlig i de fleste sager yder kunderne en højere kompensation end den, som kunden ved en præcis genberegning ville have krav på.

I forhold til bankens kommunikation bemærker vi, at bankens breve er meget kortfattede, og at brevene kun i begrænset omfang indeholder den information, som er nødvendig for at vurdere, om tabet er fuldt erstattet. Brevene indeholder dog vejledning om, hvorledes banken kan kontaktes, og samlet set finder vi ikke, at manglerne ved bankens kommunikation nødvendiggør, at banken foretager korrigerende tiltag.

Vi har gennemgået bankens tiltag for at sikre, at delproblemstillingen ikke længere forekommer. Bankens tiltag har, så vidt vi har kunnet konstatere, ikke forhindret, at kunderne løbende har kunnet betale forældet gæld. Som følge heraf har banken valgt en ny tilgang, hvor banken har nulstillet og eftergivet alle terminer, der var ubetalte pr. en given dato i maj eller juni 2023. Banken har herefter genoptaget sin tidligere opkrævningsproces fra den 11. september 2023. Banken arbejder på at finde en løsning på problemstillingen. Vi følger op herpå.

Banken har foretaget udbetaling eller modregning i 14 af de 27 berørte sager. For de sager, hvor banken har foretaget modregning, har banken registreret den beregnede kompensation som en betaling i enten Pantebrevssystemet eller i DCS (hvis pantet er kvitteret og kundens restgæld derfor er blevet overdraget til inkasso). Banken har dog foretaget effektiv betaling af den beregnede skattekompensation i alle 14 sager.

Der udestår udbetaling eller modregning i 13 sager. En af disse sager er omfattet af bobehandling, jf. ovenfor, afsnit 6. De resterende 12 sager afventer nærmere afklaring, da sagerne tillige er berørt af den ovenfor omtalte delproblemstilling nr. 16g om dækningsrækkefølge. Banken har ikke kunnet oplyse yderligere omkring tidshorizonten for udbetaling af kompensation i disse sager.

7.3.2.2 Yderligere problemstilling nr. 16e – Morarenter ifm. indfrielse af pantebrev

Yderligere problemstilling nr. 16e vedrører bankens beregning af morarenter, når banken har skullet opføre sit samlede krav i forbindelse med kundens ekstraordinære indfrielse af gælden i henhold til et

pantebrev, f.eks. i forbindelse med salg af den pantsatte ejendom. Bankens manuelle forretningsgange i forbindelse hermed har været fejlbehæftede i årene 2000-2021.

Banken har identificeret 72 sager, hvor banken har inddrevet for meget i forbindelse med indfrielse af pantebrevet, og banken vil derfor kompensere de 97 berørte kunder i disse sager. Den største fejlberægning, som banken har identificeret, har medført en overopkrævning på kr. 475, og banken har derfor valgt at kompensere samtlige de berørte kunder med kr. 475 med tillæg af tids- og skattekompensation, pr. pantebrev, der er berørt af problemstillingen.

Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens identifikation af berørte kunder eller beregning af kompensation, idet det er vores vurdering, at bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation er egnet til at sikre, at kunderne modtager en tilstrækkelig kompensation for fejlen.

I forhold til bankens kommunikation bemærker vi, at bankens breve er meget kortfattede, og at brevene kun i begrænset omfang indeholder den information, som er nødvendig for at vurdere, om tabet er fuldt erstattet. Kunderne oplyses eksempelvis ikke om, at der er tale om en standardkompensation, som for nogle kunders vedkommende er udtryk for et skøn, idet banken ikke har kunnet finde sagens dokumenter. Tilsvarende fremgår det ikke af brevet, hvorvidt eventuelle meddebitorer eller kautionister har modtaget en del af kompensationen, eller at banken har valgt at fordele kompensationen ligeligt mellem de kunder, som har været tilknyttet sagen. Bankens orientering af kunderne er således efter vores vurdering mangelfuld. Brevene indeholder dog vejledning om, hvorledes banken kan kontaktes, hvis kunden har spørgsmål til bankens beregning, eller ønsker at modtage dokumentation. Henset til tabenes begrænsede størrelse mener vi ikke, at manglerne ved bankens kommunikation bør føre til, at banken retter fornyet henvendelse til de omhandlede kunder.

