



BILAGSSAMLING TIL RAPPORT NR. 5

Indhold

BILAG 1 – OVERSIGT OVER STATUS FOR ALLE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER OG FEJL	2
BILAG 2 – FEJL, SOM IKKE ER BESKREVET I VORES TIDLIGERE RAPPORTER, OG SOM PÅ NUVÆRENDE TIDSPUNKT DÆKKES AF KOMPENSATIONSMODELLEN	30
BILAG 3 – BESKRIVELSE AF UNDERSEGMENTER I DCS KOMPLEKSITETSNIVEAU 5 OG 6	41
BILAG 4 – KONTI I DCS, DER BEHANDLES SENERE	43
BILAG 5 – KRAV I PF, DER BEHANDLES SENERE	45

BILAG 1 – OVERSIGT OVER STATUS FOR ALLE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER OG FEJL

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
1	1a	Fejl i skiftesager	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
2	1b	Tilbagekaldelse af anmeldelser i skiftesager	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
3	1c	Risiko for fejl i tilrettingsprocessen	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
4	1d	Forkerte anmeldelser i dødsboer	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
5	1e	Forkerte retsafgifter og sagsomkostninger i almindelige civile retssager	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
6	1f	Forkerte gebyrer og forældede renter i dødsboer	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
7	2a	Forrentning af rykkergebyrer i Norge					Problemstillingen er efter aftale med Finanstilsynet ikke omfattet af den uvildige undersøgers vurdering
8	2b	Forrentning af rykkergebyrer i Danmark	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	Et mindre antal af de konti, der er berørt af problemstillingen, bliver kompenseret v. kompensationsmodellen.
9	2c	For mange rykkergebyrer i Realkredit Danmark	Ja	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
10	2d	Henstandsperioden på 10 dage for rykkergebyrer	Ja	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
11	3a	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.
12	3b	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
13	4a	Kreditvurderinger	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
14	4b	Registrering af kunder i RKI	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
15	5	Sårbare kunder	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 2	
16	6a	Fastsættelse af morarenten i sager om udækkede realkreditlån, der overføres til inddrivelse i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.
17	6b	Fejl sager, hvor Danske Bank er indtrådt i en del af Realkredit Danmarks krav mod kunden	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.
18	6c	For høje morarenter i DCS	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
19	7	Risikomarkeringer i bankens systemer	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 2	
20	8a	Opkrævning af for høje sagsomkostninger	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
21	8b	Opkrævning af for høje sagsomkostninger	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
22	9a	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 2	
23	9b	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 2	
24	10	Mæglersalær (Home)	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
25	11a	Skatteindberetninger	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
26	11b	Skatteindberetninger	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
27	12	GDPR	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
28	13	Sager outsourcet til inkassobureauer	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
29	14a	Forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange gebyrer i Nordania	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
30	14b	Forrentning af gebyrer samt opkrævning af for mange gebyrer i Nordania	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
31	15	Fejlagtig bogføring i bankens centrale bogførings-system	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 2	
32	16a	Manglende registrering af forældelse i MDS (egenbeholdning)	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
33	16b	Fejlbehæftet sammenlægning af gældsposter ved overførsel af lån fra MDS til DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
34	16c	Manglende registrering af forældelse i MDS (kundebeholdning)	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
35	16d	Fejlbehæftet beregning og tilskrivning af morarenter i MDS for pantebrev med fast rente	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
36	16e	Morarenter ifm. indfrielse af pantebrev (pant-haverforespørgsler)	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
37	16g	Mangel på korrekt håndtering af aftaler om særlig dækningsrækkefølge i MDS	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
38	16i	Fejlbehæftet beregning og tilskrivning af morarenter i MDS for pantebrev med variabel rente	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
39	17a	Fejl i rentesatser i aftaledokumenter	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
40	17b	Fejl i rentesatser i aftaledokumenter	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
41	18a	Manglende opfølgning på midlertidige betalingsaftaler	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
42	18b	Manglende opfølgning på midlertidige betalingsaftaler	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
43	18c	Manglende opfølgning på midlertidige betalingsaftaler	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
44	18d	Manglende opfølgning på midlertidige betalingsaftaler	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
45	19a	Indtægtsføring af overbetalinger under 50 kr.	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
46	19b	Indtægtsføring af overbetalinger over 50 kr.	Ja	Kompenseres v. særskilt beregningsmodel (ikke kompensationsmodellen)	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
47	20a	Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og faktiske opkrævning i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
48	20b	Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og faktiske opkrævning i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
49	20c	Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag og den faktiske opkrævning i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
50	21	Slettede kunder	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
51	22a	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
52	22b	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
53	22c	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
54	22d	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
55	23	Fejlagtig indberetning af gældsftergivelser til Skatteforvaltningen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
56	24a	Manglende rådgivning ved rentetypeskift	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
57	24b	Manglende rådgivning ved rentetypeskift	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
58	25	Omkostninger lagt sammen med hovedstolen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
59	26a	Forkert "omregistrering" af kautionister som debitorer i DCS	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
60	26b	Fejl ved afskrivning af gæld, hvor Vækstfonden er kautionist	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
61	26c	Forkert registrering af begrænsede kautioner	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
62	26d	Indberetning af kaution som gæld til Skatteforvaltningen i PF	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
63	26e	Forkert inddrivelse hos kautionister efter indfrielse af akkordaftaler	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
64	26f	Nedskrivning af kautioner i sikkerhedssystemet	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
65	27a	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	Nej	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
66	27b	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	Nej	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
67	28	Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår rettelse af berørte kunders data i DCS.
68	29a	Fejl i Danske Prioritet Plus sager	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
69	29b	Fejl i Danske Prioritet Plus sager	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
70	29c	Fejl i Danske Prioritet Plus sager	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
71	30	Fejl i sager vedrørende Aktiv Kapital	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
72	31a	Ufordelagtige frivillige forlig	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
73	31b	Ufordelagtige frivillige forlig	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
74	32	Dækningsrækkefølge i betalingsaftaler	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
75	33	Manglende reduktion af meddebitorers gæld	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
76	34a	Bogføringsfejl i skiftesager	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
77	34b	Bogføringsfejl i skiftesager	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
78	35	Fejl i forældelse ved manglende underskrift af betalingsaftalen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
79	36	Fejl i sagsbehandlingen i forbindelse med midlertidigt sop af rentetilskrivningen	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
80	37	Fejl i overførelse fra "RD 20 % garanti" til DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.
81	38a	Manglende håndtering af betaling fra kunderne	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.
82	38b	Manglende håndtering af betaling fra kunderne	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
83	39a	Manglende kommunikation ved ændring af rentetype	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
84	39b	Manglende kommunikation ved ændring af rentetype	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
85	40a	Yderligere fejl i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
86	40b	Yderligere fejl i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
87	40c	Yderligere fejl i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
88	40d	Yderligere fejl i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
89	41a	Fejl ved håndteringen af indbetalinger	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
90	41b	Fejl ved håndteringen af indbetalinger	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
91	41c	Fejl ved håndteringen af indbetalinger	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
92	41d	Fejl ved håndteringen af indbetalinger	Ja	Kompenseres v. manuel gennemgang (ikke kompensationsmodellen)	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
93	ORIS 159349	Manglende compliance i bogføring	Ja	Kompenseres v. særskilt proces for håndtering af indirekte tab (ikke kompensationsmodellen)	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kommunikation og eventuel kompensation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
94	ORIS 160103	Fejlregning af rente i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
95	ORIS 162057	Fejlregning af rykkergebyrer	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
96	ORIS 162169	Afløsningskonti	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, men at der udestår forhold ang. kompensation og kommunikation.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
97	ORIS 162481	Forældelse af gebyrer i saldtype 2	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
98	ORIS 162877a	Fejl i saldtype 5 i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
99	ORIS 162877b	Fejl i saldotype 5 i DCS	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
100	ORIS 164583	Fejl ved beregning af morarenter	Ikke afklaret	Analyse pågår	Ikke afsluttet	Ikke afsluttet	
101	ORIS 164265	Forskelle i renteberegning i DCS	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
102	ORIS 165154	Fejl i forligsaftaler	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
103	ORIS 164854a	Forkert beregnede inkasoomkostninger	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
104	ORIS 164854b	Forkert beregnede inkasoomkostninger	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 4 og 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
105	ORIS 166446a	Fejl i påløbne renter i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
106	ORIS 166446b	Fejl i påløbne renter i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.

