

Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 1 angående Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020

Indhold

1.	INDLEDNING OG BAGGRUND	5
1.1	Undersøgelsens baggrund og formål	5
1.1.1	Anmodning om redegørelse om Danske Banks gældsinddrivelsessystem af 31. august 2020 og bankens redegørelse af 10. september 2020	5
1.1.2	Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 med påbud om foranstaltninger og bankens svar af 20. oktober 2020	5
1.1.3	Finanstilsynets påbud af 26. november 2020 om en uvildig undersøgelse	6
1.2	Omfanget af denne rapport	7
1.3	Afgrænsning, forudsætninger og metodevalg	9
1.3.1	Afgrænsning og forudsætninger	9
1.3.2	Metodevalg og analysedesign	12
1.3.3	Dataindsamling, verifikation af oplysninger og samarbejde med banken	13
2.	DEFINITIONER	15
3.	OPSUMMERING OG SAMMENFATTENDE VURDERING	15
3.1	Baggrund og status på bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen	15
3.1.1	De fire hovedårsager	15
3.1.2	Yderligere konstaterede problemstillinger	18
3.2	Bankens organisering af arbejdet med genopretning af inddrivelsen	19
3.2.1	Vurdering og observationer	21
3.3	Foreløbige foranstaltninger mod overopkrævning mv.	23
3.3.1	Vurdering og observationer	27
3.4	Beregning af kompensation for overbetaling som følge af de fire hovedårsager	34
3.4.1	Vurdering og observationer	37
3.5	Udbetaling og kommunikation herom vedr. de fire hovedårsager	44
3.5.1	Vurdering og observationer	46
3.6	Særligt om de yderligere problemstillinger	47
3.6.1	Vurdering og observationer	50
4.	STATUS OG TIDSPLAN FOR BANKENS VIDERE ARBEJDE	52
4.1	Overblik over status vedrørende arbejdet med kompensation og tilretning af kunder	52
4.1.1	Athens	54
4.1.2	Sparta og Future IT	54
4.2	Bankens tidsplan for det videre arbejde	55
5.	INTRODUKTION TIL DE FIRE HOVEDÅRSAGER	57
5.1	De fire hovedårsager	57
5.1.1	Hovedårsag 1: Hovedstol, renter og gebyrer slået sammen til ét beløb	59

5.1.2	Hovedårsag 2: Forkert registrering af forældelsesdatoer i DCS	59
5.1.3	Hovedårsag 3: Registrering af kautionister som meddebitorer	60
5.1.4	Hovedårsag 4: Opkrævning af fuld hovedstol hos flere meddebitor	60
5.2	Kunder som er berørt af de fire hovedårsager	61
6.	FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER	63
6.1	Om bankens inddrivelsesprocesser	63
6.2	Overordnet om forebyggende foranstaltninger i banken	65
6.3	Rød/grøn-kontrol og korrektionsteamet	68
6.4	Suspension af betalingsordninger og rente (Pause-logikken)	71
6.5	Bankens administration og foranstaltninger i særlige sager	76
6.5.1	Retssager og sager ved skifteretterne	77
6.5.2	Sager outsourcet til eksterne inkassobureauer	79
6.6	Kommunikation til kunderne om de forebyggende foranstaltninger	80
6.6.1	Kommunikation til kunderne om de fire hovedårsager	80
6.6.2	Ny kommunikation som følge af yderligere problemstillinger	82
7.	KOMPENSATION VEDRØRENDE DE FIRE HOVEDÅRSAGER	83
7.1	Kunder omfattet af bankens kompensationsberegning	83
7.2	Bankens tilgang til compensation	86
7.3	Modeller for sager i DCS	89
7.3.1	DCS-modellen vedrørende hovedårsager 1 og 2	89
7.3.2	Den statistiske model	94
7.3.3	Hovedårsager 3 og 4 (DCS)	96
7.4	Model for sager i PF	99
7.5	Manuelle tilgange og forretningsmæssige beslutninger (residual)	102
7.5.1	Vurdering af hovedårsag 1 og 2 i DCS	103
7.6	Test og validering	104
7.7	Modregning / omplacering af beløb og opgørelse af restgæld	106
7.8	Tidskompensation	108
7.9	Indirekte og yderligere tab	110
8.	UDBETALING AF KOMPENSATION	111
8.1	Udbetaling	111
8.2	Kommunikation til kunderne om compensation	113
8.3	Skattemæssige spørgsmål relateret til compensation	114
9.	YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER ("ADDITIONAL ISSUES")	116
9.1	Generelt om de yderligere problemstillinger	116
9.2	Bankens metode for behandling af yderligere problemstillinger	118
9.3	Overordnet status for de yderligere problemstillinger	121

9.3.1	Yderligere problemstillinger som den 1. oktober 2021 behandles af banken i et selvstændigt spor	121
9.3.2	Eventuelt nye yderligere problemstillinger	126
9.4	Introduktion og observationer om de yderligere problemstillinger	127
9.4.1	Problemstilling 1 – Fejlbehæftede anmeldelser i skiftesager	127
9.4.2	Problemstilling 2 – Renter af rykkergebyrer	132
9.4.3	Problemstilling 3 – Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	139
9.4.4	Problemstilling 4 – Indberetning til RKI mv.	141
9.4.5	Problemstilling 5 – Sårbare kunder	144
9.4.6	Problemstilling 6 – Rentesatser i DCS og PF	145
9.4.7	Problemstilling 7 – Anvendelse af data i Tableau	149
9.4.8	Problemstilling 8 - Opkrævning af faktiske sagsomkostninger	150
9.4.9	Problemstilling 9 – Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	153
9.4.10	Problemstilling 10 –Mæglersalærer	154
9.4.11	Problemstilling 11 – Skatteindberetning	157
9.4.12	Problemstilling 12 – GDPR	160
9.4.13	Problemstilling 13 – Sager outsourcet til inkassobureauer	161
9.4.14	Problemstilling 14 – Nordania og Asset Finance	165
9.4.15	Problemstilling 15 – Fejlagtig bogføring	170
9.4.16	Problemstilling 16 – Forældelseshåndtering i pantebrevssystem	171
9.4.17	Problemstilling 17 – Renteberegning i DCS	174
9.4.18	Problemstilling 18 –Manglende opfølgning på betalingsaftaler	177
9.4.19	Problemstilling 19 – Bagatelgrænse for overbetalinger	180

1. INDLEDNING OG BAGGRUND

1.1 Undersøgelsens baggrund og formål

1.1.1 *Anmodning om redegørelse om Danske Banks gældsinddrivelsessystem af 31. august 2020 og bankens redegørelse af 10. september 2020*

Finanstilsynet blev i juni 2019 orienteret af Danske Bank A/S (herefter "banken") om, at banken havde identificeret problemer i relation til bankens gældsinddrivelsessystemer. De konstaterede problemer medførte risiko for, at banken havde inddrevet beløb, der oversteg kundernes reelle gæld til banken. Banken oplyste derfor til Finanstilsynet, at der var blevet nedsat en intern arbejdsgruppe til undersøgelse af baggrunden for og omfanget af fejlene, samt at banken ville rette saldoen for og/eller udbetale kompensation til alle berørte kunder, når disse var identificeret, og deres krav var opgjort.

Den 31. august 2020 anmodede Finanstilsynet banken om en redegørelse for forløbet med fejlene i gældsinddrivelsessystemerne. Redegørelsen skulle i den forbindelse indeholde oplysninger om, bl.a. hvornår banken konstaterede fejlene første gang, hvori fejlene konkret bestod og hvordan fejlene havde påvirket bankens kunder. Derudover bad Finanstilsynet om at modtage en redegørelse fra banken om, hvordan banken ville undgå nye fejl fremadrettet, om hvilke tiltag der var taget i den forbindelse, og hvor mange kunder, der var berørt af fejlene. Endvidere skulle banken redegøre for processen vedrørende kompensation af bankens kunder.

Den 10. september 2020 sendte banken som følge heraf en redegørelse til Finanstilsynet, hvori banken redegjorde for de af banken konstaterede hovedårsager til fejl samt for 14 yderligere problemstillinger, der var konstateret i bankens inddrivelsessystemer.

1.1.2 *Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 med påbud om foranstaltninger og bankens svar af 20. oktober 2020*

I fortsættelse af bankens redegørelse traf Finanstilsynet den 21. september 2020 en afgørelse, hvori tilsynet vurderede, at banken havde handlet i strid med god skik-reglerne ved, siden i hvert fald 2004, at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et ukendt antal kunder var blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til at modtage.

Finanstilsynet anså ifølge afgørelsen de konstaterede forhold for at udgøre en grov overtrædelse af god skik-reglerne. Tilsynet vurderede videre, at det var i strid med god skik-reglerne, at banken ikke havde taget skridt til at sikre, at banken stoppede med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på, samt

at det var i strid med god skik-reglerne, at kunder, der kunne være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemerne, ikke var blevet informeret herom.

Ved afgørelsen af 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet banken følgende påbud i relation til de fire hovedårsager, som banken havde identificeret som kilde til fejlene i bankens inddrivelse:

1. Banken skulle standse inddrivelsen af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der var en ubetydelig risiko for, at kunden blev opkrævet penge, som vedkommende ikke skyldte, og sikre, at dette skulle ske uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.
2. Banken skulle ved individuel kommunikation informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, om dette.

Derudover påbød Finanstilsynet banken følgende for så vidt angår de yderligere 14 forhold, hvor banken uberettiget kunne have opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kunne have lidt tab:

3. Banken skulle træffe foranstaltninger, der skulle sikre, at risikoen for eventuel fejloptrævning ophørte eller blev begrænset til et acceptabelt niveau, så snart fejlen var konstateret.
4. Banken skulle ved individuel kommunikation orientere berørte kunder, så snart banken havde fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhørte en gruppe, der kunne være påvirket af de konstaterede fejl.

Banken sendte ved brev af 20. oktober 2020 en redegørelse til Finanstilsynet med en beskrivelse af bankens efterlevelse af de fire ovennævnte påbud.

1.1.3 *Finanstilsynets påbud af 26. november 2020 om en uvildig undersøgelse*

Ved afgørelse af 26. november 2020 meddelte Finanstilsynet et påbud til banken om gennemførelse af en uvildig undersøgelse, jf. § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Det fremgik af afgørelsen, at den uvildige undersøgelse skal undersøge og foretage en vurdering af følgende forhold:

- 1) Om de foranstaltninger, som Danske Bank har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, er tilstrækkelige og derved tager hånd om årsagerne til fejlene og de

afledte konsekvenser. Det omfatter en vurdering af, om bankens metode og principper for udsøgning og identifikation af de kunder, som er berørt af sagen, er korrekt. Det omfatter endvidere en stillingtagen til de forhold, som er nævnt i bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020, og de skridt, banken tager i forhold til at løse disse forhold.

- 2) Om Danske Banks it-systemer kan håndtere de forskellige typer af data og dermed kan sikre en korrekt gældsinddrivelse. I tilknytning hertil skal undersøgelsen afdække, om Danske Bank har opstillet tilfredsstillende foranstaltninger, der sikrer, at eksisterende data bliver rensset og underlagt forbedrede kontroller, og at der ikke fremadrettet bliver overført forkerte data til bankens it-systemer for gældsinddrivelse, så gældsinddrivelse fremover sker på et korrekt og fyldestgørende grundlag og håndteres ved hjælp af passende kontroller. Undersøgelsen skal også afdække, om det nye it-system vil kunne understøtte de øvrige it-systemer og gældsinddrivelsesprocessen fra implementeringsdatoen.

Sammen med Finanstilsynet har Danske Bank på den baggrund udpeget KPMG og Poul Schmith til i samarbejde at udføre en uvildig undersøgelse af bankens håndtering og de tiltag, der er igangsat for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer.

1.2 Omfanget af denne rapport

Som drøftet med Finanstilsynet på møder i juli – oktober 2021 omfatter denne rapport nr. 1 ikke en samlet besvarelse af de spørgsmål, som er omfattet af Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020.

Baggrunden herfor er, at bankens arbejde med genoprettelse af inddrivelsen, i forhold til de forudsætninger, som lå bag den oprindelige fastsættelse af fristen for rapportering om den uvildige undersøgelse, ikke er så fremskredent, at det på nuværende tidspunkt er muligt at lave en fuldstændig besvarelse af de rejste spørgsmål. Bankens arbejde med at imødegå de fire hovedårsager, herunder ved implementering af systemtilretninger og rensning af data, er således løbende blevet forsinket, hvilket bl.a. skyldes en større kompleksitet end forudsat i bankens oprindelige plan. Derudover vanskeliggøres bankens arbejde med genopretningen også af de 28 yderligere problemstillinger, som banken på nuværende tidspunkt har konstateret.

Som beskrevet i afsnit 9, har banken således siden Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 identificeret en række yderligere problemstillinger i bankens inddrivelsesprocesser, ligesom banken i forhold til en række af de oprindelige hovedårsager til fejl har konstateret, at arbejdet med at genoprette inddrivelsen er vanskeligere eller mere tidskrævende end oprindeligt antaget. Bankens tidsplan for en genopretning af samtlige de konstaterede problemer strækker sig aktuelt ind i 2023, men mange forhold er endnu uafklarede med den konsekvens, at en samlet tidsplan endnu er behæftet med usikkerhed.

Den samlede tidsplan for genopretning af bankens gældsinddrivelse medfører således, at det på nuværende tidspunkt alene er muligt at fremkomme med foreløbige konklusioner om en række af de forhold, der er omfattet af Finanstilsynets påbud af 26. november 2020.

Denne rapport omfatter som følge af ovenstående for så vidt angår **de fire hovedårsager** alene vores konklusioner vedrørende følgende:

- Hvorvidt banken har identificeret og forstået fejlene korrekt, herunder i forhold til fejlenes omfang og konsekvenser.
- Hvorvidt banken har implementeret foreløbige tiltag til sikring af, at fejlene ikke fortsat medfører risiko for ulovlig eller uberettiget inddrivelse, herunder om de implementerede tiltag er effektive og tilstrækkelige, samt om tiltagene må antages at omfatte de rette kunder i banken.
- Hvorvidt banken har sikret den nødvendige kommunikation til kunderne.
- Hvorvidt banken har gennemført udbetaling af en tilstrækkelig og korrekt beregnet kompensation til de kunder, som må antages at have krav herpå.

Rapporten indeholder derimod ikke en vurdering af, om banken har foretaget sådanne tiltag, at banken fremadrettet vil være i stand til at gennemføre korrekt inddrivelse overfor bankens kunder, herunder om, hvorvidt de forhold, som har ført til fejlene, er rettet i bankens IT-systemer, og om banken har indført sådanne forretningsprocesser og kontroller, som sikrer mod gentagelse af fejlene, samt om banken har foretaget nødvendige rettelser af data.

Rapporten omfatter derudover en beskrivelse af 19 af de konstaterede **yderligere problemstillinger** (de såkaldte "additional issues"), for hvilke banken den 1. september 2021 havde afleveret analyser til os.

For disse 19 yderligere problemstillinger omfatter rapporten vores konklusioner på det indtil nu foreliggende grundlag om:

- Hvorvidt banken ses at have identificeret og beskrevet fejlen korrekt, herunder i forhold til fejlenes omfang og konsekvenser
- Hvorvidt banken har implementeret foreløbige tiltag til sikring af, at fejlen ikke fortsat medfører risiko for ulovlig eller uberettiget inddrivelse, herunder om de implementerede tiltag er effektive og tilstrækkelige, samt om tiltagene må antages at omfatte de rette kunder i banken,

- Hvorvidt banken har sikret den nødvendige kommunikation til kunderne,
- Foreløbige bemærkninger og observationer om, hvorvidt fejlen må antages at give anledning til betaling (eller godskrivning ved modregning / datarettelse) til bankens kunder, samt i givet fald foreløbige bemærkninger til bankens vurdering af, hvor omfattende en sådan kompensation vil være.