Banken har udbetalt kompensation til 77 af de 97 kunder i 56 af de berørte 72 sager. Der udestår herefter udbetaling af kompensation til 20 kunder vedrørende 16 sager. De udbetalinger, som udestår, angår enten kunder som er, eller har været berørt af bobehandling, jf. ovenfor, afsnit 6, eller kunder som banken ikke uden videre kan komme i kontakt med eller udbetale til, jf. ovenfor, afsnit 3 om projekt Merlin.

7.3.3 Yderligere problemstilling nr. 19 – Indtægtsføring af overbetalinger

Yderligere problemstilling nr. 19 vedrører konti, hvor kunden i forbindelse med indfrielse af sin gæld til banken har indbetalt mere end den af banken registrerede restgæld, hvorefter banken har nulstillet kontoen og dermed indtægtsført kundens overbetaling.

Vi har tidligere beskrevet yderligere problemstilling nr. 19 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.19. For så vidt angår delproblemstilling nr. 19a (kompensation for overbetaling på op til kr. 50) skrev vi, at banken havde identificeret 12.804 kunder, som var berørt af delproblemstillingen.

For så vidt angår delproblemstilling 19b har banken identificeret 669 kunder i sager, hvor banken har nulstillet et positivt indestående på over kr. 50 i kundernes favør. Heraf har 658 kunder fået nulstillet et beløb på kr. 50 – 1.000, mens 11 kunder har fået nulstillet et beløb på over kr. 1.000.

Vi har ikke bemærkninger til bankens identifikation af kunder eller den måde, hvorpå banken har beregnet kompensation til kunderne, ligesom vi ikke har bemærkninger til bankens strategi for kommunikation til kunderne. Endvidere har vi noteret, at banken har truffet foranstaltninger som sikrer, at konti med positive saldi ikke længere nulstilles. Vi bemærker dog, at der pr. 31. december 2023 fandtes 360 sager, som var registreret med en positiv saldo i DCS. Disse sager har banken valgt at behandle i regi af yderligere problemstilling nr. 38b, som vi ikke beskriver nærmere i denne rapport nr. 5, fordi banken endnu ikke har afsluttet sin håndtering af problemstillingen.

Banken har udbetalt kompensation til i alt 9.470 af de 13.473 berørte kunder. Udbetaling til de resterende 4.003 kunder angår enten sager, som er berørt af bobehandling, eller sager, hvor udbetaling ikke har været muligt, og som derfor håndteres i det ovenfor, afsnit 3, omtalte projekt Merlin.

7.4 Yderligere problemstillinger som ikke har medført tab for de berørte kunder

I det følgende behandler vi problemstillinger, som banken har afsluttet sin behandling af, fordi en identificeret risiko for fejl ikke vurderes at have ført til fejl, eller fordi fejl, som er forekommet, ikke har ført til, at bankens kunder har lidt tab. I forhold til disse problemstillinger har vi undersøgt bankens analyse af fejlene, herunder bankens afdækning af om kunderne kan have lidt tab. Vi har desuden foretaget en undersøgelse af de foranstaltninger som banken – hvis relevant – har iværksat med henblik på at sikre, at fejlen ikke fortsat påvirker bankens inddrivelse.

7.4.1 Yderligere problemstilling nr. 6c – Forskellige morarentesatser i DCS før og efter 2010

Yderligere problemstilling nr. 6c angår det forhold, at banken i juli 2010 ændrede praksis for, hvilken morarentesats banken opkrævede i forhold til de kunder, som blev oprettet i gældsinddrivelsessystemet, DCS. For kunder, som var oprettet i DCS før juli 2010, opkrævede banken den rentesats, som var aftalt med kunden forud for kundens misligholdelse af sine aftaler med banken (i banken kaldet ”produktrenten”). For kunder, som blev oprettet i DCS i juli 2010 eller senere, opkrævede banken den almindelige morarentesats efter rentelovens § 5, stk. 1, som ifølge bankes undersøgelser altid har været lavere end ”produktrenterne”.