Fortløbende nr.	Yderligere problemstilling nr.	Yderligere problemstilling navn	Udløser fejlen iflg. banken ret til kompensation?	Bankens håndtering af kompensation	Status på bankens behandling af fejlen	Status på uvildig undersøgers vurdering	Bemærkninger
107	ORIS 166446c	Fejl i påløbne renter i PF	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
108	ORIS 166446d	Rentes rente i PF	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	
109	ORIS 171177a	Obligationskurs ("bond price")	Ja	Kompenseres v. kompensationsmodellen	Analyse afsluttet, se dog bemærkninger	Ikke afsluttet	Banken har oplyst, at analysen af fejlen er færdig, og at problemstillingen er færdigbehandlet fsva. kompensation til de kundesegmenter, der er behandlet i rapport nr. 5. Der udestår kompensation og kommunikation til resterende kundesegmenter.
110	ORIS 171177b	Fortjeneste efter tvangsauktion	Nej	Ikke kompensationsudløsende fejl	Færdigbehandlet	Færdigbehandlet i rapport nr. 5	

BILAG 2 – FEJL, SOM IKKE ER BESKREVET I VORES TIDLIGERE RAPPORTER, OG SOM PÅ NUVÆRENDE TIDSPUNKT DÆKKES AF KOMPENSATIONSMODELLEN

**FEJL NR. 40A – ”SAMMENLÆGNING AF BALANCETYPER I PF (OM FORÆLDELSESHÅN-
TERING)”**

System	PF.
Periode	Fra 1983 og frem til d.d.
Berørte krav i alt	Op til 35.762 krav (for yderligere problemstilling nr. 40a, 40b, 40c og 40d).
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS-indberetning nr. 164854a omhandler en fejl i forbindelse med, at en gælden i en række sager har været håndteret af eksterne inkassobureauer.</p> <p>I det omfang udenretlig inddrivelse af en fordring sker ved en anden (f.eks. gennem et inkassobureau), kan fordringshaveren kræve betaling af skyldneren for det hermed forbundne rimelige salærkrav. De udenretlige inddrivelsesomkostninger (inkassosalæret) fastsættes efter fastsatte takster, som bestemmer, hvad der maksimalt kan opkræves overfor skyldneren, og hvor det fremgår, at inkassosalæret fastsættes i forhold til gældens størrelse.</p> <p>ORIS-indberetning nr. 164854a omhandler, at de eksterne inkassobureauer for potentielt ca. 26.440 kunders konti kan have opkrævet et for højt inkassosalær hos skyldner. Det skyldes, at fastsættelsen af inkassosalæret afhænger af størrelsen på fordringen, hvorfor en for højt opgjort fordring kan have medført, at et for højt inkassosalær er opkrævet skyldner, som vil kunne lede til yderligere overopkrævning og uberettiget inddrivelse. Den for højt opgjorte fordring, som er sendt til de eksterne inkassobureauer, skyldes efter det oplyste hovedårsag 1, hvor hovedstol, renter og gebyrer har været slået sammen i bankens inddrivelsessystemer. Det er bankens vurdering, at ca. 26.440 kunders konti, der har været outsourcet til et inkassobureau, og som har foretaget indbetalinger på deres gæld, er i risiko for at være blevet opkrævet et for højt inkassosalær.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at den deterministiske model opdeler gælden i kort og lang forældelsesfrist. Såfremt der er risiko for at den gæld med kort forældelsesfrist forælder i løbet af inddrivelsesforløbet, vil denne ikke indgå i den videre kompensationsberegning i beregningsmodellen. Kalibreringen betyder, at stikprøven skal være tilstrækkelig robust til at kunne understøtte den valgte kalibrering. Herudover har banken oplyst, at der i PF krav-genberegneren er indbygget en forældelseslogik og en database over alle forældelsesafbrydende handlinger.</p>	