Rapporten indeholder således ikke vores vurdering af, om banken har identificeret alle kunder, som er berørt af de yderligere problemstillinger, samt om banken har foretaget korrekt beregning af en eventuel kompensation angående de yderligere problemstillinger, herunder om banken har udbetalt denne kompensation til de berørte kunder.

Endvidere indeholder rapporten ikke vores vurdering af, om banken har foretaget sådanne tiltag, at banken fremadrettet vil være i stand til at gennemføre korrekt inddrivelse over for bankens kunder, herunder om, hvorvidt de forhold, som har ført til fejlene, er rettet i bankens IT-systemer, og om banken har indført sådanne forretningsprocesser og kontroller, som sikrer mod gentagelse af fejlene, hvis de foreløbige foranstaltninger fjernes.

Endelig vurderes det ikke, om banken har foretaget nødvendige rettelser af data om bankens kunder, herunder rettelse af saldoen for de kunder, som efter rettelserne forsat vil skyldes banken penge.

For en nærmere beskrivelse af status og tidsplan for bankens videre arbejde med at genoprette gældsinddrivelsen i banken henvises til afsnit 4.

1.3 Afgrænsning, forudsætninger og metodevalg

1.3.1 Afgrænsning og forudsætninger

1.3.1.1 Særligt om spørgsmål 1 i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020

Med det første spørgsmål i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 har Finanstilsynet anmodet om den uvildige undersøgers vurdering af, om de foranstaltninger, som banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, er tilstrækkelige og derved tager hånd om årsagerne til fejlene og de afledte konsekvenser. Undersøgelsen skal omfatte både de fire hovedårsager og de yderligere konstaterede problemstillinger.

De relevante og tilstrækkelige foranstaltninger må i den forbindelse ses i lyset af fejlenes karakter og de heraf afledte konsekvenser. For en nærmere beskrivelse af de fire hovedårsager henvises der i den

forbindelse til afsnit 5. De af banken trufne foranstaltninger skal sikre, at fejlene ikke fremadrettet kan medføre risiko for uberettiget inddrivelse hos de potentielt berørte kunder (forebyggende foranstaltninger), og at berørte kunder identificeres med henblik på orientering om fejlene og eventuel kompensation og tilbagebetaling af beløb, hvor fejlene har ført til overopkrævning.

I den forbindelse udgør Finanstilsynets påbud til banken af 21. september 2020 en relevant ramme for denne undersøgelse. Finanstilsynet har således herved påbudt banken at standse inddrivelsen af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at den enkelte kunde opkræves penge, som vedkommende ikke skylder. Banken skal endvidere sikre, at dette sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden. Endelig skal banken ved individuel kommunikation informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, herom. Yderligere har Finanstilsynet for så vidt angår de yderligere konstaterede problemstillinger påbudt banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejløpkrævning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret, samt ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

Spørgsmål 1 i tilsynets afgørelse af 26. november 2020 omfatter efter sin ordlyd også en vurdering af, om bankens metode og principper for udsøgning og identifikation af de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager til fejlene, er korrekte og fyldestgørende.

I denne rapport beskrives vores observationer vedrørende de tiltag, som banken har taget for at imødegå risikoen for, at de fire hovedårsager og senere konstaterede problemstillinger kan føre til fortsat overopkrævning af bankens kunder, herunder hvilke skridt banken har taget for at orientere kunderne om risikoen for fejl. Endvidere indeholder rapporten vores observationer vedrørende bankens arbejde med kompensation af kunder, der som følge af de fire hovedårsager har eller kan have betalt for meget til banken.

Vi har i den forbindelse fulgt bankens arbejde siden foråret 2021 og har i den forbindelse løbende modtaget dokumenter og svar på spørgsmål, som vi har efterspurgt. Derudover er der afholdt en lang række møder med banken, særligt i perioden efter august 2021, hvor banken afsatte yderligere ressourcer til at besvare vores spørgsmål.

Generelt bemærkes det, at vi på en række områder har savnet fyldestgørende dokumentation for bankens analyser, valgte tilgange og trufne foranstaltninger. Vi har derfor i betydeligt omfang været nødt til at stille opfølgende spørgsmål til den udleverede dokumentation og søge forhold afdækket via spørgesessioner og afklaringsmøder med de centrale nøglepersoner i banken. Det er i rapporten søgt angivet, hvor de

beskrevne forhold alene beror på bankens oplysning herom, og hvor der er fremlagt egentlig dokumentation eller beskrivende dokumenter udarbejdet af banken.

Vi har ikke foretaget gennemgang af konkrete sager, og vi har ikke undersøgt eller efterprøvet bankens oplysninger om enkelte kundeforhold mv. Vi har endvidere ikke søgt indsigt i kildekode i de af banken anvendte IT systemer, ligesom vi ikke har efterberegnet enkeltsager, hvor banken har udbetalt compensation baseret på de beskrevne og godkendte kompensationsmodeller. Vi har således i vidt omfang beholdt os til de oplysninger, som vi har modtaget fra banken, herunder f.eks. om kompensationsmodellerne, samt de beskrivelser eller udkast til beskrivelser, som banken har udleveret som svar på vores spørgsmål.

Det skal understreges, at vi ikke i videre omfang end beskrevet i afsnit 9.4.12 har foretaget nogen undersøgelser og/eller vurdering af, hvorvidt banken i øvrigt efterlever databeskyttelsesreglerne, herunder om banken overholder regler om opbevaring og sletning mv. Yderligere har vi som beskrevet i afsnit 9.4.15 ikke foretaget nogen selvstændig undersøgelse af grundlaget for bankens estimering af de konstaterede fejls indvirkning på bankens bogføring og på bankens kvartals- og årsrapporter. Der er således bl.a. ikke foretaget en vurdering af bankens værdiansættelser og andre forhold i bankens regnskaber.

1.3.1.2 Særligt om spørgsmål 2 i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020

Med spørgsmål 2 i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 har tilsynet bedt om vores vurdering af, om banken i forhold til de fire hovedårsager, jf. afsnit 5, samt i forhold til de øvrige forhold, hvor der er konstateret fejl eller afvigelser med relation til den IT-understøttede inddrivelse, jf. afsnit 9, har truffet de fornødne foranstaltninger til at sikre at fejlene er rettede, herunder at fejlene ikke fremadrettet påvirker inddrivelsens lovlighed mv.

Som beskrevet i afsnit 1.2, omfatter denne rapport som udgangspunkt ikke de spørgsmål, som er omfattet af spørgsmål 2 i tilsynets afgørelse af 26. november 2020, idet bankens arbejde med genoprettelse af inddrivelsen, i forhold til de forudsætninger, som lå bag den oprindelige fastsættelse af fristen for rapportering om den uafhængige undersøgelse, ikke er så fremskredent, at det på nuværende tidspunkt er muligt at lave en fyldestgørende besvarelse af alle spørgsmål i påbuddet. Der henvises herom til beskrivelsen af status og tidsplan for bankens arbejde i afsnit 4.2.

I det omfang denne rapport indeholder bemærkninger eller observationer om spørgsmål 2 i tilsynets afgørelse af 26. november 2020, skal det understreges, at vi som altovervejende udgangspunkt har lagt de oplysninger som er modtaget fra banken til grund. Vi har således med hensyn til fejlretning i data og IT-systemer lagt afgørende vægt på de beskrivelser, som er modtaget fra banken, samt på den fra banken modtagne dokumentation for implementering og test. Kun hvor der har været særlig anledning hertil,

har vi anmodet banken om supplerende dokumentation for konkrete forhold, f.eks. hvis de oplysninger som er modtaget fra banken, har været indbyrdes modstridende eller kendeligt ufuldstændige. Vi har ikke foretaget egne tests af bankens IT-systemer, ligesom vi ikke har foretaget tekniske analyser af disse systemer eller de rammeværker, de bygger på.

1.3.2 *Metodevalg og analysedesign*

1.3.2.1 *Juridiske afklaringer*

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

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

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

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

1.3.2.2 *Manuelle sagsgange*

I en række tilfælde har besvarelse af de af Finanstilsynet stillede spørgsmål nødvendiggjort stillingtagen til bankens manuelle forretningsgange i relation til den inddrivelse, som finder sted ved hjælp af bankens IT-systemer.

Ved stillingtagen til manuelle forretningsgange har vi navnlig fokuseret på de dele af sådanne forretningsgange, som efter bankens beskrivelse har afgørende betydning for gennemførelsen af en eller flere

af de foranstaltninger, som skal imødegå de konstaterede fejl og afvigelser. Vi har i den forbindelse taget stilling til, om forretningsgangen er beskrevet tilstrækkeligt præcist, og om banken har kunnet anskueliggøre, at forretningsgangen er indarbejdet i driften på en sådan måde, at der er rimelig sikkerhed for, at den løbende følges af bankens medarbejdere.

Der er i forbindelse med ovenstående også taget stilling til, om banken har etableret et tilstrækkeligt kontrolmiljø, herunder bl.a. implementeret valideringer og kontroller, som sikrer, at de manuelle forretningsgange følges af bankens medarbejdere nu og fremadrettet, og hvis dette ikke er tilfældet, om banken har igangsat tilstrækkelige mitigerende handlinger.

Også i relation til bankens manuelle sagsgange skal det understreges, at det falder uden for rammerne af vores undersøgelse at tage stilling til samtlige bankens manuelle arbejdsprocesser, samt til alle dele af de enkelte processer. Det kan således heller ikke for de manuelle forretningsgange udelukkes, at der i fremtiden konstateres fejl i bankens processer, som ikke har relation til de forhold, der har været genstand for vores undersøgelse.

1.3.3 *Dataindsamling, verifikation af oplysninger og samarbejde med banken*

Banken har i forbindelse med den uvildige undersøgelse etableret en proces for informationsudveksling, herunder en proces for, hvordan information om foranstaltninger, organisering og fremskridt kunne blive stillet til rådighed for undersøgelsen. Banken har struktureret processen med afsæt i, at vi foretager en uvildig undersøgelse for Finanstilsynet, jf. § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Processen har indebåret, at vi har skullet anmode om information inden for nærmere præciserede områder, hvorefter anmodninger er søgt besvaret med udgangspunkt i den konkrete forespørgsel.

Besvarelse af informationsforespørgsler er sket ved, at de enkelte enheder, som er ansvarlige for de relevante områder i banken, har fået tilsendt informationsforespørgsler og derefter har identificeret og kvalificeret de relevante informationer, som skulle danne grundlag for besvarelsen. En foreløbig besvarelse af informationsforespørgslerne har derefter været underlagt en kontrol og godkendelsesproces med det formål at sikre, at informationernes væsentlighed og korrekthed blev verificeret. I tillæg hertil blev dokumentationen underlagt en anonymiseringsproces, således at personoplysninger mv. blev fjernet.

Medmindre andet eksplicit er nævnt, har vi således forudsat, at de relevante informationer, som banken har leveret til os til brug for denne rapport, efter bankens bedste viden er korrekte og fyldestgørende.

Endvidere har vi i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport sendt udkast til rapporten i høring hos banken med henblik på at sikre, at de faktuelle oplysninger samt væsentlige forudsætninger og

antagelser til brug for vores vurderinger i denne rapport ligeledes efter bankens bedste viden er korrekte og fuldstændige.

Rapporten er således baseret på følgende forudsætninger:

- at oplysninger, dokumenter og materiale udleveret af banken efter bankens bedste viden var korrekte og fuldstændige på tidspunktet for udleveringen af informationerne, medmindre banken eksplicit har gjort os opmærksom herpå
- hvor dokumenter og andet materiale har manglet relevante oplysninger, har banken ikke på tidspunktet for udleveringen heraf tilbageholdt væsentligt oplysninger relateret til de specifikke emner i dokumenterne eller materialet
- at oplysninger, dokumenter og materiale er udleveret til os af personer, som er i besiddelse af den tilstrækkelige viden og kapacitet til at videregive sådanne oplysninger, herunder at de er kontrolleret og godkendt af personer autoriseret hertil

Fra den 5. marts 2021 til den 25. oktober 2021 har banken via det virtuelle datarum leveret 1.029 dokumenter på 9.257 sider i alt.

Denne meget formaliserede proces for informationsudveksling har – i tillæg til bankens prioritering af arbejder med håndtering af kompensationen for de fire hovedårsager indenfor den af Finanstilsynet meddelte frist – bevirket at besvarelses tiden for levering af det efterspurgte materiale har været betydelig længere end forudsat fra undersøgelsens start. Vi har derfor sammen med relevante personer fra banken søgt at forbedre processen ved hjælp af forventningsafstemning og forbedret planlægning, samt ved at sikre mulighed for uformel udveksling af informationer ved en lang række spørgesessioner. På trods af, at disse tiltag har forbedret processen i perioden efter undersøgelsens første fase, har bankens lange svartider gjort det vanskeligt at foretage løbende opdateret rapportering til Finanstilsynet.

Banken har i forbindelse med arbejdet med udbetaling af kompensation til kunder, som har været berørt af hovedårsag 1 – 4 i vidt omfang fokuseret på, at alle kunderne skulle modtage kompensation inden for de frister, som banken har meddelt Finanstilsynet. En afledt konsekvens heraf har været, at banken i et vist omfang først efterfølgende har udarbejdet dokumentation for de gennemførte procestrin, og at dokumentationen på en række områder ikke har været så detaljeret, at den uden videre kunne danne grundlag for en undersøgelse af, hvad banken havde foretaget sig. Som beskrevet nedenfor, afsnit 7 om kompensationsmodeller for hovedårsag 1 – 4, har vi derfor også i et vist omfang måtte gennemføre vores undersøgelser på baggrund af udkast til dokumenter og beskrivelser, som ikke fremstår som endelige og som ikke altid har haft det fornødne detaljeniveau.

2. DEFINITIONER

De fire hovedårsager betegnes også internt i banken som **de fire root causes** eller **root causes** og betyder de fire årsager til fejl i bankens inddrivelse, som i første omgang blev konstateret af banken, og som er beskrevet nærmere i afsnit 5.

De yderligere problemstillinger betegnes også internt i banken som **additional issues** og betyder de 28 yderligere problemstillinger, som er beskrevet i afsnit 9.

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

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

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

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

3. OPSUMMERING OG SAMMENFATTENDE VURDERING

3.1 Baggrund og status på bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen

3.1.1 *De fire hovedårsager*

Som beskrevet i afsnit 1 har banken i 2019 oplyst til Finanstilsynet, at banken har fundet fire problemer (såkaldte "root causes"), der kan have ført til fejl i gældsinddrivelsen, herunder til opkrævning af ikke retskraftige og forkert opgjorte beløb hos bankens kunder, hvorved kunderne potentielt har betalt beløb til banken, som overstiger deres samlede gæld til banken.

De fire fejl – som i denne rapport omtales som ”hovedårsager” – omfatter følgende:

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

Samtlige fire hovedårsager er efter det af banken oplyste konstateret i bankens eget inddrivelsessystem DCS, hvorimod alene hovedårsag 1 er konstateret i PF-systemet, der anvendes til inddrivelse af gæld for Realkredit Danmark A/S.

Hovedårsagerne 1 og 2 er efter det oplyste opstået løbende i forbindelse med oprettelse af sager i inddrivelsessystemerne samt i forbindelse med overførsel af gæld (konvertering) fra tidligere inddrivelsessystemer til DCS i 2004, hvor DCS-systemet blev indført. Hovedårsagerne 3 og 4 er derimod alene opstået i forbindelse med konverteringen til DCS-systemet i 2004.

Efter det oplyste anvendes begge systemer i dag til inddrivelse af gæld over for både privatkunder (forbrugere) og erhvervsdrivende, idet hovedparten af inddrivelsessagerne dog efter det oplyste angår privatkunder.