Banken har oplyst, at ca. 130.000 kunder er potentielt påvirket af problemstillingen, idet ca. 130.000 kunder efter juli 2010 har været registreret med en højere rentesats end morarentesatsen efter rentelovens § 5, stk. 1. Baseret på en stikprøve på 50 sager har banken vurderet, at de potentielt berørte kunder i gennemsnit er blevet opkrævet ca. kr. 10.000 mere over en periode på 3 år, end hvis banken havde anvendt rentesatsen efter rentelovens § 5, stk. 1.

Banken har vurderet, at den anvendte morarentesats i alle tilfælde har været aftalt med kunderne. Banken har endvidere vurderet, at der derfor ikke er grundlag for at erstatte kunderne noget tab, herunder at krav om en sådan erstatning kan støttes på synspunkter om usaglig forskelsbehandling i forhold til reglerne om god skik eller lignende. Vi har ikke bemærkninger til bankens konklusion, og vi er derfor enige i, at problemstillingen lukkes af banken.

7.4.2 Yderligere problemstilling nr. 21 – Slettede kundedata

Indtil 2016 fremgik det af bankens sagsbehandlervejledninger, at en kundes data skulle slettes i DCS, når kunden havde indfriet sin gæld. Banken har som følge heraf slettet data for 3.859 kunder i DCS i perioden fra 2004 til september 2021. Heraf er ca. 100 sager slettet efter 2016, hvor banken ændrede sine sagsbehandlervejledninger.

Banken har identificeret de berørte kunder ved at sammenligne data i DCS med nogle underliggende datatabeller, hvor det ifølge banken har været muligt at genoprette historiske kundedata, selvom de er blevet slettet i DCS.

Yderligere problemstilling nr. 21 behandler risikoen for, at berørte kunder ikke er identificeret og håndteret i bankens kompensations- og kommunikationsprocesser vedrørende de fire hovedårsager og andre problemstillinger, som banken har identificeret.

Banken har konkluderet, at dens arbejdsprocesser har sikret, at de berørte kunder, i det omfang det har været muligt, har indgået i bankens udsøgninger, og at de kunder, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 21, i forhold til kompensation for både de fire hovedårsager og de enkelte yderligere problemstillinger er blevet kompenseret på samme måde, som de kunder, hvis data ikke har været slettet i DCS.

Som beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.21.2, har yderligere problemstilling nr. 21 medført, at de berørte kunders data fra projektets start ikke er indgået i de lister, som er anvendt som grundlag for udsendelse af kommunikation til bankens kunder. Banken har overfor os godtgjort, at kunderne nu er medtaget i arbejdet med de yderligere problemstillinger og Olympia-programmet, hvilket

betyder, at kunderne modtager information om fejlene og deres krav på kompensation, når de enten behandles af modellen, ved en individuel genberegning eller i et andet kompensationsspor. Vi følger op herpå, når vi har modtaget dokumentation for, at banken har opfyldt Finanstilsynets påbud om kommunikation således, at denne er udsendt eller forsøgt udsendt til alle berørte kunder.

Vi betragter derudover problemstillingen som værende lukket i forhold til vores undersøgelse.

7.4.3 Yderligere problemstilling nr. 8b – Opkrævning af høje sagsomkostninger

Yderligere problemstilling nr. 8 angår det forhold, at banken fejlagtigt har opkrævet for høje sagsomkostninger fra kunderne. Fejlen er opstået i tilfælde, hvor banken har anvendt eksterne advokater eller inkassobureauer i forbindelse med inkassoprocessen med henblik på at opnå dom for kravet eller ved gennemførelse af fagedretsmøder, herunder med henblik på at opnå udlæg i kundens aktiver. Fejlen skyldes, at banken i en del tilfælde har krævet betaling fra kunderne af de faktisk afholdte udgifter til ekstern bistand (typisk advokatbistand), selvom disse udgifter i mange sager har oversteget det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalær ved domstolene.

For så vidt angår delproblemstilling nr. 8a – som angår perioden før 2008 – kompenseres bankens kunder gennem Olympia-modellen, eller på anden vis i forhold til de manuelle kompensationsspor, som findes for de kunder, der ikke håndteres i modellen. Vi behandler disse kunders krav løbende i forbindelse med, at vi udtaler os om bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation. Vi henviser i den forbindelse til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 afsnit 5.4.2, samt ovenfor i nærværende rapport, afsnit 4 - 5.