FEJL NR. 40B – ”SAMMENLÆGNING AF BALANCETYPER I PF (OM RENTEBEREGNING)”

System	PF.
Periode	Fra 1983 og frem til d.d.
Berørte krav i alt	Op til 35.762 krav (for yderligere problemstilling nr. 40a, 40b, 40c og 40d).
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen omhandler det problem, at banken (potentielt) uberettiget kan have beregnet renter af gebyrer, renter og omkostninger i PF-systemet. Denne uberettigede renteberegning er ifølge banken opstået som følge af sammenlægningen af hovedstolen med en række andre gældsposter. Banken oplyser, at realkreditlån almindeligvis har en simpel rente, hvor der dermed <u>ikke</u> skal beregnes rente af de løbende renter, dvs. rentes rente. Følgende gældsposter blev ifølge banken sammenlagt til én samlet gældspost, da gældssagen blev overført fra OP-systemet til PF-systemet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hovedstolen • Omkostninger • Restancer • Gebyrer • Renter • Bidrag <p>Banken oplyser, at der (potentielt) er blevet beregnet renter af samtlige af ovenstående gældsposter på trods af, at banken ikke, ifølge bankens juridiske afdeling, har været berettiget hertil i alle tilfælde. På den baggrund kan kunderne, såfremt de har foretaget indbetalinger på deres gældssag, potentielt være blevet overopkrævet, da renter, gebyrer og omkostninger således fejlagtigt har indgået i renteberegningsgrundlaget.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF, ikke indgår i beregningen. Det er således startbalancen – som den indgår i PF (efter at være genberegnet i den deterministiske model) – som holdes op imod kundens betalinger. Kalibreringen betyder, at stikprøven skal være tilstrækkelig robust til at kunne understøtte den valgte kalibrering.</p> <p>Banken har videre oplyst, at PF krav-genberegneren vil korrigere for fejlen, som omhandler, at renteberegningsgrundlaget har været for højt. Banken oplyser, at PF krav-genberegneren, kun beregner påløbne renter af hovedstolen og den del af restancerne der udgør afdrag på hovedstolen, men ikke af resten. Fremadrettede aftalerenter vil ligeledes blive beregnet af hovedstolen, den del af restancen som udgør afdrag samt af anerkendte renter (kun for aftaler indgået efter 16. maj 1998). Dermed forhindrer PF krav-genberegnerens beregningslogik ifølge banken, at problemet kan opstå i en genberegning.</p>	

FEJL NR. 40C – ”UBERETTIGET OPKRÆVNING AF ADVOKATOMKOSTNINGER”

System	PF.
Periode	Januar 2017 til forår 2022.
Berørte krav i alt	Op til 35.762 krav (for yderligere problemstilling nr. 40a, 40b, 40c og 40d).
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken oplyser, at fejlen vedrører, at en række af de omkostninger, som fremgår af bankens OP-system, kan udgøre omkostninger, som Realkredit Danmark hæfter for, og som dermed ikke kan opkræves hos kunden, som en del af gælden.</p> <p>Når sagen overføres fra OP-systemet til inddrivelse i PF-systemet, er disse omkostninger, som følge af at PF-systemet ikke kan skelne mellem forskellige gældsposter, blevet overført som del af den samlede gældspost på trods af, at kunden, ifølge banken, ikke hæfter for denne omkostningstype. Fejlen medfører at kunderne, såfremt de har foretaget indbetalinger på deres gældssag, kan være blevet overopkrævet.</p> <p>Konkret oplyser banken, at problemstillingen påvirker startbalancen i PF-systemet, idet der for en række sager er tillagt kr. 3.750 til gældssagen i PF-systemet, som kunden ikke hæfter for.</p> <p>Banken oplyser endvidere, at fejlen alene relaterer sig til bankens ”I-05”-sager, dvs. sager, hvor ejendommen overtages på en tvangsauktion af en tredjepart.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at den deterministiske model udlader alle meromkostninger ved opgørelsen af gælden for en ”I-05”-sag. Eftersom den deterministiske model ikke inkluderer omkostninger i disse sager, vil det løse fejlen, i de sager hvor kunden er blevet uberettiget opkrævet for advokatombkostninger. Kalibreringen betyder, at stikprøven skal være tilstrækkelig robust til at kunne understøtte den valgte kalibrering.</p> <p>Banken har videre oplyst, at den i den manuelle genberegning af startbalancen vil fratække alle advokatombkostninger, da det ikke er muligt at skelne mellem om omkostningerne har været berettiget eller ej.</p>	

FEJL NR. 40D – ”OVERBUD, DER IKKE KOMMER KUNDEN TIL GODE”