Hovedårsagerne 1 og 2 berører en meget stor del af de kunder, som i banken har været registeret til inddrivelse (i alt ca. 197.000 kunder i Danmark). Disse to hovedårsager medfører overordnet en risiko for, at gældsposter i bankens inddrivelsessystemer kan være registreret med for sene forældelsesdatoer, hvilket navnlig for så vidt angår renter og gebyrer medfører risiko for uberettiget opkrævning af forældet gæld hos bankens kunder.

Hovedårsagerne 3 og 4 berører en begrænset gruppe af kunder (i alt ca. 11.000 kunder), og indebærer, at banken kan komme til at opkræve for meget fra de berørte kunder. Således kan fejlen i forhold til kautionister have ført til, at de pågældende kautionister er blevet afkrævet mere end det beløb, som de hæfter

for i medfør af kautionstilsagnet (hovedårsag 3). Endvidere kan flere debitorer været blevet afkrævet mere end den gæld, som de sammen hæftede for (hovedårsag 4).

De fire hovedårsager kan have ført til, at bankens kunder har betalt gæld, som ikke var retskraftig, eller som var opgjort forkert.

I forhold til nogle kunder har fejlene ført til, at den gæld, som er registeret i bankens inddrivelsessystemer, i dag er for stor, f.eks. fordi gælden indeholder elementer, f.eks. renteposter, som er forældede, eller fordi kunderne løbende har betalt forældede renteposter, således at deres betalinger ikke er gået til nedbringelse af den retskraftige rentebærende del af gælden.

I forhold til en anden gruppe af kunder, har fejlene ikke alene betydet, at gælden i dag er registeret forkert. For disse kunder har fejlene betydet, at de samlet set har betalt mere til banken, end de skyldte. Det vil sige, at disse kunder har foretaget overbetaling, og har / har haft krav på at modtage en tilbagebetaling fra banken. Disse kunder omfatter for det første en gruppe af kunder, hvis sager tidligere er blevet lukket i bankens inddrivelsessystemer, f.eks. i forbindelse med, at kunderne har betalt de krav, som banken havde opgjort mod dem. Endvidere omfatter disse kunder for det andet en gruppe, hvis inddrivelsessager forsat er åbne, og hvor banken forsat har registeret en ubetalt gæld i sine inddrivelsessystemer, på trods af, at kunderne har betalt for meget.

Banken har med bistand fra eksterne konsulenter og rådgivere gennemført en analyse af de fire hovedårsager med henblik på at:

- a) Kortlægge omfanget af fejlene og deres årsager.
- b) Identificere og implementere nødvendige tiltag til *foreløbig* sikring af, at fejlene ikke fremadrettet medfører risiko for uberettiget inddrivelse hos de potentielt berørte kunder, medmindre risikoen kan karakteriseres som værende ubetydelig.
- c) Afklare om fejlene har ført til uberettiget inddrivelse, og om der som følge heraf skal ske hel eller delvist tilbagebetaling til bankens kunder af beløb, som er betalt af eller inddrevet hos de pågældende
- d) Identificere de kunder, der kan være berørt af fejlene, og orientere disse kunder om risikoen for, at deres inddrivelsessag kan være berørt af fejl
- e) Identificere og implementere nødvendige tiltag til rettelser af fejlene, herunder tilrettelse af funktionaliteter i bankens IT-systemer, samt indførelse af nye forretningsprocesser, som skal

gennemføres, inden banken kan fjerne de foreløbige tiltag til afværgelse af fejlen, herunder genoptage inddrivelsen i det omfang denne har været sat helt eller delvist i bero

- f) Rettelse af data i bankens IT-systemer, herunder berigtige gældssaldoen for de kunder, som forsat skylder banken et beløb, således at inddrivelsen kan genoptages på et korrekt og fyldestgørende datagrundlag.

Som beskrevet i afsnit 1.2, har banken i forhold til ovenstående endnu ikke gennemført samtlige af de tiltag, som efter de gennemførte undersøgelser og analyser er nødvendige for at genoprette inddrivelsen. Der henvises i den forbindelse til beskrivelsen af de fire hovedårsager i afsnit 5 og til den mere detaljerede redegørelse for bankens tiltag i afsnit 6 og 8.

Banken er ultimo oktober 2021 færdig med at beregne compensation til de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager, og banken har foretaget udbetaling til de kunder, hvis forhold umiddelbart har muliggjort dette. For en nærmere beskrivelse af bankens arbejde med at beregne og udbetale compensation vedrørende de fire hovedårsager henvises til afsnit 7.

Det bemærkes i forhold til ovenstående, at gennemførelsen af de ovenfor, pkt. e og f, anførte tiltag udgør afgørende forudsætninger for, at banken i fremtiden kan foretage inddrivelse over for de berørte kunder uden risiko for uberettiget inddrivelse af beløb, jf. herved spørgsmål 2 i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020.

Bankens arbejde med de tiltag, der er omfattet af punkt e og f, er i et vist omfang påbegyndt, men arbejdet er ikke færdiggjort, og bankens plan for færdiggørelse viser, at arbejdet må forventes at pågå i 2022 og i dele af 2023, jf. afsnit 4.2 om bankens tidsplan for det videre arbejde. Dette indebærer blandt andet, at en række af de kunder, hvis inddrivelsessager forsat er åbne, i en periode fremover vil være registreret i bankens inddrivelsessystemer med en for højt opgjort gæld, herunder med den virkning, at banken afgiver forkerte oplysninger om gælden til skatteforvaltningen.

3.1.2 Yderligere konstaterede problemstillinger

Som beskrevet har banken i tillæg til de fire hovedårsager konstateret en række yderligere problemstillinger.

De yderligere problemstillinger omfatter på tidspunktet for afgivelsen af denne rapport fejl indenfor 28 emner, som omfatter en række meget forskelligartede problemstillinger, herunder f.eks. problemstillinger i forhold til en række skiftesager, problemstillinger vedr. overholdelse af persondataretlige regler

samt problemstillinger vedrørende bankens overholdelse af aftaler og lovregler eller iagttagelse af god skik-regler på en række nærmere identificerede områder.

I denne rapport behandles alene 19 af de identificerede yderligere problemstillinger, for hvilke banken pr. 1. september 2021 havde udarbejdet analyser. Se nærmere herom i afsnit 9.

Det er væsentligt at understrege, at de konstaterede yderligere problemstillinger varierer i karakter og kompleksitet, men at en række af problemstillingerne ligner de oprindelige fire hovedårsager, herunder såvel i karakter og omfang som i forhold til den omstændighed, at problemet kan have direkte konsekvenser for skyldforholdet for den enkelte kunde. Betegnelsen af et problem som værende enten hovedårsag eller yderligere problemstilling er således efter vores opfattelse mest et udslag af bankens løbende erkendelsesproces, og af den organisering, hvorunder banken har valgt at behandle fejlen.

Ligesom for de fire hovedårsager kan de yderligere problemstillinger have ført til, at bankens kunder har betalt en forkert opgjort gæld, og at nogle af kunderne er registeret med en for stor gæld i dag, samt at nogle af kunderne har betalt mere til banken end det, som de faktisk skyldte. Efter bankens beregning af kompensation til de kunder, som har været berørt af de fire hovedårsager, vil der derfor som følge af en række af de yderligere problemstillinger fortsat være mange tilfælde, hvor netop disse kunder har krav på yderligere kompensation og/eller godskrivning af beløb ved modregning. Endvidere vil en række af bankens øvrige inkassokunder have krav på udbetaling af kompensation eller nedskrivning af restgælden som følge af de senere konstaterede yderligere problemstillinger. Sidstnævnte inkassokunder er for en række af de yderligere problemstillinger ikke endeligt identificerede, og der er ikke foretaget nogen endelig beregning af den kompensation, som disse kunder eventuelt har krav på. Som anført behandler vi derfor heller ikke spørgsmålet om kompensation i anledning af disse yderligere problemstillinger i denne rapport.

Det bemærkes, at bankens arbejde med de yderligere problemstillinger generelt er væsentligt mindre fremskredent end det arbejde, som pågår vedrørende de fire hovedårsager, samt at vores konklusioner og observationer herom derfor også er forbundet med større usikkerhed og flere forbehold.

3.2 Bankens organisering af arbejdet med genopretning af inddrivelsen

Som beskrevet i afsnit 4.1. har banken etableret en governance-struktur for at organisere arbejdet med håndtering og udbedring af de forskellige problemer i gældsinddrivelsesprocesserne. Strukturen omfatter en række forskellige specielt nedsatte programmer og underenheder, som arbejder på at udbedre problemerne ud fra specifikke ansvarsområder. Der er i oktober 2021 tilknyttet i alt ca. 240 medarbejdere og eksterne konsulenter til programmerne inden for alle de relevante områder. De for denne rapport relevante emner er i overvejende grad håndteret af bankens Athens-program (se afsnit 4.1.1).

Athens-programmet består af en række forskellige underenheder med hvert deres ansvarsområde. De enkelte underenheder er struktureret med det formål at etablere klare ansvarsområder, for hvilke de enkelte underenheder har et delansvar i et kædeforløb, således at en underenhed varetager en opgavetype, hvorefter opgavehåndteringen overlades til næste underenhed og så fremdeles. Fremgangsmåden, som benævnes "Factory model", har endvidere til hensigt i videst muligt omfang at sikre en ensartet og effektiv sagsbehandling, som dækker alle relevante stadier af projektet fra den indledende analyse og til udbetaling af kompensation og rettelse af data i bankens inddrivelsessystemer. Modellen anvendes af banken både til håndtering af de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger.

Banken har siden projektets opstart i 2019 løbende arbejdet med tidsplaner, som har omfattet både beregning- og udbetaling af kompensation, rettelse af data i bankens systemer, og gennemførelsen af de nødvendige tilretninger af IT-systemer og arbejdsprocesser med henblik på genoprettelse af den samlede inddrivelse. På nuværende tidspunkt har banken afsluttet beregningen af alle kompensationsbeløb vedrørende hovedårsag 1 – 4 og mangler blot at foretage udbetaling af den beregnede kompensation i skiftesager samt sager, hvor banken har været afskåret fra at foretage udbetaling pga. mangelfulde oplysninger om skyldnerens NemKonto eller lignende (se afsnit 3.5). Yderligere planlægger banken at færdiggøre udbetaling af kompensationer for visse af de yderligere problemstillinger (problemstilling 10 og 2) i løbet af 1. kvartal 2022. Analyser af de nu kendte yderligere problemstillinger forventer banken at have gennemført i løbet af 4. kvartal 2021 og 1. kvartal 2022.

Som beskrevet i afsnit 4.2, er bankens tidsplan efter vores opfattelse forbundet med usikkerhed på flere områder, hvilket bl.a. skyldes de nu identificerede yderligere problemstillinger og det forhold, at banken ses at være meget afhængige af viden, som efter det af banken oplyste er samlet hos få nøglepersoner med erfaring og viden om bankens systemer mv. Særligt det forhold, at en række af de identificerede yderligere problemstillinger endnu ikke er analyseret og kortlagt fuldt ud, gør det endvidere vanskeligt for banken at lægge en detaljeret tidsplan, som ikke rummer en betydelig grad af usikkerhed. Efter vores opfattelse er denne usikkerhed en naturlig følge af det omfang og den kompleksitet, som præger de samlede problemstillinger, der er konstateret i bankens inddrivelse.

Det kan udledes af bankens tidsplan, at udbetaling af eventuelle kompensationer og gennemførelse af saldorettelser for bankens kunder i forhold til samtlige kendte yderligere problemstillinger forventeligt strække sig over det meste af 2022 og dele af 2023. Tilsvarende er det sandsynligt, at banken først i løbet af 2023 har gennemført de tiltag, herunder systemtilretninger, som måtte være nødvendige for endeligt at genoptage inddrivelsen i banken.

Vi har noteret os, at bankens beslutningskomite for projektet ikke har godkendt en tidsplan for kompensationsudbetalingerne til de kunder, som kan have overbetalt til banken, som rækker ind i 2023. Dette

skyldes så vidt ses, at banken afsøger muligheden for at sikre, at kompensationsudbetalingerne kan gennemføres i 2022.

3.2.1 *Vurdering og observationer*

Overordnet er det vores vurdering, at banken har etableret en omfattende organisation, der arbejder målrettet og organiseret med henblik på at opfylde de påbud, der af Finanstilsynet er meddelt banken ved afgørelse af 21. september 2020, samt med henblik på generelt at sikre compensation af bankens kunder og genopretning af inddrivelsen i banken. Bankens organisering og forretningsgange understøtter en stabil fremdrift i arbejdet, samt høj kvalitet i udførelsen af de opgaver, som falder indenfor de enkelte programmer. Det er i den forbindelse vores opfattelse, at der inden for de enkelte programmer arbejdes ud fra veldefinerede mandater med afgræsning af roller og ansvar, og hvor de overordnede beslutninger i de forskellige fora (councils, paneler mv.) dokumenteres skriftligt.

I løbet af vores undersøgelse har vi således ikke observeret tilfælde, hvor den generelle organisering inden for de enkelte underenheder i de af banken organiserede programmer (se afsnit 4.1) ikke synes at have været egnet til at adressere problemerne på en hensigtsmæssig måde.

Vi har som beskrevet nedenfor heller ikke grundlag for at konkludere, at arbejdet kunne udføres væsentligt hurtigere ved at tilføre yderligere ressourcer, uden at dette ville medføre en forøget risiko for fejl.

Som beskrevet umiddelbart nedenfor har vi i forbindelse med vores undersøgelse observeret en række overordnede forhold, som banken med fordel kan justere, herunder med henblik på at sikre, at banken reagerer hurtigere på den viden, som løbende opstår i forbindelse med bankens egne undersøgelser, og med henblik på at sikre, at banken i forhold til betydningen af de enkelte fejl og deres indbyrdes sammenhænge løbende foretager mere helhedsorienterede analyser, som hurtigst muligt fører til afdækning af eventuelle yderligere afledte fejl i inddrivelsen.

Som anført ovenfor understøtter bankens organisering og forretningsgange en stabil fremdrift i arbejdet, samt høj kvalitet i udførelsen af de opgaver, som falder indenfor de enkelte programmer.

Vi har dog i forbindelse med vores arbejde identificeret en risiko for, at bankens metodiske fremgangsmåde, sammen med de formaliserede beslutningsgange, ikke altid understøtter, at banken håndterer og reagerer på ny viden så hurtigt, som det kunne ønskes. Som eksempel herpå kan nævnes, at banken først ultimo maj 2021 traf beslutning om igen at behandle alle kunder i inddrivelsessystemerne som værende

potentielt berørte af fejl, og at denne beslutning først ses at være implementeret endeligt i systemerne den 5. juli 2021, hvorfra alle inkassokunder dermed igen blev omfattet af de aktuelle forebyggende foranstaltninger mod fortsat eller fremtidig overopkrævning. I den forbindelse bemærker vi, at banken allerede i løbet af foråret 2021 efter vores vurdering fik et sådant overblik over en række af de identificerede yderligere problemstillinger, at banken kunne erkende, at disse kunne have en indvirkning på saldoen for den gæld, der blev opkrævet overfor de kunder, hvis sager tidligere var manuelt tilrettet for fejl som følge af de fire hovedårsager. Banken kunne derfor efter vores opfattelse have truffet beslutningen om igen at behandle disse sager som fejlramte tidligere end juni 2021.

Vi bemærker endvidere, at bankens proces for udarbejdelse og udsendelse af breve medfører, at samtlige kunder først relativt sent er blevet orienteret om den risiko, som følger af de identificerede yderligere problemstillinger. Vi forstår på banken, at denne proces, hvor de sidste ca. 60.000 kunder først ultimo oktober 2021 forventes at være orienteret, blandt andet beror på fejl i bankens flow for udsendelse af breve. Banken har i den forbindelse endvidere oplyst, at banken i forhold til Finanstilsynets påbud af 21. september 2020 vedrørende meddelelse til kunderne om de yderligere konstaterede problemstillinger har prioriteret, at kunderne i videst muligt omfang skulle modtage orientering samlet for flere problemstillinger, herunder fordi dette i forhold til den enkelte kunde vil medføre færre gener i forbindelse med kommunikation fra banken. Vi anerkender i den forbindelse bankens overvejelser vedrørende hensynet til den enkelte kunde, der ikke skal opleve at modtage unødigt mange breve fra banken. Henset til, at analyserne af de yderligere problemstillinger for en andels vedkommende blev afsluttet primo 2021, burde banken dog formentlig have sikret en hurtigere kommunikation herom, i hvert fald til de kunder, som tidligere har modtaget et brev om, at deres sager ikke var berørt af fejl.