Delproblemstilling nr. 8b angår spørgsmålet om, hvorvidt banken i nogle sager har fortsat sin praksis, efter at banken reorganiserede inkassoopgaven i 2008. Bankens undersøgelse, som vi har undersøgt, viser, at der ikke er tegn på, at problemstilling er fortsat efter 2008, og at der således ikke er tegn på, at problemstillingen fortsat kan forekomme. Vi er på dette grundlag enige i, at banken lukker delproblemstilling nr. 8b.

7.4.4 Yderligere problemstilling nr. 18 – Midlertidige betalingsaftaler

Yderligere problemstilling nr. 18 omhandler bankens manglende opfølgning på ”midlertidige betalingsaftaler”. Banken definerer i den forbindelse en midlertidig betalingsaftale som en aftale, der efter sit indhold løber i maksimalt tre år, hvorefter aftalen skal genforhandles.

Banken har typisk indgået ”midlertidige betalingsaftaler” for gæld registreret i DCS i tilfælde, hvor kunden på aftaletidspunktet ikke var i stand til at betale en ydelse, som i forhold til gældens størrelse

var tilstrækkelig til nedbringelse af hovedstolen. I de tilfælde, hvor banken ikke har fulgt op på de midlertidige aftaler efter f.eks. tre år, har kunderne kunnet fortsætte betalingerne i henhold til sådanne aftaler i en længere periode, uanset at kunden i medfør af betalingsaftalen aldrig ville indfri den samlede gæld til banken.

Banken har oplyst, at der i alt er registreret ca. 476.000 betalingsaftaler i DCS, hvoraf ca. 95.000 betalingsaftaler kan være potentielt berørt af yderligere problemstillingen nr. 18, idet registrerede oplysninger på aftalen indikerer, at der kan være tale om en "midlertidig betalingsaftale". Banken har ikke overfor os kunnet oplyse, hvor mange af disse betalingsaftaler, der rent faktisk var "midlertidige", og som banken har undladt at følge op på.

Banken har vurderet, at banken har været berettiget til at indgå midlertidige betalingsaftaler med kunderne, desuagtet at den løbende rentetilskrivning oversteg kundens aftalte betalinger. Banken har desuden vurderet, at banken har haft en ensartet praksis i forbindelse med indgåelse af midlertidige betalingsaftaler, og at banken har været tydelig i sin kommunikation til kunderne. Banken har på dette grundlag valgt at lukke delproblemstilling 18 a, c og d, da bankens kunder ikke kan have lidt tab som følge heraf. Vi har gennemgået bankens analyse heraf, og er enige i bankens konklusioner herom.

Banken har derimod vurderet, at bankens manglende *opfølgning* på de midlertidige aftaler er i strid med reglerne om god skik for finansielle virksomheder, og at berørte kunder efter omstændighederne kan være berettiget til compensation som følge af bankens manglende opfølgning (delproblemstilling nr. 18b). Banken mener altså, at den efter en periode skulle have gjort kunderne opmærksom på eller advaret kunderne om, at deres betalinger ikke nedbragte den rentebærende hovedstol.

Delproblemstilling 18b er omfattet af Olympia-modellen, jf. vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, samt ovenfor, afsnit 4 og 5, da modellen som udgangspunkt fjerner renter i hele inddrivelsesperioden, og da alle betalinger i den individuelle genberegning (som ligger til grund for stikprøven og dermed kalibrering) anvendes til dækning af den rentebærende hovedstol først. Banken skal håndtere problemstillingen særskilt for kunder, som ikke kompenseres via modellen, og som måtte være berørte af problemet. Vi følger op herpå, hvis det viser sig, at sådanne kundeforhold findes.

7.4.5 Yderligere problemstilling nr. 26f – Kautioner, der nedskrives over tid

Yderligere problemstilling nr. 26f omhandler en række erhvervsrelaterede sager, hvor der er stillet kaution for gælden, og hvor banken har indgået en aftale med kautionisten om løbende at nedskrive kautionsbeløbet. I henhold til disse aftaler skulle banken have nedskrevet kautionsbeløbet én gang årligt over en periode på 7-10 år. Den omhandlede fejl er opstået, fordi banken i en række sager ikke har registreret den aftalte løbende nedskrivning af kautionsbeløbet. I stedet har kautionen været registreret

i bankens systemer med det fulde kautionsbeløb. Der er dermed risiko for, at kautionisten har betalt mere til banken end det, som banken har haft krav på.