System	PF.
Periode	Januar 2017 til forår 2022.
Berørte krav i alt	Op til 35.762 krav (for yderligere problemstilling nr. 40a, 40b, 40c og 40d).
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen vedrører den situation, hvor der ikke opnås et for banken tilfredsstillende bud på 1. auktion, og hvor banken derfor ønsker en ny auktion afholdt.</p> <p>Fejlen opstår i de tilfælde, hvor der i perioden mellem den afholdte 1. 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 buddet fra højestbydende på den første auktion.</p> <p>Problemstillingen består i, at kunderne <i>ikke</i> har fået fordel af det forhøjede bud på ejendommen efter tvangsauktionen har fundet sted. Deraf er der ikke blevet fratrukket den positive merværdi opnået gennem overbuddet i kundens restgæld, da banken i stedet har anvendt beløbet til at dække bankens tillægsomkostninger efter tvangsauktionen ("mertab"). Fejlen påvirker på den baggrund det krav, som overføres fra OP-systemet til inddrivelse i PF-systemet. Banken oplyser, at fejlen alene påvirker "I-05"-sager i PF-systemet, hvilket er de sager, hvor ejendommen overtages på en tvangsauktion af en tredjepart.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at 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. fejl nr. 40a og b. Såfremt 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 tre år. Kalibreringen betyder, at stikprøven skal være tilstrækkelig robust til at kunne understøtte den valgte kalibrering.</p> <p>Banken har videre oplyst, at sagsbehandlerne i den manuelle genberegning af startbalancen ligeledes vil kigge efter, om der har været et overbud og fratække dette bud i kundens restgæld.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 164854B – ”FORKERT BEREGNEDE INKASSOOMKOSTNINGER”

System	PF.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte krav i alt	765 krav.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen vedrører, at der for en række kunder er sket overopkrævning af inkassosalærer. Fejlen omhandler de sager, hvor banken har anvendt eksterne inkassobureauer til inddrivelse af den personlige fordring hos tidligere realkreditkunder, og hvor kunden har betalt hele restgælden. Dette har ført til, at kunden potentielt har foretaget en overbetaling i form af et for højt beregnet inkassosalær.</p> <p>Banken har videre oplyst, at fejlen er en afledt effekt af hovedårsag 1, da banken potentielt har sendt for store krav til eksterne inkassobureauer, som derved har beregnet et for højt inkassosalær, da salærets størrelse er beregnet ud fra en gæld der (delvist) ikke var retskraftig. Inkassoloven angiver salærets størrelse ud fra intervaller for størrelsen af gælden.</p> <p>Fejlen vedrører ifølge banken udelukkende de kunder, som har betalt af på hele gælden. Det skyldes den forretningsmæssige håndtering hos banken og det eksterne inkassobureau. Proceduren har været, at det eksterne inkassobureau har opkrævet og modtaget betalingerne på fordringen, og herefter er hver enkelt betaling, inklusive betalingen af inkassosalæret, blevet posteret på kravet i PF-systemet. På baggrund af en faktura fra det eksterne inkassobureau med specifikation af inkassosalærerne, har banken via sin egen interne konto betalt inkassosalærerne til det eksterne inkassobureau. Det indebærer ifølge banken, at banken har afholdt udgiften på kundens vegne frem til den sidste betaling. Ved den sidste betaling opstår fejlen med overopkrævning af inkassogebyr, idet det eksterne inkassobureau igen ved den sidste betaling tillægger inkassosalæret i opkrævningen, og med kundens betaling af denne opstår overbetalingen svarende til inkassosalæret. Udover inkassosalæret til det eksterne inkassobureau oplyser banken, at der for de sager, som har været til afgørelse i fogedretten, kan have været en overopkrævning på de tilkendte omkostninger.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at de kunder, som potentielt skal kompenseres, er de kunder, hvor der er sket opkrævning via et eksternt inkassobureau og hvor kunden har betalt hele fordringen og opkrævningen af inkassoomkostninger er sket som beskrevet ovenfor. Det bemærkes, at compensationen beregnes ud fra kundens oprindelige retskraftige krav i PF-systemet. Derudover har banken oplyst, at for de sager, som har været i fogedretten, vil der blive tillagt en compensation for det tilkendte salær. Disse gebyrer udsøges af banken på den interne konto. Remedieringsbeløbet bliver beregnet uafhængigt af modellerne og bliver derefter overført til den deterministiske model, som en del af genberegningen af startsaldoen. Justeringen for overopkrævningen vil blive foretaget ved at nedjustere den 10-årige udækkede gæld. Såfremt remedieringsbeløbet er større end den 10-årige gæld vil den 3-årige gæld blive nedjusteret.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 166446A – RENTEFEJL I PF (OVERLAPPENDE RENTER)

System	PF.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte krav i alt	3.328 krav.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen er en renteberegningsfejl, som er opstået i PF, i de tilfælde hvor kunden har indgået flere betalingsaftaler med Realkredit Danmark inden for en kortere tidsmæssig periode.</p> <p>Fejlen opstår ifølge banken i de situationer, hvor der i en aftale betales aftalerenter af et aftalebeløb, hvorpå en ny aftale oprettes, og samme aftalebeløb og afviklingsperiode dermed på ny forrentes gennem de påløbne renter (anerkendte renter). Banken har oplyst, at kunden herved kommer til at betale de samme renter to gange.</p> <p>Banken oplyser, at fejlen kun kan opstå, hvis gælden og de renter, der påløber under den første aftale helt eller delvis ikke er betalt, da renterne, som er påløbet – og betalt – under den første aftale, så vil være registreret som betalte og ikke blive tilskrevet igen. Endvidere oplyser banken, at fejlen ikke kan opstå, hvis en anden aftale indgås senere end 3 eller 5 år fra indgåelsen af den første aftale, da der i disse tilfælde ikke er noget overlap med renter, der betales under første aftale, eller hvis der er sket fuld indbetaling.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF, ikke indgår i beregningen. Det er således startbalancen – som den indgår i PF (efter at være genberegnet i den deterministiske model) – som holdes op imod kundens betalinger.</p> <p>I PF krav-genberegneren, som anvendes i stikprøven og den individuelle genberegning, sikres det ifølge banken, at der ikke beregnes overlappende renter ved, at der ikke beregnes påløbne renter længere tilbage end ved den tidligere aftales afslutning. Derfor vil fejlen ifølge banken som udgangspunkt vil være korrigeret ved PF krav-genberegnerens beregning. Imidlertid har banken oplyst, at der dog er enkelte tilfælde, hvor sagsbehandleren har forsøgt at korrigere for overlappende renter. I dette tilfælde vil PF krav-genberegneren identificere den overlappende rente og trække den fra gælden.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 166446B – ”RENTEFEJL I PF (SIMPEL RENTE ANVENDES IKKE FOR PÅLØBNE RENTER)”