Som anført ovenfor, er det vores opfattelse, at disse observationer blandt andet kan tilskrives bankens arbejdsmetode, som indebærer, at beslutninger skal godkendes i mange led, og hvor behandling af del-emner hvert for sig i nogle tilfælde har betydet, at banken først sent har foretaget mere helhedsorienterede vurderinger af behovet for handling.

Som anført ovenfor er det sandsynligt, at bankens arbejde med compensation af kunder og genopretning af inddrivelsen for samtlige yderligere problemstillinger kan strække sig ind i 2023. Dog bemærkes, at mange forhold endnu er uafklarede med den konsekvens, at en samlet tidsplan endnu er behæftet med usikkerhed.

Vi har i den forbindelse ikke noget grundlag for at konkludere, at banken ved tilførsel af yderligere resourcer til opgaven med analyse og håndtering af de yderligere problemstillinger ville kunne sikre væsentligt tidligere færdiggørelse af det nu planlagte samlede arbejde. I den forbindelse bemærkes, at banken for så vidt angår en række af de omhandlede problemstillinger, ses at være meget afhængige af viden, som efter det af banken oplyste er samlet hos få nøglepersoner i banken, hvilket efter vores opfattelse

udgør en selvstændig risiko i forhold til bankens nuværende tidsplan for den samlede genopretning af inddrivelsen. Samtidig bemærkes, at banken allerede har allokeret betydelige personelle (såvel interne som eksterne) ressourcer til arbejdet med genopretning af inddrivelsen, og at vi ikke har fundet grundlag for at kritisere bankens vurdering af disse ressourcers tilstrækkelighed over for projektorganisationens evne til at gennemføre genopretningsarbejdet effektivt og med mindst mulig risiko for fejl. Særligt i forhold til sidstnævnte bemærkes, at arbejdets komplekse karakter, herunder den indbyrdes sammenhæng mellem de identificerede fejlkilder, formentlig skaber en naturlig overgrænse for, hvor mange parallelle processer banken kan styre, uden at risikoen for yderligere fejl forøges betydeligt.

Banken har haft et betydeligt fokus på efterlevelse af frister, herunder i forhold til de enkelte spor, hvor banken har identificeret fejl i inddrivelsen. Denne målrettede tilgang har potentielt betydet, at banken ikke i tilstrækkelig grad har kunnet prioritere gennemførelsen af en mere helhedsorienteret og gennemgribende analyse, med det formål at afdække de konstaterede fejl, herunder deres årsager og de afledte konsekvenser. Gennemførelsen af en sådan overordnet analyse kunne muligvis have resulteret i en bredere og mere helhedsorienteret forståelse for de interne sammenhænge mellem de forskellige problemer, herunder således, at flere af de yderligere problemstillinger var identificeret på et tidligere tidspunkt. Eksempelvis har banken først ultimo september 2021 registreret en intern hændelse (ORIS-indberetning) omkring et potentielt problem relateret til retsafgiftens og evt. øvrige sagsomkostningers størrelse i sager, hvor banken har ført retssag mod eller foretaget udlæg hos en kunde, og hvor gælden som følge af de øvrige fejl har været opgjort forkert. En mere helhedsorienteret analyse ville i den forbindelse formentlig tidligere have afdækket, at retsafgiften i disse sager som følge af de øvrige konstaterede fejl i en række sager må have været beregnet forkert.

3.3 Foreløbige foranstaltninger mod overopkrævning mv.

Siden 2019 har banken konstateret fire hovedårsager til fejl i bankens inddrivelse (se afsnit 5) samt 28 yderligere problemstillinger (se afsnit 9), som potentielt kan føre til fejl. Flere af de identificerede yderligere problemstillinger omfatter fejl, som i omfang og karakter ligner de fire oprindelige hovedårsager. De konstaterede fejl og problemstillinger medfører en risiko for, at den registrerede gæld i inddrivelsessystemerne ikke er opgjort korrekt, og at kunderne derfor ved forsat betaling af gælden risikerer at betale mere til banken end det, som de faktisk skylder.

Som beskrevet i afsnit 6 har banken løbende iværksat forskellige tiltag for at undgå, at fejlene i bankens inddrivelsessystemer kan føre til yderligere overopkrævning overfor bankens kunder.

I sommeren 2019 implementerede banken en såkaldt rød/grøn-kontrol, hvorved alle sager i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF blev angivet med en markering af, om sagen manuelt var kontrolleret og genberegnet således, at den ikke længere var påvirket af en eller flere af de fire hovedårsager.

Banken har oplyst, at alle kunder, der i sommeren 2019 var registreret med aktive sager i bankens inddrivelsessystemer i Danmark (dvs. sager med registreret restgæld og dermed potentiel risiko for fremtidig overbetaling), på dette tidspunkt blev markeret som røde, og at alle nye sager siden er blevet oprettet som røde. En rød-markering var i den forbindelse udtryk for, at sagen endnu ikke var blevet manuelt kontrolleret og genberegnet for fejl, som følge af de fire hovedårsager, idet markeringen havde til formål at angive over for sagsbehandlere i banken, at der ikke måtte iværksættes inddrivelsesskridt over for kunden, uden at der forinden var gennemført en kontrol og genberegning/tilretning af sagen. Systemet fungerede således, at når sagen var kontrolleret og tilrettet, blev den markeret som grøn, og inddrivelsesskridt kunne herefter iværksættes af bankens sagsbehandlere.

Den 2. juni 2021 blev medarbejderne i banken orienteret om, at alle sager i bankens inddrivelsessystem igen skulle betragtes som potentielt fejlramte, uanset om sagerne tidligere var blevet manuelt korrigeret, og den 5. juli 2021 blev rød-markeringen igen blevet implementeret i systemerne for samtlige inkassosager. Banken forlader sig dermed ikke længere på den tidligere gennemførte rød/grøn-kontrol, og banken har endvidere oplyst, at der som følge heraf ikke længere iværksættes retslige skridt eller foretages anmeldelser i skiftesager, medmindre helt særlige forhold tilsiger dette.

Inddrivelsesskridt har i relation til rød/grøn-kontrollen både omfattet retssager, udlæg og anmeldelse i skiftesager (konkurs, dødsboer, gældssanering mv.). En rød-markering har imidlertid ikke afskåret kunden fra at foretage indbetalinger i henhold til betalingsordninger eller på anden vis at indfri gælden, og markeringen har dermed ikke i sig selv skærmet kunden mod at foretage overbetaling i en fejlbehæftet sag. Et tiltag med henblik på at imødegå risikoen ved indbetalinger fra kunden er dog senere indført ved Pause-logikken i efteråret 2020, jf. nedenfor.

Ved afgørelse af 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om at standse inddrivelsen uden omkostninger for bankens kunder, hvis risikoen for overbetaling i forhold til den enkelte kunde ikke kunne karakteriseres som værende ubetydelig. Banken havde forinden modtagelsen af påbuddet ved en skrivelse af 10. september 2020 orienteret Finanstilsynet om, at den agtede at implementere en delvis berostillelse af betalingerne fra de kunder, som løbende overholdt aftaler om afdragsvis betaling af deres gæld til banken, og hvis sager kunne være påvirket af fejl.

I umiddelbar forlængelse af påbuddet implementerede banken den såkaldte Pause-logik, der supplerede rød/grøn-kontrollen ved også at suspendere betalingsaftaler og afvise indbetalinger til åbne gældskonti, hvis der efter bankens vurdering var risiko for fremadrettet overbetaling, og hvis risikoen ikke kunne karakteriseres som ubetydelig.

Pause-logikken, som på tidspunktet for vores afgivelse af denne rapport forsat anvendes i banken, indebærer en automatisk suspension af betalingsordninger i de sager, som er rød-markerede i forbindelse med rød/grøn-kontrollen, jf. ovenfor. Suspensionen indtræder dog først, hvis kundens betalinger på kontoen har medført betaling af mindst 60 % af den oprindelige startsaldo, som blev overført til et af inddrivelsessystemerne i forbindelse med inddrivelsessagens start.

Bankens kunder blev i efteråret 2020 ved individuelle breve orienteret om risikoen for fejl i bankens inddrivelsessystemer, og kunderne blev i samtlige de sager, som på dette tidspunkt var rød-markerede, tilbudt at berostille deres betalinger helt, også selvom betalingerne endnu ikke havde ført til overskridelse af den ovenfor beskrevne 60 %-grænse. De første breve blev sendt i oktober 2020. Som beskrevet ovenfor, er en automatisk suspension af bankens opkrævning af afdrag imidlertid først indtrådt, når denne grænse er blevet overskredet.

Endelig har banken med virkning fra 1. oktober 2020 standset renteberegning for samtlige aktive kunder i inddrivelsessystemerne.¹ I sager, der er "outsourcet" til inkassobureauer, er Pause-logikken efter det oplyste siden september 2020 implementeret således, at al inddrivelse er suspenderet, uanset hvor stor en andel af gælden, kunden har betalt.

I tillæg til ovenstående foranstaltninger har banken efter det oplyste i perioden fra 17. december 2019 til marts 2020 trukket alle igangværende sager tilbage fra domstolene eller manuelt korrigeret de i sagerne indtalte eller anmeldte krav, herunder krav anmeldt i sager ved skifteretterne, således at sagerne ikke har været berørt af fejl som følge af de fire hovedårsager. Som følge af fejl i de manuelle korrektionsprocesser for sager i PF-systemet blev en del sager i dette system dog primo 2021 atter korrigeret og genanmeldt, hvilket behandles af banken som en af de yderligere 28 problemstillinger.

I perioden fra juni 2019 til juni 2021 har banken efter det oplyste manuelt gennemgået og tilrettet ca. 9.000 sager i DCS og ca. 4.000 sager i PF som led i rød/grøn-kontrollen. Disse sager er løbende blevet markeret som grønne med den konsekvens, at sagerne ikke har været omfattet af den siden september 2020 indførte Pause-logik, og med den konsekvens, at sagerne har kunnet indgå i aktive inddrivelsesindsatser.

¹ Vi bemærker, at banken den 28. oktober 2021 har oplyst os om udfordringer med den tekniske implementering af et rentestop i PF. Banken har i den forbindelse oplyst, at rentestoppet derfor gennemføres som en manuel korrektion på kundeniveau og ikke gennem systemet. Det er på nuværende tidspunkt uklart for os, om dette indebærer en risiko for, at betalinger fra inkassokunder i PF, der har fundet sted i perioden efter oktober 2020, kan være blevet anvendt til dækning af renter, som banken ellers over for kunderne har tilkendegivet ikke ville blive beregnet, samt om der på grund af den manglende tekniske implementering i PF forsat indberettes renter, som banken har tilkendegivet ikke at ville beregne, til Skatteforvaltningen. Vi har forstået på banken, at dette vil blive undersøgt, og at kunderne – i givet fald – vil blive fuldt kompenseret. Da oplysningen om renteberegning i PF er fremkommet tæt på afgivelsen af denne rapport, har det ikke været muligt for os at belyse forholdet yderligere.

Som følge af de mange yderligere problemstillinger (aktuelt 28) traf banken imidlertid ultimo maj 2021 beslutning om, at alle sager i bankens inddrivelsessystemer igen skulle betragtes som potentielt fejlråmte, uanset om sagerne tidligere var blevet manuelt korrigeret. Bankens medarbejdere blev den 2. juni 2021 orienteret herom, og med virkning fra 5. juli 2021 blev sagerne igen markeret som røde. Dermed er samtlige inkassosager igen blevet omfattet af Pause-logikken, herunder med det resultat, at renteberegning igen er suspenderet med virkning fra den 1. oktober 2020, og således at opkrævning af afdrag igen automatisk suspenderes ved betaling på eller over den ovenfor beskrevne 60 %-grænse.

I forbindelse med den nye rød-markering i juni – juli 2021 har banken udarbejdet og udsendt nye breve med orientering om den fortsatte risiko for fejl, idet samtlige kunder dog som følge af forsinkelser i bankens proces herfor først forventes at være orienteret herom ved udgangen af oktober 2021. Banken har desuden oplyst til os, at der i maj 2021 blev truffet beslutning i banken om at tilbagekalde alle sager fra domstolene, mens der i september 2021 blev truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager, som var anmeldt efter en manuel tilretning, der som udgangspunkt alene har omfattet de fire hovedårsager. Ifølge banken blev alle sager i efteråret 2021 tilbagekaldt fra domstolene, når bortses fra seks komplicerede sager, som banken er ved at analysere særskilt. Processen for tilbagekaldelse af krav anmeldt i skiftesager er derimod endnu ikke færdiggjort, herunder som følge af komplikationer i den proces, som er nødvendig for udsøgning af de relevante sager. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021 forventer at have fuldført tilbagekaldelsen.

Som beskrevet ovenfor er Pause-logikken, baseret på den beskrevne 60 %-grænse, forsat i anvendelse i banken. Vi bemærker dog, at banken har oplyst os om, at banken den 15. oktober 2021 har truffet beslutning om at ændre denne Pause-logik, således at alle betalingsordninger automatisk suspenderes, uanset omfanget af den enkelte kundes tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Banken forventer i den forbindelse i løbet af november 2021 at orientere kunder med betalinger under 60 %-grænsen om denne suspension, ligesom banken vil orientere kunderne om, at de risikerer at foretager overbetaling til banken, hvis de desuagtet vælger forsat at afdrage på gælden. Banken vil i sidstnævnte tilfælde endvidere orientere kunderne om, at de senere kan forvente at blive kompenseret, såfremt den fortsatte betaling måtte føre til betaling af mere til banken, end den faktiske retskraftige gæld. Banken forventer efter det oplyste, at den automatiske suspension af betalingsordningerne uden hensyn til 60 %-grænsen vil træde i kraft den 1. december 2021.

3.3.1 *Vurdering og observationer*

3.3.1.1 *Sammenfatning*

Overordnet bemærkes, at banken i perioden fra konstateringen af de fire hovedårsager og til i dag løbende har introduceret en række relevante tiltag med henblik på at sikre kunderne mod fejlagtig opkrævning af gæld. Disse tiltag omfatter den ovenfor anførte rød/grøn-kontrol i forbindelse med manuel tilretning af de sager, som kunne være berørt af hovedårsag 1- 4, og den ovenfor beskrevne Pause-logik, der finder anvendelse for rød-markerede sager.

Påbuddene i Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 indebærer, at banken har været forpligtet til at sikre, at inddrivelsen blev standset over for den enkelte kunde, medmindre risikoen for overopkrævning var ubetydelig.

For så vidt angår rød/grøn-kontrollen er det vores vurdering, at kontrollen i vidt omfang har fungeret efter hensigten, dog således, at der på en række områder er sket fejl i bankens administration, herunder i forbindelse med, at banken i perioder har konstateret høje fejlprocenter i de manuelle tilretninger.

Det er således vores opfattelse, at kontrollen principielt har været egnet til at sikre, at banken ikke iværksatte inddrivelsesskridt ved domstolene, herunder anmeldelse i skiftesager, overfor kunder, som kunne være påvirket af de fire hovedårsager, medmindre det forinden var sikret, at gælden var opgjort korrekt.