Banken har ikke identificeret hvor mange eller hvilke kautionister, der er potentielt berørt af problemstillingen, men banken har oplyst, at det blandt andet er Vækstfonden, der har stillet kaution i de berørte sager.

Banken har foretaget en række analyser med henblik på at afdække, om nogen kautionister har været berørt af problemstillingen. På baggrund heraf har banken konkluderet, at banken via nedskrevne manuelle sagsgange har sikret, at ingen kautionister (uden at være blevet gjort opmærksomme herpå) har betalt mere end det, som de faktisk var forpligtede til. Banken har endvidere konkluderet, at dens nuværende forretningsgange sikrer, at problemstillingen ikke længere forekommer i dag.

Vi har ikke bemærkninger til bankens konklusioner, herunder til at banken afslutter sin behandling af problemstillingen, uden at der betales compensation til nogen kunder eller kautionister. Vi har dog primært baseret vores undersøgelse på dokumenter, som opsummerer bankens egne undersøgelser, og vi har ikke selv gennemgået forretningsgangsbeskrivelser, foretaget interviews med medarbejdere eller lignende.

7.4.6 Yderligere problemstilling nr. 35 – Fejl i registreringer om forældelse i DCS

Den 9. april 2021 implementerede banken en funktion til automatisk registrering af forældelsesafbrydelse i DCS. Systemændringen har medført, at IT-systemet maskinelt opdaterer den registrerede forældelsesdato for den registrerede hovedstol, hvis der modtages en betaling på en konto, som er omfattet af en med kunden indgået aftale om afdragsvis betaling.

Banken har forud for idriftsættelse af den nye funktion vurderet, at enhver betaling fra kunden af en gæld, som er omfattet af en aftale om afdragsvis betaling, som er underskrevet af kunden, vil medføre afbrydelse af forældelsesfristen på hovedstolen i medfør af forældelseslovens § 15 om afbrydelse ved skyldners erkendelse af gælden. Ved en fejl har banken dog ikke altid undersøgt, om afdragsordningen var underskrevet af kunden, hvilket potentielt kan have ført til, at banken fejlagtigt har anset forældelsen for at være afbrudt, og at kunden kan have betalt af på forældet gæld.

Banken har efter vores vurdering identificeret de sager, hvor kunder kan have betalt forældet gæld, som følge af fejlen. Banken har gennemgået alle de identificerede sager manuelt, og banken har i den forbindelse fundet, at ingen kunder har betalt forældet gæld som følge af fejlen. Vi har i den forbindelse ikke haft bemærkninger til bankens fremgangsmåde for den manuelle gennemgang.

Vi bemærker, at banken i den manuelle gennemgang har konstateret andre fejl vedrørende forældelse i 34 sager, svarende til 11 % af de gennemgåede sager. Banken vil undersøge nærmere, hvorvidt fejlene i de 34 sager er udtryk for systematiske fejl i banken, hvilket vi vil følge op på.

Derudover bemærker vi, at fejlen har medført fejlagtige forældelsesdata i DCS, som på sigt kan medføre, at kunder kan betale forældet gæld, hvis ikke banken inddriver kravet eller korrigerer den fejlbehæftede data inden gældens faktiske forældelsesdato. Banken har i den forbindelse oplyst, at den vil korrigere data i forbindelse med migrering af sagerne til det nye inddrivelsessystem, hvilket vi vil følge op på.

7.4.7 ORIS nr. 164265 – Forskelle i beregnede renter i DCS

Banken har oprettet ORIS nr. 164265, fordi en sagsbehandler i bankens svenske afdeling havde observeret, at kunders restgæld i DCS pr. en given historisk dato på uforklarlig vis kunne ændre sig afhængigt af, hvilket tidspunkt på dagen sagsbehandleren undersøgte kundens restgæld. Oplysningen indikerede, at der var eller kunne være fejl i renteberegningen i DCS.