System	PF.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte krav i alt	3.803 krav.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen vedrører, at der for 3.803 sager ikke er beregnet simpel rente, men derimod renters rente i en betalingsaftale til trods for, at den almindelige rente på Realkredit Danmarks produkter og betalingsaftaler er simpel. Der indgår i de berørte sager både påløbne renter (bagudrettet) og aftalerenter (fremadrettet) i samme aftale.</p> <p>Fejlen opstår ifølge banken i forbindelse med, at de påløbne renter skulle være beregnet med rentemetoden "simpel rente". Denne rentemetode har imidlertid ikke været anvendt i alle tilfælde. Fejlen er ifølge banken sket i et begrænset antal af de aftaler, der er indgået før år 2000. Fejlen har ifølge banken ført til overopkrævning af renter og til, at kunden har fået et uberettiget skattefradrag.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF, ikke indgår i beregningen. Det er således startbalancen – som den indgår i PF (efter at være genberegnet i den deterministiske model) – som holdes op imod kundens betalinger.</p> <p>Videre har banken oplyst, at PF krav-genberegneren i stikprøven og for sager, som behandles ved individuel genberegning, vil korrigere for fejlen ved i stedet at anvende en simpel rente til beregning af påløbne renter.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 166446C – “RENTEFEJL I PF (RENTER ER STØRRE END FØRSTE BETALING)”

System	PF.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte krav i alt	113 krav.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen vedrører et mindre antal sager, hvor der i en betalingsaftale indgår renter, der samlet set er større end den første betaling på aftalen. Dette resulterer ifølge banken i, at hovedstolen vil stige ved næste betaling, da renterne som nævnt overgår første indbetaling ifølge afbetalingsplanen. Banken har oplyst, at den øgede hovedstol vil medføre, at alle efterfølgende rentebeløb vil blive forøget, hvorfor der skabes en rentes rente-effekt på de pågældende krav.</p> <p>Det bemærkes, at problemstillingen ifølge banken kun opstår for visse <u>ældre</u> sager, der har været håndteret i ældre udgaver af PF. Banken har illustreret fejlen med følgende eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hvis hovedstolen f.eks. er opgjort til kr. 100, renter er kr. 20 og afdraget er kr. 10, vil gælden, når afdraget er betalt, være kr. 110. Beregnes der aftalerenter heraf (nu kr. 110) vil der være tale om rentes rente. <p>Fejlen kan ifølge banken have ført til overopkrævning af renter samt til, at kunden har fået et uberettiget skattefradrag.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF, ikke indgår i beregningen. Det er således startbalancen – som den indgår i PF (efter at være genberegnet i den deterministiske model) – som holdes op imod kundens betalinger.</p> <p>Videre har banken oplyst, at PF krav-genberegneren, som anvendes både i stikprøven og den individuelle genberegning vil korrigere for fejlen. Banken oplyser, at der er indbygget en kontrol i PF krav-genberegneren, som sikrer, at hovedstolen ikke kan forøges i en opdateret afbetalingsplan. Dermed forhindrer kontrolforanstaltningen, at problemet kan opstå i en genberegning.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 171177A - "KURSGEVINST PÅ OBLIGATIONER"

System	PF.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte krav i alt	10.048 krav (ORIS-indberetning nr. 171177a og b).
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Banken har oplyst, at fejlen vedrører bankens såkaldte "O-01"-sager (tvangsauktion, hvor Realkredit Danmark selv overtager pantet). Fejlen vedrører de gældssager, hvor banken har konstateret, at der var en kursgevinst for lånet på det tidspunkt, hvor ejendommen blev solgt på tvangsauktion.</p> <p>For "O-01"-sagerne oplyser banken, at er fejlen sket ved, at Realkredit Danmark ikke indfrie lånet på det tidspunkt, hvor ejendommen blev overtaget på tvangsauktion, men først gjorde det på det tidspunkt, hvor Realkredit Danmark selv videresolgte ejendommen. Kunden kan dermed som følge af den senere låneindfrielse have mistet den potentielle kursgevinst, som var til stede på auktionstidspunktet, hvis kursen på de underliggende obligationer i mellemtiden er steget. Kundens potentielle tab af kursgevinst skyldes dermed alene bankens valg om, at indfrielsen af lånet skulle ske på et senere tidspunkt.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken vil kompensere de berørte kunder, idet kundens afdrag er sket på baggrund af en for høj restgæld. Hvis kundens fordring i PF reduceres som følge af den mistede kursgevinst, vil banken imidlertid ikke i alle tilfælde lade en potentiel gevinst, som opnås ved Realkredit Danmarks salg af ejendommen til en tredjepart, komme kunden til gode (hvilket banken ellers som udgangspunkt gør) ligesom kunden ikke i alle tilfælde vil modtage den mistede kursgevinst i sager, hvor der er en gevinst ved videresalg af ejendommen.</p> <p>I forbindelse med genberegningen af startsaldoen vil beregningen af kursgevinsten for "O-01"-sagerne ske ved følgende metode: Banken beregner den relevante kursgevinst for kravet i forhold til låntypen og fratrækker det fra den gæld, som har en 10-årig forældelse. Banken oplyser i dens dokumentation, at der er visse sager med dårlig datakvalitet, hvoraf den deterministiske model ikke kan finde den eksakte kurs på obligationerne på tvangsauktionstidspunktet. Banken benytter her en række antagelser til at estimere, hvad kursen er i disse tilfælde.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 164854A – ”FORKERTBEREGNEDE INKASSOOMKOSTNINGER”