Som beskrevet nedenfor, har rød/grøn-kontrollen imidlertid ikke taget højde for de af banken løbende konstaterede yderligere problemstillinger, hvilket førte til, at banken ultimo maj 2021 besluttede på ny at behandle alle sager, herunder de tidligere grøn-markerede sager, som røde og dermed fejlbehæftede, hvilket bankens blev meddelt til bankens medarbejdere den 2. juli 2021 og implementeret teknisk i inddrivelsessystemerne den 5. juli 2021. I den forbindelse bemærkes, at banken formentlig kunne og burde have truffet denne beslutning tidligere, da banken i hvert fald i foråret 2021 havde en sådan viden om de identificerede yderligere problemstillinger, at banken burde have indset, at en manuel tilretning af saldoen for fejl som følge af de fire hovedårsager ikke var tilstrækkelig. Som beskrevet nedenfor, har forløbet blandt andet betydet, at der i en række tilfælde er anmeldt forkert opgjort gæld i skiftesager, samt at der udestår et genopretningsarbejde i relation hertil.

Vi bemærker, at banken ikke længere forlader sig på den tidligere gennemførte rød/grøn-kontrol, og at der som det klare udgangspunkt ikke længere iværksættes retslige skridt eller anmeldes krav i skiftesager. Banken har desuden oplyst os, at der ultimo maj 2021 blev truffet beslutning i banken om at

tilbagekalde alle sager fra domstolene, mens der den 23. september 2021 blev truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager. Derudover har banken den 10. maj 2021 truffet beslutning om, at de tidligere grønne sager skal gennemgås med henblik på kvalitetssikring, hvilket efter det oplyste forventes at indebære en genberegning via bankens kompensationsmodeller for de fire hovedårsager. Efter det oplyste forventes denne proces at blive igangsat i banken i 4. kvartal 2021.

Det er yderligere vores vurdering, at banken med Pause-logikken, som blev indført i efteråret 2020, har taget et relevant skridt til at imødegå risikoen for overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2, idet betalingsordninger med bankens kunder som beskrevet ovenfor automatisk er blevet suspenderet på det tidspunkt, hvor risikoen for overbetaling ifølge bankens analyser ikke længere var "ubetydelig". Fra dette tidspunkt har bankens kunder derfor aktivt skulle kontakte banken for at fortsætte betalingerne, og kunderne har i den forbindelse modtaget vejledning om risikoen for fremtidig overbetaling. Samtidig har alle kunderne fået mulighed for, uanset hvor meget de tidligere har betalt, at berostille deres betalinger fuldt ud, uden løbende renteomkostninger på gælden².

Baseret på bankens analyser indebar Pause-logikkens 60 %-grænse indenfor et konfidensinterval på 97,5 % en sikkerhed mod overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2 i inddrivelsessystemet DCS. Som beskrevet i rapportens afsnit 6, har vi ikke set dokumentation for, at 60 %-grænsen indebar samme høje grad af sikkerhed mod overbetaling i sager, som er behandlet i inddrivelsessystemet PF. Banken har hertil den 28. oktober 2021 oplyst, at de på den baggrund har gennemført en analyse af sager, hvor der fra PF-systemet er udbetalt kompensation til kunderne, og at banken på den baggrund har konkluderet, at 60 %-grænsen også i PF-systemet har været tilstrækkelig.

Vi har endvidere ikke set dokumentation for, at banken har overvejet, om den anførte 60 %-grænse var tilstrækkelig i forhold til kunder, som kunne være berørt af hovedårsag 3 og 4, ligesom vi ikke har set dokumentation for, at banken kontinuerligt i perioden fra september 2020 og fremefter har overvejet, om grænsen forsat var relevant og tilstrækkelig, herunder efter at banken havde afsluttet analyser af mange af de yderligere problemstillinger, der har givet anledning til fejl i inddrivelsen.

² Vi bemærker, at banken den 28. oktober 2021 har oplyst os om udfordringer med den tekniske implementering af et rentestop i PF. Banken har i den forbindelse oplyst, at rentestoppet derfor gennemføres som en manuel korrektion på kundeniveau og ikke gennem systemet. Det er på nuværende tidspunkt uklart for os, om dette indebærer en risiko for, at betalinger fra inkassokunder i PF, der har fundet sted i perioden efter oktober 2020, kan være blevet anvendt til dækning af renter, som banken ellers over for kunderne har tilkendegivet ikke ville blive beregnet, samt om der på grund af den manglende tekniske implementering i PF forsat indberettes renter, som banken har tilkendegivet ikke at ville beregne, til Skatteforvaltningen. Vi har forstået på banken, at dette vil blive undersøgt, og at kunderne – i givet fald – vil blive fuldt kompenseret. Da oplysningen om renteberegning i PF er fremkommet tæt på afgivelsen af denne rapport, har det ikke været muligt for os at belyse forholdet yderligere.

Vi har som følge af ovenstående forhold ikke grundlag for at konkludere, at risikoen for overbetaling som følge af de yderligere fejl er eller har været ubetydelig i forhold til de kunder, navnlig kunder berørt af hovedårsag 3 og 4 og yderligere problemstillinger, som indenfor rammerne af Pause-logikken fortsat løbende har foretaget betalinger til banken, eller som har fortsat betalingerne, efter at 60 %-grænsen var nået, men uden at de var orienteret om andre problemstillinger end de fire hovedårsager. I den forbindelse bemærkes, at disse kunder i vidt omfang ikke har modtaget individuel orientering om de konstaterede yderligere problemer i inddrivelsen før i september og oktober 2021.

Vi har noteret os, at banken den 15. oktober 2021 har besluttet at udvide Pause-logikken således, at alle betalingsaftaler automatisk suspenderes, uanset omfanget af kundens betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Vi har endvidere noteret os, at beslutningen påtænkes implementeret over for de berørte kunder pr. 1. december 2021. Samtidig har vi noteret os, at alle bankens kunder – i det omfang banken har relevante kontaktoplysninger – efter det oplyste vil være orienteret om de yderligere problemstillinger senest med udgangen af oktober 2021. Det er på denne baggrund vores vurdering, at risikoen for fremtidig overbetaling fra de berørte kunder efter den 1. december 2021 må anses for at være ubetydelig, hvis bankens beslutning implementeres som meddelt.

Vi har endvidere noteret os, at banken trods tidligere kontroller og tjek ikke har kunnet udelukke, at nogle af de kunder, som i dag på bankens foranledning er registeret i RKI, er registeret med urette, herunder som følge af, at kundernes gæld er påvirket af en eller flere af de identificerede yderligere fejl i inddrivelsen. Vi har i den forbindelse noteret os, at banken den 22. oktober 2021 har truffet beslutning om at tilbagekalde samtlige de kunder fra RKI, hvor en sådan risiko for fejl ikke har kunnet udelukkes, og at banken efter det oplyste vil indlede en dialog med Experian A/S (ejer af RKI) herom. Banken forventer efter det oplyste at kunne orientere de pågældende kunder om tilbagekaldelsen senest inden udgangen af 2021.

Der bemærkes i øvrigt, at hverken rød-grøn-kontrollen eller Pause-logikken medfører en fuldstændig afskærmning af bankens kunder for de ulemper, som kan være forbundet med, at kunderne er registreret med en forkert og for højt opgjort gæld i bankens systemer. Disse ulemper gælder særligt i forhold til de kunder, der fortsat er registreret i bankens inddrivelsessystem med en restgæld, men hvor det i bankens kompensationsmodel er vurderet, at kunden skal have tilbagebetalt et beløb, og hvor gælden på kontoen derfor må antages at være betalt.

3.3.1.2 Observationer om bankens rød/grøn-kontrol

Samlet set er det vores vurdering, at banken med den beskrevne rød/grøn-kontrol har implementeret væsentlige tiltag til at imødegå risikoen for, at der på bankens initiativ igangsættes inddrivelsesskridt eller anmeldes krav i sager ved de almindelige domstole eller skifteretten, hvis ikke kravet først er gennemgået og tilrettet for fejl som følge af de fire hovedårsager.

Vi har forstået, at selvom alle inkassosager siden juni 2012 af banken igen er blevet betragtet som potentielt fejlramte og fra den 5. juli 2021 igen er markeret som røde, kan kunderne i perioden frem til dette tidspunkt have været genstand for inddrivelse ved en fogedretssag eller anmeldelse i en skifteretssag, mens sagen i en periode var markeret som grøn. Banken har i den forbindelse ultimo maj 2021 truffet beslutning om at tilbagekalde alle sager fra domstolene, mens der den 23. september 2021 er truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager. Ifølge banken blev alle sager i efteråret 2021 tilbagekaldt fra domstolene, når bortses fra seks komplicerede sager, som banken er ved at analysere særskilt. Processen for tilbagekaldelse af krav anmeldt i skiftesager er endnu i gang, herunder som følge af kompleksitet i udsøgning af sagerne. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021 forventer at have fuldført tilbagekaldelsen.

Den manuelle tilretning af sager i forbindelse med rød/grøn-kontrollen ses, som beskrevet i rapportens afsnit 6.3, i perioden siden sommeren 2019 at have haft en høj fejlprocent, som er konstateret i bankens egne stikprøvevise kontroller. Fejlraten er dog ifølge banken nedbragt siden oktober 2020, hvor der blev implementeret standardiserede manualer og tjeklister mv.

Vi har ikke modtaget en oversigt over de konkrete fejl, der ifølge banken både kan omfatte egentlige fejl i opgørelsen af gælden og i dokumentation for den manuelle tilretning. Det fremgår af mødereferater fra møder i banken, at banken i december 2020 var opmærksom på de høje fejlprocenter, og at der på daværende tidspunkt blev foretaget en stikprøvegennemgang og revurdering af udvalgte sager. Vi har imidlertid ikke endnu fået indblik i processen for denne stikprøve, og i de beslutninger, der blev truffet i banken på baggrund heraf. På det foreliggende grundlag kan vi derfor heller ikke afvise, at der kan være sket fejl i manuelt tilrettede sager, der kan have dannet grundlag for fogedforretninger, tvangsauktioner og anmeldelser i skiftesager.

Banken har dog den 10. maj 2021 truffet beslutning om, at de tidligere manuelt tilrettede sager (grøn-markerede sager) skal gennemgås med henblik på kvalitetssikring, hvilket efter det oplyste forventes at indebære en genberegning via bankens kompensationsmodeller for de fire hovedårsager. Disse sager er derfor efter det oplyste overdraget til bankens QA-team og forventes kontrolleret via de i rapportens afsnit 7 beskrevne modeller, som er anvendt til at beregne kompensation som følge af de fire

hovedårsager. Vi har ikke modtaget en nærmere beskrivelse af den planlagte proces for arbejdet, men banken har oplyst, at det forventes igangsat i 4. kvartal 2021.

Efter det oplyste er der tale om ca. 9.000 sager i DCS og ca. 4.000 sager i PF, der tidligere har været manuelt tilrettet for fejl som følge af de fire hovedårsager, og som igen er blevet markeret som røde som følge af de identificerede yderligere problemstillinger i inddrivelsen.

3.3.1.3 Observationer om Pause-logikken (60 %-grænsen)

Det er yderligere vores vurdering, at banken med Pause-logikken i efteråret 2020 har taget et relevant skridt til at imødegå risikoen for overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2.

Baseret på bankens analyser indebærer Pause-logikkens 60 %-grænse indenfor et konfidensinterval på 97,5 % en sikkerhed mod overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2.

Det er vores opfattelse, at Pause-logikken, for så vidt angår kunder, der er registreret i DCS, på tilstrækkelig vis har nedbragt risikoen for overbetaling i anledning af hovedårsag 1 og 2, når der samtidig henses til, at de enkelte kunder i oktober 2020 har modtaget et tilbud om helt at stande deres afdragsvise betalinger uden renteomkostninger.

Som beskrevet i rapportens afsnit 6, er 60 %-grænsen fastsat på baggrund af beregninger fra modellen for kompensation til kunder i inddrivelsessystemet DCS, som har været berørt af hovedårsag 1 og 2. Betalingsgrænsen på 60 % anvendes imidlertid også for sager i PF-systemet, og det er i den forbindelse ikke nærmere dokumenteret over for os, på hvilket grundlag banken konkluderer, at kundepopulationen i henholdsvis DCS og PF er ensartet i en sådan grad, at en undersøgelse af en population i DCS kan danne grundlag for en vurdering af 60 %-grænsens effektivitet i PF. Vi kan derfor på det foreliggende grundlag ikke konkludere, om grænsen i PF-sagerne er tilstrækkelig til at sikre kunder mod fremtidig overbetaling. Banken har hertil ultimo oktober 2021 oplyst, at de på den baggrund har gennemført en analyse af sager, hvor der fra PF-systemet er udbetalt kompensation til kunderne, og at banken på den baggrund har konkluderet, at 60 %-grænsen også i PF-systemet har været tilstrækkelig.

Særligt for så vidt angår hovedårsag 4 bemærker vi, at 60 %-grænsen efter vores vurdering ikke vil sikre kunden imod overbetaling, såfremt gælden allerede er betalt af en meddebitor. Tilsvarende vil grænsen ikke sikre kunder mod overbetaling som følge af hovedårsag 3, såfremt kunden er kautionist, og såfremt kunden ikke hæfter for hele den registrerede gæld. Banken har på forespørgsel erklæret sig enig heri. Pause-logikken ses således ikke at føre til nogen sikkerhed for, at der ikke fremadrettet modtages overbetaling fra disse kunder, såfremt kunderne vælger fortsat at betale i henhold til en betalingsordning eller på anden vis. Efter det oplyste har banken i september 2021 identificeret ca. 5.800 kunder med åbne

sager, som kan være berørt af hovedårsag 3 eller 4, og banken vil dermed efter vores opfattelse kunne afgrænse disse sager, og indføre et fuldstændigt stop for betalinger i de sager, hvor kunden ikke selv anmoder om at fortsætte betalingerne, efter at være blevet vejledt om risikoen. Der henvises til rapportens afsnit 6.4 herom, i det det bemærkes, at banken pr. 1. december 2021 forventer at indføre et sådant automatisk stop, også i disse sager.

Pause-logikken blev som beskrevet implementeret i efteråret 2020 med henblik på at imødegå risikoen for overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2. Imidlertid har banken som beskrevet ovenfor løbende konstateret en række yderligere problemstillinger, som ifølge banken er årsagen til, at banken ultimo maj 2021 har besluttet igen at rød-markere alle sager og derved lade disse omfatte af Pause-logikken, hvilket blev meddelt bankens medarbejdere den 2. juni 2021 og implementeret ved rød-markering i systemerne den 5. juli 2021. Banken har i den forbindelse oplyst, at rentestoppet i disse sager pr. 1. juli 2021 er indført med virkning tilbage i tid fra 1. oktober 2020, og at banken vil kompensere kunderne for eventuelle betalinger, der måtte være foretaget til dækning af de således i mellemtiden påløbne renter.

Vi har ikke modtaget dokumentation for, at banken ved implementering af Pause-logikken i efteråret 2020 eller løbende herefter har taget stilling til, om de yderligere identificerede problemstillinger, jf. afsnit 9, nedenfor, kan påvirke størrelsen af gælden på en sådan måde, at dette giver anledning til også at justere 60 %-grænsen eller til at indføre et fuldstændigt stop for inddrivelsen. Banken har således kun i forhold til enkelte delproblemstillinger truffet særlige foranstaltninger mod fremtidig overopkrævning, herunder f.eks. i forhold til de kunder, hvis sager har været oversendt til et inkassobureau.

Det er vores vurdering, at tilstedeværelsen af de mange yderligere konstaterede problemstillinger, medfører en vis forøgelse af risikoen for, at en 60 %-grænse i den enkelte sag ikke forhindrer overbetaling, og banken har ikke for os dokumenteret, at den ved beregninger eller skøn på et fyldestgørende grundlag har godtgjort, at 60 %-grænsen fortsat medfører en sådan sikkerhed, at risikoen for overbetaling i alle tilfælde er ubetydelig ved kundens fortsatte betaling. Denne risiko forøges af, at de yderligere problemstillinger endnu kun er omfattet af overordnede analyser, og at analyserne ikke er færdiggjort for alle de konstaterede fejl. De enkelte problemstillingers faktiske konsekvens for den enkelte kunde eller kunde-gruppe er således endnu ikke afklaret.