Banken har gennemført en række tests i den version af DCS, som banken anvender i Danmark. Bankens tests har ikke kunnet afdække tilsvarende fejl i denne version af DCS. Vi har ikke bemærkninger til omfanget af de undersøgelser, som banken har udført med henblik på at afklare, om fejlen har kunnet forekomme for kunder i Danmark. På denne baggrund er vi enige i, at banken har besluttet at afslutte sin behandling af problemstillingen, uden at nogen kunder modtager kompensation i forbindelse hermed.

7.4.8 ORIS nr. 166446(d) – Renteberegning i afdragsordninger i PF

Den 16. maj 1998 ændrede banken sin praksis for renteberegning i forbindelse med afdragsordninger i PF-systemet.

For afdragsordninger, som er oprettet i systemet før den 16. maj 1998, gælder, at banken alene har beregnet renter af den registrerede hovedstol. For afdragsordninger, som er oprettet i systemet efter den 16. maj 1998 gælder, at banken har beregnet renter af både den registrerede hovedstol og af de morarenter, som var påløbet forud for indgåelse af aftalen om en afdragsordning.

Problemstillingen vedrører, om banken i henhold til de aftaler, som banken har indgået med kunder den 16. maj 1998 eller senere, har været berettiget til også at beregne rente af de morarenter, som var påløbet forud for indgåelse af aftalen om en afdragsordning.

Banken har gennemgået ni tilfældigt udvalgte aftaler indgået med bankens kunder i perioden fra 1998-2019. Banken har vurderet, at det af alle ni aftaler fremgår tilstrækkeligt tydeligt, hvilket beløb banken

efterfølgende ville beregne rente af, og at de morarenter, som er tilskrevet forud for indgåelsen af aftalen, er inkluderet i det beløb, som banken efterfølgende ville beregne renter af. Banken mener derfor, den i henhold til de gennemgåede aftaler har været berettiget til at beregne rente af morarenterne.

Banken har oplyst, at banken i hele perioden har udarbejdet aftaler med kunderne ved brug af en standardskabelon, som svarer til dem, som banken som beskrevet ovenfor har gennemgået. Banken har på dette grundlag lagt til grund, at alle aftaler om afdragsordninger, som banken har indgået for gæld registreret i PF siden den 16. maj 1998, har haft samme ordlyd for så vidt angår aftalernes rentevilkår (bortset fra den anvendte rentesats). Vi vurderer derfor, at de otte tilfældigt udvalgte aftaler giver et repræsentativt billede af aftalerne i hele perioden.

Vi har ikke bemærkninger til bankens undersøgelse, og vi er enige i bankens beslutning om at afslutte sin behandling af problemstillingen, uden at der betales kompensation til bankens kunder.

7.4.9 ORIS nr. 171177(b) – Realkredit Danmarks overtagelse af ejendomme på tvangsauktion

Det følger af retsplejelovens § 578, at hvis en panthaver har købt en ejendom på tvangsauktion til en pris, der ikke har givet panthaveren fuld dækning for sit krav, og panthaveren gør sit resterende krav gældende mod skyldneren som en personlig fordring, kan retten nedsætte fordringen i det omfang, det kan godtgøres, at auktionsbuddet stod i misforhold til ejendommens værdi på auktionstidspunktet.

Banken har i forbindelse med ORIS nr. 171177(b) undersøgt, om der er indikationer på, at Realkredit Danmark systematisk har overtaget ejendomme på tvangsauktion til en pris, der har stået i misforhold til ejendommens værdi på auktionstidspunktet. Banken er kommet frem til, at der ikke er indikationer på, at det har været tilfældet, og banken har derfor afsluttet sin undersøgelse med en konklusion om, at der ikke er behov for at orientere eller kompensere nogen kunder.

På baggrund af bankens analyser, som vi har undersøgt, har vi ikke fundet grundlag for at konkludere, at der er sket systemiske fejl i banken, som har medført, at banken har erhvervet ejendomme på auktion for beløb, som har stået i misforhold til ejendommens værdi. Banken har endvidere besluttet, at den som udgangspunkt ved videresalg af ejendommen nedskriver kundens gæld med en eventuel fortjeneste, som banken opnår. Der henvises herom til afsnit 5.4.2.2 ovenfor.

Kontakt os:



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



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



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