System	DCS.
Periode	Vi har ikke modtaget information herom.
Berørte konti i alt	Potentielt ca. 26.440 konti.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS-indberetning nr. 164854a omhandler en fejl i forbindelse med, at en gælden i en række sager har været håndteret af eksterne inkassobureauer.</p> <p>I det omfang udenretlig inddrivelse af en fordring sker ved en anden (f.eks. gennem et inkassobureau), kan fordringshaveren kræve betaling af skyldneren for det hermed forbundne rimelige salærkrav. De udenretlige inddrivelsesomkostninger (inkassosalæret) fastsættes efter fastsatte takster, som bestemmer, hvad der maksimalt kan opkræves overfor skyldneren, og hvor det fremgår, at inkassosalæret fastsættes i forhold til gældens størrelse.</p> <p>ORIS-indberetning nr. 164854a omhandler, at de eksterne inkassobureauer for potentielt ca. 26.440 kunders konti kan have opkrævet et for højt inkassosalær hos skyldner. Det skyldes, at fastsættelsen af inkassosalæret afhænger af størrelsen på fordringen, hvorfor en for højt opgjort fordring kan have medført, at et for højt inkassosalær er opkrævet skyldner, som vil kunne lede til yderligere overopkrævning og uberettiget inddrivelse.</p> <p>Den for højt opgjorte fordring, som er sendt til de eksterne inkassobureauer, skyldes efter det oplyste hovedårsag 1, hvor hovedstol, renter og gebyrer har været slået sammen i bankens inddrivelsessystemer.</p> <p>Det er bankens vurdering, at ca. 26.440 kunders konti, der har været outsourcet til et inkassobureau, og som har foretaget indbetalinger på deres gæld, er i risiko for at være blevet opkrævet et for højt inkassosalær.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har efter det oplyste truffet beslutning om, at de kunder der potentielt er berørt af ORIS-indberetning nr. 164854a, vil blive håndteret inden for den modelbaserede kompensationsberegning.</p> <p>ORIS-indberetningen håndteres gennem kompensationsmodellen og konto-genberegneren til brug for den stikprøvevise gennemgang.</p>	

ORIS-INDBERETNING NR. 165154 – ”FEJL I FORLIGSAFTALER”

System	DCS.
Periode	Fra 2016-2021.
Berørte konti i alt	Potentielt 182 kunder/221 konti.
Beskrivelse af problemstillingen	
<p>Af bankens indledende analyser ("Fact Pack") fremgår, at ORIS-indberetning nr. 165154 omhandler bankens renteberegning i forbindelse med indgåelse af en akkordaftale.</p> <p>Banken har oplyst, at den efter at have indgået en akkordaftale med en kunde, har oprettet akkordaftalen i bankens aftalemodul. Aftalemodulet er et selvstændigt system, uafhængigt af DCS, hvor det udelukkende er aftaleoprettelsen og fremsendelsen af kundebreve, som foregår i dette system. Den faktiske håndtering af gælden, herunder renteberegningen, sker i DCS. Ét af problemerne med bankens aftalemodul og DCS er, at de to systemer anvender forskellige beregningsprincipper for eksempelvis renteberegningen. Det indebærer, at de opgjorte beløb for aftalerenter, som banken har kommunikeret til kunden ifm. indgåelsen af en akkordaftale, hvor der beregnes rente, tager udgangspunkt i aftalemodulets renteberegning, og dermed ikke dén rente, som faktisk tilskrives den akkorderede gæld i DCS.</p> <p>Når der i bankens aftalemodul oprettes en akkordaftale, hvor der tilskrives renter, beregner aftalemodulet renteberegningsgrundlaget ved at reducere det gamle renteberegningsgrundlag fra hovedkontoen i DCS (dvs. hovedstolen) med saldokvitteringen ("rabatten" fra den akkorderede gæld).</p> <p>Imidlertid beregner DCS renteberegningsgrundlaget ved at tage udgangspunkt i hele gælden på hovedkontoen (dvs. både hovedstolen og renter) og fratrække saldokvitteringen ("rabatten" fra den akkorderede gæld), hvilket øger renteberegningsgrundlaget ift., hvad der tidligere blev beregnet rente af på hovedkontoen i DCS. Derudover resulterer dette i en stor forskel i forhold til dét renteberegningsgrundlag, som fremgår af aftalemodulet.</p> <p>Banken oplyser, at konsekvensen af dette er, at den rente, som beregnes i DCS, er højere, end hvad der er blevet kommunikeret til og aftalt med kunderne. Derfor er der en risiko for, at kunder, der har fortaget indbetalinger på gælden, er blevet overopkrævet. Problemstillingen påvirker kun de kunder, hvor der er indgået en akkordaftale, hvor der beregnes rente, da fejlen opstår i forbindelse med renteberegningen.</p>	
Bankens håndtering af problemstillingen	
<p>Banken har truffet beslutning om at håndtere kunders konti berørt af problemstillingen inden for den modelbaserede tilgang. ORIS-indberetningen håndteres gennem kompensationsmodellen og konto-genberegneren til brug for den stikprøvevise gennemgang.</p>	

BILAG 3 – BESKRIVELSE AF UNDERSEGMENTER I DCS KOMPLEKSITETSNIVEAU 5 OG 6

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4 juni 2023, afsnit 1.6, har banken inddelt konti i DCS i en række kompleksitetsniveauer i forbindelse med bankens plan for beregning og udbetaling af kompensation. Kompleksitetsniveauerne angår en række forskellige sagstyper. Konkret opererer banken med seks kompleksitetsniveauer i forhold til konti i DCS. Kompleksitetsniveau 5 og 6 består i alt af ni undersegmenter, der kan beskrives som følger:

Kompleksitetsniveau	Undersegmentsbeskrivelse	
5. Meddebitorer og kautionister	5.1	Kautionister Undersegmentet dækker over konti, hvor én eller flere kautionister er tilknyttet kontoen.
	5.2	Meddebitorer Undersegmentet dækker over konti, hvor flere debitorer er tilknyttet den enkelte konto.
6. Komplekse sager	6.1	20 %-garantisager Undersegmentet omfatter sager, hvor banken har stillet garanti overfor Realkredit Danmark for en del af kundernes realkreditlån, og hvor banken efter indfrielse af garantien er indtrådt i realkreditinstituttets krav (de såkaldte "20 %-garantier").
	6.2	Manuelt oprettede konti Undersegment dækker over konti, som er oprettet <u>manuelt</u> i DCS, og hvor kundens gæld til banken kan udspringe af en række forskelligartede underliggende forhold - herunder eksempelvis fra i) en misligholdt MasterCard-konto, ii) konti, hvor kunderne har en svigmarkering i bankens systemer (en såkaldt markering for "Fraud", f.eks. fordi kunden har begået svig eller bedrageri overfor banken), og iii) konti, hvor gælden stammer fra en ældre (migreret) inkassogæld, som enten er blevet opdelt eller samlet på en ny manuel konto i DCS. Herudover udgør en betydelig andel af konti i dette undersegment manuelt oprettede bosager med registrerede indbetalinger.
	6.3	Gældssaneringssager Undersegmentet omfatter inkassokunder, som har fået gældssanering. For en nærmere beskrivelse henvises til rapportens afsnit 6.
	6.4	Dødsbo-sager Undersegmentet angår sager, hvortil kunden er afdøet ved døden. Undersegmentet angår både afdøde kunder, hvor behandlingen af dødsboet <u>ikke</u> har ført til udbetaling af dividende til banken og sager angående afdøde kunder, hvor dødsboet er blevet behandlet som et insolvent dødsbo, og hvor banken <u>har modtaget dividende</u> . For en nærmere beskrivelse henvises til rapportens afsnit 6.
	6.5	MDS-sager fra bankens pantebrevssystem Undersegmentet omhandler sager overført fra bankens IT-system til håndtering af pantebreve. I banken kaldes IT-systemet "Pantebrevssystemet" eller "MDS", som står for "Mortgage Deed System".
	6.6	Konkurssager

Kompleksitetsniveau	Undersegmentsbeskrivelse	
		Undersegmentet omhandler kunder, der er gået konkurs. Det omfatter både sager, hvor bobehandlingen har ført til, at banken modtog dividende, men også sager, hvor konkursbehandlingen ikke har ført til udbetaling af dividende til banken (f.eks. sager efter konkurslovens § 143). For en nærmere beskrivelse henvises til rapportens afsnit 6.
	6.7	Realkreditlignende produkter Undersegmentet omhandler sager vedrørende produktet "Danske Prioritet Plus", dvs. de såkaldte "DPP-sager".

BILAG 4 – KONTI I DCS, DER BEHANDLES SENERE

Nedenstående oversigt viser hvilke kundegrupper og sagstyper i DCS, der ikke indgår i denne rapport nr. 5, og som ikke blev behandlet i rapport nr. 4. Vi bemærker, at den samme konto kan tilhøre flere kategorier samtidig i oversigten. F.eks. kan en konto i kategori 4 ("erhvervsager i kompleksitetsniveau 6") også figurere i kategori 12 ("svigmarkerede"- sager").

#	Frasortering	Beskrivelse	Antal konti
1	20 %-garantier	Sager, hvor banken har stillet garanti overfor Realkredit Danmark for en del af kundernes realkreditlån, og hvor banken efter indfrielse af garantien er indtrådt i realkreditinstituttets krav (de såkaldte "20 % garantier") håndteres ikke på nuværende tidspunkt gennem kompensationsmodellen.	2.088
2	Erhvervsager i kompleksitetsniveau 6 ("komplekse sager")	Erhvervsager i kompleksitetsniveau 6 håndteres ikke på nuværende tidspunkt gennem kompensationsmodellen.	3.847
3	Konti berørt af fejl nr. 16g ("aftale om dækningsrækkefølge i MDS")	MDS-sager med en special bogføring skal have genberegnet alle indbetalinger, førend kompensation kan beregnes gennem kompensationsmodellen.	66
4	Gældssaneringer	Gældssaneringer håndteres ikke på nuværende tidspunkt gennem kompensationsmodellen.	14.814
5	Bosager (ekskl. gældssaneringer)	Konkurs- og dødsbosager håndteres ikke på nuværende tidspunkt gennem kompensationsmodellen.	29.445
6	Konti, der kan være berørt af fejl, som ikke håndteres i Olympia-programmet	Konti, der kan være berørt af fejl, som Olympia-programmet ikke på nuværende tidspunkt håndterer, er for nuværende frasorteret.	3.715
7	Større erhvervsager	Større erhvervsager håndteres manuelt i bankens "Project Corporate".	7.865
8	"Svigmarkerede" konti	Visse kunder, som er dømt for svig eller bedrageri overfor banken, der efter kompensationsmodellen udviser et resultat på mere end kr. 10.000 og/eller for hvilke den resterende udestående gæld i dag udgør mere end kr. 50.000.	483
9	Konti tilhørende kunder med realkreditlignende	Omfatter produkterne: Danske Prioritet Plus, Danske Prioritet og Danske Bolig Fri (benævnt "DPP"-produkter).	252