Vi bemærker i forhold til ovenstående, at banken har oplyst til os, at banken den 15. oktober 2021 har truffet beslutning om at ændre den nuværende 60 %-Pause-logik, således at alle automatiske betalingsordninger helt suspenderes, uanset omfanget af kundens tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Banken forventer i den forbindelse i løbet af november 2021 at orientere kunder, hvis betalinger ligger under 60 %-grænsen, om denne suspension, og om kundernes mulighed for at vælge fortsat at betale af på gælden, mens kunder, der allerede har valgt at fortsætte betalinger efter overskridelse af den

nuværende 60 %-grænse vil modtage et orienteringsbrev. Banken forventer efter det oplyste, at den automatiske suspension af betalingsordninger, i sager, hvor kundernes betalinger aktuelt ligger under 60 %-grænsen, kan træde i kraft den 1. december 2021.

3.3.1.4 *Observationer om bankens orientering af kunderne om risikoen for fejl*

Om bankens kommunikation til kunderne er det oplyst af banken, at der i efteråret 2020 i umiddelbar forlængelse af Finanstilsynets påbud af 21. september 2020 blev sendt breve til bankens kunder med orientering om risikoen for fejl, og med orientering om muligheden for, at den enkelte kunde omkostningsfrit har kunnet berostille sin betalinger.

Brevene fra efteråret er løbende blevet fulgt op af henvendelser til de kunder, hvis løbende betalinger har medført, at kunderne har nærmet sig den i medfør af Pause-logikken gældende 60 %-grænse.

Den andel af kunderne, hvis sager i efteråret 2020 som led i rød/grøn-kontrollen allerede var manuelt kontrolleret og tilrettet for fejl som følge af de fire hovedårsager, vil dog efter det oplyste have modtaget et brev om, at de ikke er (eller ikke længere er) berørt af fejlene i bankens inddrivelse. Dette gælder endvidere for kunder, hvis sager efter indførelsen af Pause-logikken i september 2020 er markeret som grønne i forbindelse med den manuelle kontrol og tilretning for fejl som følge af de fire hovedårsager.

Da der løbende er konstateret yderligere problemstillinger, der kan påvirke opgørelsen af kundens gæld, har banken som beskrevet ovenfor i sommeren 2021 valgt at markere alle sager røde igen, og banken har som følge heraf igangsat en proces for kommunikation til bankens kunder herom.

Som følge af fejl og forsinkelser i bankens brevproces forventes ca. 60.000 kunder – herunder dødsboer og konkursboer – ifølge banken først at være orienteret om risikoen som følge af de identificerede yderligere fejl i inddrivelsen ultimo oktober 2021. Det må således konstateres, at nogle kunder frem til ultimo oktober 2020 baseret på bankens orienteringsbreve har været af den opfattelse, at de ikke var berørt af fejlene i bankens inddrivelse, selvom banken i hvert fald siden foråret 2021 har haft en sådan viden om en række af de identificerede yderligere fejl, at banken har måtte indse, at disse kunne have betydning for de enkelte kunders sager.

3.3.1.5 *Øvrige observationer*

Som beskrevet ovenfor, bemærker vi, at et betydeligt antal kunder som følge af de konstaterede fejl i bankens inddrivelsessystemer fortsat vil være registreret med en forkert opgjort gæld, også efter at banken har udbetalt kompensation til de kunder, for hvem fejlene har ført til en egentlig overbetaling.

Metodikken bag bankens rød/grøn-kontrol og Pause-logik indebærer således ikke en fuldstændig af-skærmning af bankens kunder for de ulemper, som kan være forbundet med, at den enkelte kunde er registreret i et inddrivelsessystem som skyldner med en forkert opgjort gæld. Kunderne kan f.eks. i forbindelse med lånoptagelse eller andre processer have vanskeligt ved at dokumentere størrelsen af den gæld, som de afdrager på i forhold til banken. Endvidere vil kunderne opleve, at banken foretager fejlbe-hæftede indberetninger om gælden til skatteforvaltningen, hvilket kan have betydning i forhold til kun-dernes mulighed for overfor f.eks. andre finansielle institutioner end banken at dokumentere, om de for-sat har gæld til banken, samt i givet fald størrelsen heraf.

Særligt i forhold til de kunder, som banken har indberettet til RKI, kan det ikke udelukkes, at kunder som er berørt af en eller flere af de konstaterede yderligere problemstillinger, herunder f.eks. problem-stillingen om fejl i bankens kommunikation med inkassobureauer, jf. nedenfor, afsnit 9.4.13, kan være registeret i RKI med urette, ligesom en oprindeligt berettiget registrering kan være opretholdt for længe. Vi har i den forbindelse noteret os, at banken den 22. oktober 2021 har truffet beslutning om at tilbage-kalde samtlige de kunder fra RKI, hvor en sådan risiko for fejl ikke har kunnet udelukkes, og at banken efter det oplyste vil indlede en dialog med Experian A/S (ejer af RKI) herom.

3.4 Beregning af kompensation for overbetaling som følge af de fire hovedårsager

Banken har i arbejdet med kompensation foretaget en afgrænsning af de kunder, der kan være berørt af en eller flere af de fire hovedårsager, og som af den årsag kan være blevet opkrævet et større beløb end det, som kunden faktisk skyldte banken. Banken har i den forbindelse vurderet, at kunder med gæld optaget uden for Danmark (udenlandske kunder) samt kunder i Danmark, hvor sagen er lukket uden at kunderne nogensinde har foretaget betalinger til banken, ikke er i risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager, og disse sager genberegnes derfor ikke med henblik på at vurdere, om kunden har lidt et direkte tab som følge af en sådan overbetaling.

Det bemærkes dog, at renter og gebyrer også i DCS-systemet i afdelinger uden for Danmark kan være lagt sammen med hovedstolen og/eller registreret med en forkert forældelsesdato, uagtet at det efter det oplyste ikke har medført uberettiget inddrivelse over for bankens kunder i disse lande. Der *kan* således opstå risiko for fejl og uberettiget inddrivelse, hvis ikke disse forhold fortsat og kontinuerligt imødegås ved de af banken beskrevne mitigerende helt eller delvist manuelle sagsgange. Der henvises herom til rapportens afsnit 5.2. Vi kan desuden konstatere, at banken aktuelt overvejer at igangsætte en ny un-dersøgelse i de udenlandske afdelinger med henblik på at konstatere, om en eller flere af de identificerede yderligere problemstillinger kan have ført til fejl dér.

For de øvrige kunder i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har banken foretaget en genberegning af sagerne for at vurdere, om kunden kunne have krav på tilbagebetaling/kompensation i forbindelse med en overbetaling, der er sket som følge af de fire hovedårsager.

De fleste sager er i den forbindelse analyseret via datamodeller, mens en mindre andel af sagerne er vurderet manuelt som følge af kompleksitet eller mangelfuldt datagrundlag.

Banken har i den forbindelse udarbejdet nogle principper, som efter det oplyste er fulgt, uanset om sagen er vurderet manuelt eller via datamodeller. Principperne indebærer bl.a., at banken vil stille kunden økonomisk, som om fejlene ikke var sket, og at banken vil betale kompensation til kunderne på baggrund af data, der går så langt tilbage i tiden som muligt. Hvis der ikke findes udtømmende oplysninger om en kundes sag, vil banken anvende forudsætninger i kundens favør. Banken har herom bl.a. oplyst, at kundernes tilbagebetalingskrav opgøres og udbetales, selvom kundens krav mod banken i dag måtte være formueretligt forældet.

Banken har til brug for vurdering af kompensationsspørgsmålet for så vidt angår hovedårsag 1 (sammenlagt hovedstol, renter og gebyrer) og 2 (forkert forældelsesdato i DCS) udviklet særskilte datamodeller til genberegning af sager i henholdsvis DCS og PF. Modellerne, som er nærmere beskrevet i rapportens afsnit 7, er grundlæggende opbygget således, at banken forsøger at fastslå eller anslå den oprindelige fordeling af renter, gebyrer og hovedstol, som var gældende på tidspunktet for oprettelse af sagerne i DCS eller PF. Disse informationer indhentes enten direkte fra banksystemet eller via kilder uden for bankens systemer (f.eks. fra rapport-udtræk af kontoudtog) eller via skønsmæssige beregninger. Baseret på en korregeret fordeling af hovedstol, rente og gebyrer genberegner modellerne sagsforløbet i det pågældende inddrivelsessystem (DCS eller PF) og undersøger, om der er betalt på kontoen efter den dato, hvor gælden helt eller delvist var forældet, og i givet fald hvornår og med hvilket beløb dette er sket. I den forbindelse tager modellerne i vidt omfang højde for registrerede forældelsesafbrydende begivenheder, som har fundet sted i den periode, hvor sagen har været under inddrivelse i banken.

Når banken har fastslået eller beregnet, at kunden har eller kan have betalt forældet gæld med et givent beløb, indeholder begge modeller mekanismer, som tager højde for, om de indbetalinger, der har dækket en forældet gæld, i stedet kunne anvendes til dækning af en anden restgæld på kontoen. Først herefter vurderes det i modellen, om kunden skal have tilbagebetalt et beløb. I DCS-modellen sker denne omfordeling af betalingen som led i genberegning af sagsforløbet, mens det i modelbeskrivelsen for PF-modellen er beskrevet som en afsluttende modregning af aktuel restgæld. Der anvendes således forskellige metoder i DCS-modellen og PF-modellen, men resultatet er i begge modeller, at der kun udbetales et beløb til kunden, hvis der ikke på kontoen er registreret en retskraftig restgæld, som beløbet kunne dække.

I forhold til ovenstående bemærker vi, at genberegningen foretages i modeller ved siden af inddrivelsessystemerne, og at der ikke herved sker en ændring af de registrerede oplysninger om gælden i systemerne. Den i datamodellerne forudsatte modregning eller omplacering af beløb fremgår således ikke i inddrivelsessystemerne og vil først blive synlig for kunden efter rettelse af data (den såkaldte "write-back").

En andel af kunderne i DCS-systemet kan desuden være berørt af hovedårsagerne 3 og 4, der omhandler forkerte registreringer af kautionister og meddebitorer i forbindelse med overførsel af sager fra bankens tidligere inddrivelsessystemer i 2004. Disse sager er ud over genberegningen i datamodellen ovenfor også blevet screenet manuelt med henblik på at afgøre, om disse yderligere hovedårsager kan have ført til overopkrævning af kunden. For en væsentlig del af de i alt ca. 11.000 kunder, har banken kunnet udelukke overbetaling ved denne indledende screening, f.eks. fordi kunderne slet ikke har betalt, eller fordi det positivt er konstateret, at kunderne er korrekt registreret.

I ca. 1.180 sager har banken ikke kunnet udelukke overbetaling som følge af hovedårsag 3, og disse sager er udtaget i banken til manuel gennemgang med henblik på yderligere analyse. Hvor overbetaling som følge af hovedårsag 4 ikke umiddelbart har kunnet afvises, har banken derimod anvendt en beregningsmodel, der under hensyn til meddebitorernes samlede indbetalinger har undersøgt, om kunderne tilsammen har betalt mere end den samlede gæld, der blev overført til inddrivelsessystemet DCS i forbindelse med inddrivelsessagens opstart. I givet fald har banken opgjort overbetalingen og tillagt denne et beløb, der svarer til den løbende rente af den for meget betalte gæld. Afslutningsvist er der tillagt en tidskompensation, der ifølge modelbeskrivelsen beregnes fra den dato, hvor der første gang foreligger en betaling på flere af meddebitorernes konti i DCS, og indtil bankens udbetaling.

Banken har oplyst, at ikke alle sager har kunnet vurderes via de beskrevne modeller, herunder som følge af dårlig datakvalitet, og at sager med estimeret udbetaling på mere end kr. 10.000 i alle tilfælde gennemgås og valideres manuelt. For de kunder, der alene kan være berørt af hovedårsag 1 og 2, og som ikke har kunnet vurderes via DCS-modellen eller den statistiske model, har banken besluttet at udbetale ethvert beløb, som kunden har betalt til dækning af den del af gælden, som overstiger 60 % af den oprindelige saldo i DCS. Beløbsgrænsen svarer til den grænse, der er fastsat i den Pause-logik, der indtil nu er anvendt af banken til at sikre kunderne mod fremtidig overbetaling.

For de ca. 5.300 kunder, hvis sager som følge af kompleksitet eller utilstrækkelige data i systemerne er udtaget til manuel behandling i bankens QA-team, har vi noteret os, at banken gennemgår disse sager manuelt, og at processen for hovedårsagerne 1-2 i DCS i vidt omfang ses at svare til fremgangsmåden for manuelle korrektioner i bankens korrektionsteam. For øvrige sager, herunder sager i PF-systemet og hovedårsagerne 3 og 4, har vi derimod meget begrænset indsigt i bankens tilgange hertil.

Banken har beskrevet, at der ved udbetaling til de kunder, der vurderes at have overbetalt som følge af de fire hovedårsager, tillægges en tidskompensation for den periode, hvor beløbet kunne have været til kundens rådighed. Tidskompensationen beregnes ifølge banken efter rentelovens § 5, fra den første indbetaling efter forældelse af gæld på kontoen og frem til udbetalingsdatoen. Renten beregnes dermed fra den tidligste indbetaling, som har dækket en forældet gæld, uanset om overbetalingen er sket ved løbende betalinger på kontoen, og rentesatsen vælges på baggrund af datoen for den første overbetaling.

Efter genberegning af kundens sag(er) i ovenstående modeller, sender banken et brev til kunden og oplyser om udbetaling af kompensationen. I forbindelse med udbetaling oplyses kunden om, at denne skal have penge tilbage, og om at beløbet vil blive udbetalt inden for 14 dage. Af bankens breve fremgår det desuden udtrykkeligt, hvis vurderingen af tilbagebetalingskravet beror på enten den statistiske model eller bankens forretningsmæssige beslutning. Det fremgår desuden i alle tilfælde, at kunden via bankens hjemmeside kan anmelde yderligere eller indirekte tab. Endvidere fremgår det, at banken er i dialog med skattemyndighederne om, hvorvidt kunden skal betale skat af tilbagebetalingen og kompensationsbeløbet, samt at banken vil dække dette. Efter det oplyste har banken således lagt sig fast på et princip, hvorefter banken vil kompensere kunderne for eventuelle skattekrav, som kunderne måtte blive mødt med som følge af tilbagebetaling og kompensation fra bankens side.

Tabsberegningen beskrevet herover sker i overensstemmelse med bankens principper på baggrund af en model for *direkte* tab. Banken har derudover fastlagt en procedure for behandling af krav på kompensation baseret på *indirekte* tab. Sådanne tab kan anmeldes via bankens hjemmeside, og banken har oprettet et panel til vurdering af sådanne anmeldte krav. Efter det oplyste er der pr. september 2021 alene modtaget ca. 43 anmeldte krav vedrørende indirekte tab.

For en nærmere beskrivelse af bankens kompensationsmodeller henvises til rapportens afsnit 7.

3.4.1 *Vurdering og observationer*

3.4.1.1 *Sammenfatning*

Banken har som beskrevet udbetalt kompensation til de kunder, der ifølge bankens beregninger er berettiget hertil som følge af de fire hovedårsager. Udbetalingerne er i den forbindelse i vidt omfang beregnet via datamodeller i banken.

Med forbehold for den usikkerhed, der følger af udeståenderne i bankens dokumentation, er det i den forbindelse samlet set vores vurdering, at bankens modeller for beregning af kompensation indebærer en høj grad af sandsynlighed for, at langt hovedparten af de kunder, som har foretaget overbetaling til banken, herved er identificerede, og at banken har beregnet en kompensation som indebærer, at

kunderne vil modtage fuld erstatning for det direkte tab, som de har været påført som følge af overbetalingen i anledning af de fire hovedårsager.

De principper, som er lagt til grund for bankens modeller for kompensation, vil således efter vores vurdering føre til, at en meget stor andel af kunderne modtager en kompensation, som er større end den, som de efter lovgivningen og aftaleforholdet med banken har krav på. Det skyldes blandt andet, at banken betaler kompensation til kunder, selvom deres krav kan være forældede, ligesom banken i mange sammenhænge ses at have truffet valg, som i forhold til selve beregningen af kompensationen gennemsnitligt vil være til den enkelte kundes fordel.

Vores vurdering af modellerne og den på baggrund heraf beregnede kompensation er dog behæftet med en vis usikkerhed, idet vi bemærker, at den af banken fremsendte dokumentation for de modeller, der anvendes til genberegning af sager og opgørelse af kompensationsbeløb, er udtryk for foreløbige versioner, der endnu kun foreligger i udkast. Modeldokumentationen giver os derfor generelt ikke et fyldestgørende billede af modellerne og de bagvedliggende antagelser, forudsætninger og valg heri.

Det bemærkes desuden i forhold til selve kompensationens beregning, at bankens datamodeller vedrørende hovedårsagerne 1 og 2 tager højde for, om de indbetalinger, der har dækket en forældet gæld, i stedet kunne have været anvendt til dækning af en restgæld på kontoen. En fuld kompensation af kunden vil dermed først være endeligt gennemført, når der er sket både udligning af restgæld på kontoen og udbetaling af relevante beløb til kunden. En "fuld erstatning" forudsætter således en senere udligning eller modregning i kundernes registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen, hvilket banken ikke i forbindelse med udbetalingen af kompensationsbeløbene har kommunikeret om til de berørte kunder. Bankens forventer ikke, at denne problemstilling er løst før årsskiftet 2021/2022, og en række af de kunder, som har modtaget udbetaling af en kompensation, vil derfor forsat ved årsskiftet være registeret i bankens systemer med en restgæld, som ifølge banken blandt andet vil blive indberettet til Skatteforvaltningen. Det er vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør søge at rette på op på denne tilstand i de sager, hvor kompensationsmodellerne har vist, at de pågældende kunder ikke i de omhandlede sager har yderligere gæld til banken.

Det kan ikke udelukkes, at der som følge af valg i modellerne og som følge af usikkerheder i datagrundlaget kan være enkelte kunder, for hvem modellerne ikke vil føre til beregning af en fuld erstatning for det direkte tab, der er indtrådt i forbindelse med den overopkrævning, der har fundet sted på grund af de fire hovedårsager. Risikoen relaterer sig navnlig til de situationer, hvor modellerne bygger på antagelser om faktiske forhold, som i relation til den enkelte kunde ikke lader sig belyse, fordi data ikke findes, eller til tilfælde, hvor data måske findes, men ikke foreligger i en sådan struktureret form, at de kan anvendes i beregningerne uden en meget omfattende manuel sagsoplysning for et betydeligt

antal kunder. Området for usikkerhed som følge af manglende data er i den forbindelse størst i forhold til "ældre" sager, hvor kundernes tilbagebetalingskrav i dag potentielt i en andel af sagerne kan være formueretligt forældede, men hvor banken med afsæt i dens egne principper for kompensation vælger at kompensere kunderne alligevel.

Vi bemærker i forhold til risikoen for, at enkelte kunder ikke modtager fuld erstatning, at denne er vanskelig at udelukke fuldstændigt, når banken ikke har data til rådighed, som muliggør en præcis beregning. Vi bemærker også, at banken har oplyst, at den i de sager, hvor data manuelt kan fremfindes, men hvor data ikke foreligger i struktureret form, efter det oplyste, ikke har fundet eksempler i de foretagne stikprøvevise manuelle efterberegninger på, at modellerne faktisk har ført til underkompensation.

Endvidere bemærkes, at banken har besluttet at betale kompensation til den enkelte kunde vedrørende den skat, som kunden eventuelt skal betale i anledning af bankens udbetaling af kompensation for de fire hovedårsager. En endelig model for beregning og udbetaling af en sådan kompensation er endnu ikke fastlagt af banken, og banken er efter det oplyste fortsat i dialog med Skattemyndighederne herom.

Det bemærkes endeligt, at mange kunder som følge af de yderligere problemstillinger beskrevet i rapportens afsnit 9 ikke ved de her beskrevne modeller vil være fuldt kompenseret for samtlige fejl i bankens inddrivelsessystemer, og at der derfor kan blive tale om senere udbetaling af yderligere kompensation til de berørte kunder. Idet de yderligere problemstillinger er konstateret løbende, og da kortlægningen af flere af de disse problemstillings betydning for de enkelte kunder afventer yderligere analyser, synes en sådan sekventiel tilgang at være den for kunderne bedst mulige. En alternativ tilgang med stillingtagen til samtlige fejl for den enkelte kunde forud for en samlet udbetaling, ville således indebære, at de enkelte kunder skulle vente på udbetalingen indtil det tidspunkt, hvor banken har udviklet beregningsmodeller for kompensation i forhold til samtlige de identificerede yderligere problemstillinger.

3.4.1.2 Observationer vedrørende bankens DCS-model (hovedårsagerne 1 og 2)

Det er overordnet vores vurdering, at bankens DCS-model, sådan som den er beskrevet i modeldokumentationen, som udgangspunkt følger bankens princip om, at genberegningen skal være til kundens fordel. Modellen beror således på en række antagelser og principper, hvor banken i tilfælde af tvivl ses at have truffet valg, der vil føre til en overkompensation af kunden. Modellen må således overordnet antages at

kompensere kunderne i et sådant omfang, at de vil modtage fuld erstatning for det direkte tab, som de har været påført som følge af overbetalingen.

Det bemærkes dog, at modellen for de forsat åbne inddrivelsessager forudsætter, at der sker en senere udligning eller modregning i kundernes eventuelle restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen, idet genberegningen sker i modeller uden for selve inddrivelsessystemet. En fuld kompensation af kunden som følge af hovedårsagerne 1 og 2 vil dermed først være endeligt gennemført, når der er sket både udligning af restgæld på kontoen og udbetaling af relevante beløb til kunden. Denne forudsatte modregning/udligning af restgæld på kontoen er der ikke kommunikeret om til bankens kunder, og kunderne vil forsat være registeret med en restgæld i bankens inddrivelsessystemer. Banken forventer ikke, at denne problemstilling er løst for årsskiftet 2021/2022, og en række af de kunder, som har modtaget udbetaling af en kompensation, vil derfor forsat ved årsskiftet være registeret i bankens systemer med en restgæld, som ifølge banken blandt andet vil blive indberettet til Skatteforvaltningen. Det er vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør søge at rette på op på denne tilstand, hvor kompensationsmodellerne har vist, at de pågældende kunder ikke i de omhandlede sager har yderligere gæld til banken.

Vi har konstateret en enkelt antagelse i DCS-modellen, som kan have ført til et forkert resultat i modellen i nogle sager, og som omhandler betalinger fra inkassobureauer. Vores spørgsmål om risikoen har ført til en ORIS-indberetning i banken, og det er vores forventning, at banken på denne baggrund vil tage stilling til, om der er behov for at genberegne kompensationen i forhold til nogle af de allerede behandlede sager.

3.4.1.3 Observationer vedrørende den statistiske model

I forhold til den statistiske model for DCS bemærkes, at denne er udviklet på baggrund af resultaterne fra genberegning af ca. 36.000 sager i DCS-modellen. De pågældende sager er alle overført til DCS fra banksystemet i 2010 eller senere. Ifølge modelbeskrivelsen er størstedelen af de kunder, hvorpå den statistiske model anvendes imidlertid kendetegnet ved, at sagerne i september 2004 er blevet konverteret til DCS fra tidligere inddrivelsessystemer, og der kan dermed være et potentielt længere forløb med inddrivelse og forrentning af gælden forud for overførslen til DCS. Modellen bygger altså på en antagelse om, at de to populationer af sager har samme karakteristika, men bankens dokumentation indeholder ikke materiale, som anskueliggør, at denne antagelse er korrekt. Forholdet er ikke beskrevet i bankens modeldokumentation, og vi kan således ikke se, at den risiko, som relaterer sig hertil, har været overvejet i modeludviklingen. Banken har på forespørgsel forklaret nærmere herom, og baseret på bankens oplysninger kan vi ikke afvise, at anvendelsen af den statistiske model i de konverterede sager vil føre til et resultat, der i alle tilfælde er udtryk for et korrekt eller konservativt estimat i kundens favør. Vi kan dog som nævnt ikke af modeldokumentationen se, at dette forhold har været genstand for særskilt analyse eller overvejelse i forbindelse med udvikling af modellen.

Med ovenstående forbehold er det vores vurdering, at den statistiske model mest sandsynligt i langt størstedelen af de behandlede sager vil indebære beregning af en kompensation, som svarer til eller overstiger den enkelte kundes direkte tab. Det bemærkes dog, at der i bankens analyser ses at være et mindre antal af kunder, hvor opkrævningsforløbet forud for overførslen til DCS kan overstige 1 år, og hvor modellen dermed potentielt for enkelte kunder fører til, at der i DCS-modellen anvendes en for sen forældelsesdato ved beregning og vurdering af kundens eventuelle tilbagebetalingskrav. Vi forstår dog også på banken, at en generel ændring af denne forudsætning vil føre til *betydelig overkompensation* af et væsentligt større antal kunder. I den forbindelse bemærkes, at banken i brevene til kunderne har oplyst herom, såfremt kompensationsvurderingen beror på en matematisk beregning, og at der i brevene vejledes om mulighederne for at anmelde et yderligere tab. Brevene indeholder dog ikke en beskrivelse af konkrete antagelser, herunder vedrørende varigheden af opkrævningsforløbet, og det kan derfor være vanskeligt for den enkelte kunde at vurdere, om anvendelsen af modellen har været til ugunst for denne.

3.4.1.4 Observationer vedrørende bankens model for hovedårsagerne 3 og 4

For så vidt angår modellerne for hovedårsag 3 og 4 bemærker vi, at der i bankens egne modelbeskrivelser for begge hovedårsager angives en risiko for, at berørte kunder kan blive overset, da bankens udsøgning og vurderinger i vidt omfang beror på fysiske dokumenter af ældre dato. Banken har om denne risiko oplyst, at risikoen primært er relateret til hovedårsag 4, hvor kunderne alene kan identificeres via fysiske dokumenter. Banken har dog efter det oplyste fastsat nogle udsøgningskriterier, som ifølge banken medfører en høj grad af sikkerhed for, at de relevante kunder identificeres. Vi har ikke kunnet opnå nogen detaljeret indsigt heri. Derudover har banken i modelbeskrivelserne henvist til, at risikoen mitigeres ved muligheden for, at kunderne kan anmelde yderligere tab via bankens hjemmeside.

Det er ikke muligt for os at vurdere, om den beskrevne risiko for, at berørte kunder faktisk er blevet overset, har materialiseret sig og i givet fald, hvor mange kunder der måtte være påvirket heraf. Banken har på forespørgsel herom oplyst, at den ikke har fundet anledning til at orientere de identificerede potentielt berørte kunder særskilt om det forhold, at de kan være registreret fejlagtigt som meddebitorer. Banken har dog ultimo september 2021 oplyst, at den vil sikre, at de relevante kunder er identificeret og har modtaget relevant information. Vi har dog ikke set eksempler på breve eller modtaget anden information, der indikerer, at banken herved vil orientere kunder eksplicit om den konkrete risiko for fejl, der følger af hovedårsag 3 og 4.

I forhold til hovedårsag 4 (risikoen for, at flere debitorer er registreret særskilt for den samme gæld) bemærker vi, at der efter det oplyste også findes kautionister blandt de kunder, der kan være berørt af denne hovedårsag. Da der i andre sammenhænge foretages yderligere analyser for denne kundetype, herunder vedrørende overholdelsen af en række specifikke krav til opretholdelsen af kautionskrav, har

vi spurgt banken nærmere ind til dette. Banken har dog for nuværende oplyst, at disse kunder er vurderet for hovedårsag 4 på samme vis som solidarisk hæftende meddebitorer, og uden at banken har foretaget analyser som afdækker, om de kautionsretlige regler er iagttaget. Baseret på det oplyste, er der således ikke taget højde for de særlige forhold, der kan gøre sig gældende for kautionister i den forbindelse, herunder f.eks. kautionstypen, om kautionisten hæfter for hele gælden, og hvad der har været kommunikeret til kautionisten i årsbreve mv.

3.4.1.5 Observationer om bankens PF-model (hovedårsag 1 i PF-systemet)

Om PF-modellen bemærker vi særligt, at modeldokumentationen fortsat foreligger i udkast, og af den grund også på flere områder fremstår meget foreløbig. I modeldokumentationen beskriver banken således flere sagstyper, som modellen på tidspunktet for beskrivelsen ikke kunne behandle (eksempelvis sager, hvor Realkredit Danmarks pant ikke havde førsteprioritet), men som det er oplyst os, at der senere er fundet løsninger for, så de kan behandles af modellen. Banken har oplyst, at flere af de tidligere undtagne sagstyper alligevel er behandlet via modellen, men at nogle sagstyper som beskrevet har været komplekse og har nødvendiggjort en mere omfattende præprocessering af data. Vi kan således ikke udelukke, at visse sagstyper i PF-modellen kan være behandlet på anden vis end beskrevet i de følgende afsnit, og hvor vi ikke har mulighed for at vurdere bankens tilgang i den forbindelse.

Om PF-modellen bemærkes derudover, at modellens konklusioner ses at bero på en række skøn og estimerede værdier. Det må dermed antages, at modellens resultatet i mange sager ikke vil være udtryk for den reelle overbetaling på lånet. Da estimerterne imidlertid efter det oplyste beror på bankens mest konservative/kundevenlige skøn baseret på forretningens erfaringer, finder vi det mest sandsynligt, at modellen som det klare udgangspunkt vil medføre en beregning til kundens fordel. Vurderingen er dog for en del sager behæftet med usikkerhed som følge af den meget foreløbige dokumentation, jf. bemærkningerne herover. Det er således endnu ikke muligt generelt at udtrykke en sikker konklusion vedrørende PF-modellen, og vi afventer bl.a. afklaring vedrørende fastsættelse af forældelsesdatoer i sager vedrørende underskudshandler.

Der henvises til rapportens afsnit 7.4 for nærmere herom.

3.4.1.6 Observationer om modellen for den forretningsmæssige beslutning for hovedårsag 1 og 2 i DCS

For de kunder, der alene kan være berørt af hovedårsag 1 – 2, og som ikke har kunnet vurderes via DCS-modellen eller den statistiske model, har banken som nævnt besluttet at udbetale ethvert beløb, som kunden har betalt til dækning af den del af gælden, som overstiger 60 % af den oprindelige saldo, der blev overført til DCS i forbindelse sagens oprettelse. Om denne forretningsmæssige beslutning fremgår det ifølge bankens egen dokumentationsbeskrivelse, at modellen i et flertal af sagerne forventes at føre til en

overkompensation af kunden. Det fremgår dog også, at der baseret på resultaterne fra DCS-modellen kan være kunder, der ved den valgte model vil blive underkompenseret (det vil særligt være kunder med en samlet mindre gæld). Der er således i DCS-modellen eksempler på tilbagebetalingskrav, der overstiger 40 % af den oprindeligt overførte gæld. Vi bemærker, at banken i sin kommunikation om kompensationen til kunden har valgt at beskrive den anvendte model og 60 %-grænse. Der er dog ikke direkte oplyst om risikoen for, at kompensationen kan være for lav. Se nærmere om bankens kommunikation i rapportens afsnit 3.5 og 8.2.