#	Frasortering	Beskrivelse	Antal konti
	produkter med tilknyttet sikkerhed		
10	Konti oprettet efter Pauselogikken	Konti oprettet i DCS efter Pauselogikken blev implementeret den 30. september 2020 ("post pauseporteføljen").	6.390
11	Vækstfonden-sager	Sager med Vækstfonden og Danmarks Eksportkredit (EKF) som kautionister. Disse sager er berørt af fejl nr. 26b ("fejl ved afskrivning af gæld, hvor Vækstfonden er kautionist").	461
12	Konti, der håndteres manuelt i bankens inkassoafdeling	Den manuelle håndtering indebærer både nulstilling af konti og eftergivelse af gæld, brevudsendelse samt kompensationsudbetaling.	12
13	Konti med indbetalinger registreret efter august 2022	Disse konti afventer endelig udbetaling af kompensation, eftergivelse af gæld og nulstilling af konti.	243
14	Konti med positiv saldo	Disse kunders konti skal manuelt håndteres.	328
15	Øvrige sager	Kunder, der er overopkrævet som følge af ikke-systematiske operationelle fejl.	6
		Kunder, der potentielt er underkompenseret for fejl nr. 8 ("opkrævning af for høje sagsomkostninger").	17
		Særlige juridiske klagesager, f.eks. sager, der har været afgjort ved Det Finansielle Ankenævn.	94
		Kunder, der er i risiko for underkompensation efter kalibrering.	144
16	Konti i undersegment 6.7 ("Realkreditlignende produkter")	Konti med realkreditlignende produkter registreret i bankens undersegment 6.7.	1.350
17	Afdøde kunder eller kunder, der er gået konkurs	Konti, hvor banken endnu ikke har fastlagt, hvordan kommunikationen skal foretages.	45.597

BILAG 5 – KRAV I PF, DER BEHANDLES SENERE

Nedenstående oversigt viser hvilke krav i PF, der ikke indgår i denne rapport nr. 5, og som vi derfor endnu ikke har behandlet. Vi bemærker, at det samme krav, kan tilhøre flere kategorier samtidig i oversigten.

#	Frasortering	Beskrivelse	Antal krav
1	Afdøde kunder eller kunder, der er gået konkurs	Krav, hvor banken endnu ikke har fastlagt, hvordan kommunikationen skal foretages.	20.690
2	Betalinger efter august 2022	Krav, hvor bankens såkaldte "account closure team" ikke kan eksekvere på kompensationsudbetalingen.	300
3	Potentielt underkompenserede krav	Krav med risiko for underkompensation i beregningsmodellen.	30
4	Krav overført til PF efter Pause-logikken blev indført	Krav, der blev overført til PF efter Pause-logikken blev indført d. 30. september 2020.	1.113
5	Reservefondspantebreve	Banken mangler at validere tilgangen til håndteringen af reservefondspantebreve.	90
6	Ikke-segmenterede krav	Krav, der ikke kan behandles af beregningsmodellen, da de ikke fremgår af den samlede kravoversigt i PF-databasen.	87
7	Krav påvirket af fejl, der manuelt skal håndteres	Krav, der er påvirket af yderligere problemstillinger, der ikke kan behandles af beregningsmodellen.	432
8	Flere aftaler med samme aftaledato	Krav, hvor PF krav-genberegneren ikke kan genskabe inddrivelsesforløbet korrekt, da der er indgået flere aftaler på samme dag.	1.962
9	Erhvervssager	Krav der er blevet udsøgt som en erhvervssag, baseret på ejendommens type.	5.103
10	Ophævede overlappende aftaler	Krav, hvor PF krav-genberegneren potentielt ikke kan genskabe inddrivelsesforløbet korrekt, da der er indgået overlappende aftaler, hvorefter den første aftale ophæves.	791
11	Krav med negative renter	Krav, hvor PF krav-genberegneren potentielt ikke kan genskabe inddrivelsesforløbet korrekt, da værktøjet ikke kan beregne en negativ rente.	142
12	Gældssanering	Krav, hvor kunden har fået nedsat sin gæld ved hjælp af en gældssanering.	7.556
13	Dødsboer	Krav, hvor debitor er et dødsbo.	13.329
14	Manglende anerkendelsesdatoer	Krav, hvor banken ikke har kunne finde en anerkendelsesdato, hvorfor hovedstolen potentielt er forældet.	23
15	Manglende tabsdato	Krav, hvor OP-systemet ikke indeholder en tabsdato.	49

#	Frasortering	Beskrivelse	Antal krav
16	"20 %-garantisager"	Startbalancen kan ikke fastsættes af den deterministiske model.	1.148
17	Danske Kredit-sager	Startbalancen kan ikke fastsættes af den deterministiske model.	203
18	Flex-lån	Startbalancen kan ikke fastsættes af den deterministiske model.	139
19	Omlagte lån (såkaldte "I-16"-sager)	Startbalancen kan ikke fastsættes af den deterministiske model.	732
20	Lav datakvalitet	Startbalancen kan ikke fastsættes af den deterministiske model.	2.813
21	Parallele aftaler	Krav, hvor PF krav-genberegneren potentielt ikke kan genskabe inddrivelsesforløbet korrekt, da parallelle aftaler potentielt genberegnes forskelligt.	411
22	Positive panthaverregnskaber	Krav, der ikke er udviklet en arbejdsbeskrivelse for i udførselsvejledningen for manuel beregning af startbalancen.	152
23	Potentielle erhvervskunder	Krav, der potentielt kan være erhvervskunder.	404
24	Delte krav	Krav, der er delt mellem flere debitorer på forskellige andele i PF-systemet.	946
25	Potentielt forældede krav pga. manglende anerkendelsesdato	Krav, hvor der ikke er taget højde for forældelse ved manuel genberegning af startbalancen.	7
26	Potentiel forældelse før første betaling	Krav med potentiel forældelse af aftalen inden første indbetaling.	172
27	Krav uden betaling påvirket af fejl nr. 40d	Krav, der forblev i OP-systemet og aldrig blev overført til PF-systemet, og som er påvirket af fejl nr. 40d, samt krav, der er overført til PF systemet, men hvor overbudet overstiger restfordringen	94