3.4.1.7 Observationer vedr. bankens model for beregning af tidskompensation i forbindelse med udbetaling

Banken har oplyst, at kunder, der har betalt for meget, vil få tilbagebetalt det for meget indbetalte med tillæg af en kompensation for den periode, hvor pengene skulle have været til kundens rådighed – en såkaldt ”tidskompensation”.

Som beskrevet i rapportens afsnit 7.8 beregner banken denne tidskompensation af det samlede udbetalingsbeløb med renten efter rentelovens § 5, idet renten regnes fra første mulige overbetaling på kontoen og frem til udbetalingsdatoen. Den valgte metode indebærer efter vores vurdering, at banken formentlig i mange sager yder kunderne tidskompensation for en længere periode end det, der følger af renteloven, idet en andel af beløbet kan blive forrentet fra en tidligere dato end den faktiske betalingsdato. Dette gøres ifølge banken særligt for at sikre den lettest mulige kommunikation herom til kunden, og tilgangen ses desuden at være fordelagtig for kunden. Overordnet er det således vores opfattelse, at banken med den beskrevne tilgang har tilstræbt en løsning, der i vidt omfang vil stille bankens kunder bedre end det, der følger af rentelovens bestemmelser.

Vi bemærker dog, at banken samtidig med at den tager udgangspunkt i den tidligst mulige startdato for renteberegningen af det samlede udbetalingsbeløb, efter det oplyste, også anvender den rentesats, der var gældende på datoen for *første* overbetaling. Banken har på forespørgsel herom oplyst, at differencen i rentesatsen før og efter marts 2013 alene kan antages at have haft betydning i ganske få sager, da banken dels beregner renten fra den tidligst mulige dato, og da en fejlagtig renteberegning forudsætter, at kunden har overbetalt både før og efter marts 2013. Banken erkender dog, at der i specielle situationer kan være tilfælde, hvor en kunde trods det tidlige tidspunkt for forrentningens start ikke får en rente, som svarer til renten beregnet efter rentelovens § 5.

Banken har den 15. oktober 2021 meddelt os, at den arbejder med at udsøge de kunder, som kan være berørt af ovenstående problem, og at den i de pågældende sager vil påse, at kunden modtager en rente, som mindst svarer til rente efter rentelovens § 5. Se også rapportens afsnit 7.8 for en nærmere beskrivelse heraf.

3.4.1.8 Observationer vedrørende test og validering

Banken har forklaret og anskueliggjort, at der i forbindelse med udvikling af datamodellerne til genberegning og opgørelse af kundernes tilbagebetalingskrav er sikret en løbende test og validering af modellernes resultater. Der er således efter det oplyste gennemført tests og kontrol af modellernes resultater både i forbindelse med udviklingen af og den faktiske anvendelse af datamodellerne.

Den samlede dokumentation for bankens test og validering er først stillet til rådighed for os i oktober 2021, og vi har derfor ikke i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport haft mulighed for at gennemføre en tilbundsående undersøgelse og vurdering heraf.

3.5 Udbetaling og kommunikation herom vedr. de fire hovedårsager

Som beskrevet har banken foretaget en genberegning og vurdering af de sager i bankens inddrivelsessystemer, som af banken er identificeret som værende potentielt berørt af de fire hovedårsager. I den forbindelse er der pr. 18. oktober 2021 identificeret i alt 7.508 kunder³, hvor de konstaterede hovedårsager til fejl har ført til overbetaling.

Banken har i den forbindelse efter det oplyste foretaget udbetaling til 5.437 kunder. Efter det oplyste udestår udbetaling endnu i 2.071 sager, hvilket efter det oplyste skyldes:

- Skiftesager: I sager, hvor kunden har været under skifteretlig behandling, afventer udbetaling ifølge banken den endelige løsning på den yderligere problemstilling vedrørende disse sager. Banken er i dialog med Domstolsstyrelsen herom (se afsnit 9.4.1).
- Manglende oplysninger: Banken har ikke i alle sager oplysning om kundens aktuelle bankforhold og NemKonto, hvorfor udbetaling ikke umiddelbart er muligt. Vi har i den forbindelse modtaget eksempler på brevttyper, hvori banken anmoder kunder om at kontakte banken med henblik på udbetaling af det pågældende beløb.
- Manuel gennemgang (QA): Den manuelle gennemgang blev først færdiggjort den 29. oktober, hvor det blev konkluderet, at omkring 900 kunder skal have kompensation. Udbetalingen til

³ Det bemærkes, at de 7.508, 5.437 og 2.071 kunder er antallet af kunder, der er beregnet i modellerne og den manuelle gennemgang, hvorfor nogle kunder er medtaget flere gange.

disse kunder er igangsat, men da de fleste kunder ikke er kunder i Danske Bank, kan det ifølge banken tage op til 14 dage, før disse kunder har modtaget deres kompensation.

Ifølge banken er de udbetalingsbeløb, der er opgjort som led i kompensationsprocessen, ikke søgt modregnet i udestående gæld på andre af kundens konti, da der ikke ved en sådan modregning på tværs af konti med sikkerhed vil kunne tages højde for, om den anden konto kunne være berørt af fejl. Vi har imidlertid ved gennemgang af tilsendte dokumenter konstateret, at der i hvert fald i én konkret sag i november 2020 er modregnet i kundens udbetalingskrav, og banken har hertil oplyst at den konkrete modregning er sket i forbindelse med en manuel tilretning af kundens konti.

Vi kan således forstå, at der i de manuelle sagsgange i banken kan være gennemført modregning i kundernes krav mod banken. Da der løbende er konstateret yderligere problemstillinger, medfører en sådan sagsgang efter vores opfattelse en risiko for, at udbetalingsbeløb kan være anvendt til at dække en anden, potentielt forkert opgjort gæld, hvorved kunden senere igen vil skulle kompenseres. Vi har ikke modtaget oplysning om antallet af sager, hvori en modregning er gennemført. Bankens har dog i oktober 2021 oplyst os, at den er ved at undersøge den konkrete sag, hvor modregning er gennemført på tværs af konti, nærmere, og at banken vil vende tilbage til os, når resultatet af denne undersøgelse foreligger.

Navnlig i forhold til bankens kommunikation henvises til rapportens afsnit 6.6.1 og 8.2, idet det bemærkes, at banken (så vidt det har været muligt) har orienteret de kunder, som banken har identificeret som værende omfattet af de fire oprindelige hovedårsager, og at banken i forhold til de kunder, som har modtaget en tilbagebetaling, har orienteret om udbetalingsens samlede størrelse inkl. tidskompensation.

I forbindelse med udbetaling fra banken kan vi konstatere, at kunden oplyses om, at denne skal have penge tilbage, og om at beløbet vil blive udbetalt inden 14 dage. Af bankens breve fremgår desuden, at kunden oplyses herom, såfremt vurderingen af tilbagebetalingskravet beror på enten den statistiske model eller bankens forretningsmæssige beslutning (se nærmere i rapportens afsnit 8.2). Det fremgår desuden, at kunden vejledes om muligheden for at rejse krav om eventuelle yderligere tab over for banken, ligesom kunden oplyses om muligheden for at kontakte banken for yderligere information om grundlaget for den beregnede kompensation. Endvidere fremgår det, at der ikke modregnes i en resterende restgæld (se herom i vurderingen herunder).

Banken har desuden besluttet og meddelt til kunderne, at banken vil dække et eventuelt skattekrav, som de enkelte kunder måtte blive pålagt som følge af udbetalingerne fra banken. Konkret har banken oplyst til kunderne, at banken er i dialog med skattemyndighederne om, hvorvidt kunden skal betale skat af tilbagebetalingen og kompensationsbeløbet. Siden juli 2021 har banken desuden oplyst i brevene til bankens kunder, at hvis der skal betales skat af kompensationsbeløbet, vil banken dække denne skat. Se herom rapportens afsnit 8.3

3.5.1 *Vurdering og observationer*

3.5.1.1 *Sammenfatning*

Banken har efter det oplyste udbetalt kompensation til kunderne vedrørende hovedårsag 1 – 4, hvis ikke sagerne afventer afklaring vedrørende problemstillingen om skiftesager (se afsnit 9.4.1), afventer modtagelse af nødvendige udbetalingsoplysninger fra kunden, eller afventer udbetaling i forbindelse med den manuelle gennemgang.

I forhold til orientering af bankens kunder om den udbetalte kompensation har banken haft en vanskelig opgave, idet banken på den ene side har skullet sikre, at kunderne modtog en fyldestgørende og så præcis information, at kunderne har kunnet forstå og reagere på oplysninger om de konstaterede fejl og deres betydning for kunderne. På den anden side har bankens beregning af kompensation været præget af betydelig kompleksitet, og de enkelte beregningsmodeller indeholder som anført ovenfor mange delelementer, herunder elementer af skøn og forudsætninger af betydning for opgørelsen. Vi har generelt ikke fundet grundlag for at rejse kritik af det niveau af information, som er indeholdt i bankens udbetalingsbreve, idet bankens kunder i brevene udtrykkeligt vejledes om muligheden for at rette spørgsmål til banken om beregningerne, hvis opgørelsen giver anledning hertil.

Vi har dog noteret, at banken i de breve om kompensation, som er sendt til kunder, der fortsat er registreret med en restgæld i bankens systemer, oplyser, at banken udbetaler beløbet til kunden *"frem for at modregne i [kundens] resterende gæld"*, og at banken senere vil sende kunden en oversigt over, hvordan banken har beregnet det tilbagebetalte beløb samt rentekompensationen.

Der henvises i forhold til ovenstående til afsnit 3.5 ovenfor, idet det bemærkes, at kompensationsberegningen i forhold til ikke afsluttede sager er foretaget med udgangspunkt i den eksisterende registrerede gældssaldo i den sag, som udbetalingen angår. Modtagelsen af en "fuld erstatning" forudsætter i den forbindelse en senere udligning eller modregning i kundernes registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen, hvilket banken ikke i forbindelse med udbetalingen af kompensationsbeløbene har kommunikeret om til de berørte kunder. Det er som anført ovenfor, afsnit 3.4.1 vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør søge at rette op på denne tilstand, og orientere kunderne herom.

Banken har som beskrevet ovenfor, afsnit 3.5 besluttet og meddelt til kunderne, at banken vil betale en eventuel skat, som de enkelte kunder måtte blive pålagt som følge af kompensationen. I den forbindelse bemærker vi, at tidsplanen for bankens rettelse af data ("write-back") på nuværende tidspunkt strækker sig ind i 2022. Selvom banken ikke forudsætter at yde kunderne rådgivning om skattemæssige forhold, kan det nuværende vejledningsafsnit i bankens breve antyde over for kunden, at

der er tvivl om skattepligten vedrørende udbetalingerne fra banken, og kunden kan derfor få det indtryk, at de kan afvente bankens tilbagevenden herom. Da kunderne imidlertid som udgangspunkt vil skulle indberette skattepligtige indtægter for indkomståret 2021 inden den 1. maj 2022, må det forudsættes, at banken under alle omstændigheder vejleder kunderne igen i rimelig tid inden denne frist. Vi noterer os i den forbindelse, at banken fortsat er i dialog med skattemyndighederne, og vi vil følge op på dette forhold i forbindelse med analyserne af bankens tilgang til rettelse af data i inddrivelsessystemerne. Forholdet er derfor ikke yderligere behandlet i denne rapport.

3.6 Særligt om de yderligere problemstillinger

I forbindelse med bankens arbejde med gældsinddrivelsen og de fire konstaterede hovedårsager til fejl har banken som beskrevet i rapportens afsnit 9 identificeret en række yderligere problemstillinger, der har eller kan have ført til fejl i bankens inddrivelse, herunder overopkrævning af bankens kunder. Banken benævner internt disse problemstillinger som "Additional Issues".

Med henvisning til de yderligere konstaterede problemstillinger meddelte Finanstilsynet den 21. september 2020 banken et påbud om at træffe foranstaltninger, der sikrede, at risikoen for eventuel fejloptrævning ophørte eller begrænsedes til et acceptabelt niveau, så snart fejlen var konstateret, og om at orientere berørte kunder ved individuel kommunikation, så snart banken havde fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhørte en gruppe, der kunne være påvirket af de konstaterede fejl.

På tidspunktet for bankens redegørelse af 10. september 2020 til Finanstilsynet havde banken oprettet særskilte spor for 14 yderligere problemstillinger. Siden har banken konstateret flere forhold, der har givet anledning til analyser af potentielle fejl. Således er der efter det oplyste pr. 1. oktober 2021 identificeret i alt 28 yderligere problemstillinger.

De yderligere problemstillinger spænder bredt og er for en andels vedkommende udtryk for afledte konsekvenser, der er opstået som følge af fejlagtigt opgjorte gældsposter blandt andet som følge af de fire hovedårsager til fejl i inddrivelsessystemerne. En række af problemstillingerne ligner de oprindelige fire hovedårsager, herunder i omfang og i forhold til den omstændighed, at problemet kan have direkte konsekvenser for skyldforholdet for den enkelte kunde. Betegnelsen som enten hovedårsag eller yderligere problemstilling er således efter vores opfattelse mest et udslag af bankens løbende erkendelsesproces, og for den organisering, hvorunder banken har valgt at behandle problemet.

De yderligere problemstillinger omfatter f.eks. fejl i oplysninger om gælden, der er videregivet til skattemyndighederne (beskrevet under yderligere problemstilling nr. 11 nedenfor), fejl i oplysninger til RKI (yderligere problemstilling nr. 4) og fejl ved anmeldelse af krav i skiftesager (yderligere problemstilling

nr. 1). Tilsvarende medfører de fejlagtigt opgjorte gældsposter fejl i oplysninger udvekslet med inkassobureauer (yderligere problemstilling nr. 13) ligesom fejlene har givet anledning til databeskyttelsesretlige overvejelser (yderligere problemstilling nr. 12).

Andre problemstillinger omhandler særskilte fejl af betydning for gældens størrelse, herunder fejl i bankens renteberegning (yderligere problemstilling nr. 17), fejl som følge af forrentning af rykkergebyrer (yderligere problemstillinger nr. 2 og 14), fejl som følge af utilstrækkelige forretningsgange i forbindelse med udveksling af oplysninger med inkassobureauer (yderligere problemstilling nr. 13) og fejl som følge af manglende forældelsehåndtering i bankens pantebrevssystem (yderligere problemstilling nr. 16).

Endelig er der også konstateret fejl i bankens administration, der kan have påvirket kunderne økonomisk eller på anden vis, herunder manglende forhandling af mægleralerer til ejendomsmæglerkæden Home (yderligere problemstilling nr. 10) eller indtægtsføring af beløb i kundens favør på op til kr. 50 i forbindelse med bankens lukning af sager (yderligere problemstilling nr. 19).

Det skal understreges, at en række af de identificerede yderligere problemstillinger berører et betydeligt antal kunder i banken, og at problemstillingerne ligesom for hovedårsag 1 og 2 omfatter sammenblanding af gældstyper og forkert renteberegning. Dette gælder f.eks. for problemstilling nr. 8 om sagsomkostninger, jf. nedenfor, afsnit 9.4.8.

Vi har siden foråret 2021 fulgt bankens arbejde med analyserne af de yderligere problemstillinger. Banken har i den forbindelse beskrevet og dokumenteret fremgangsmåden for analyserne således, at der arbejdes ud fra en model, hvor de rejste problemstillinger indledningsvist afdækkes nærmere af et analyseteam i banken.

I forhold til de foreløbige analyser er det vores forståelse, at banken generelt har arbejdet ud fra en ambition om, at analyserne som minimum har skulle afdække følgende forhold:

- a. En be- eller afkræftelse af antagelse om, at et givent forhold har ført til eller kan føre til fejl i bankens inddrivelse, herunder forhold som strider mod bankens forpligtelser i henhold til lovgivningen, herunder regler og principper for god skik mv.
- b. Identifikation af nødvendige tiltag til *foreløbig* sikring af, at fejlen ikke gentager sig eller udvides i omfang, jf. herom nærmere afsnit 6.3 og 9, vedrørende fejlenes betydning for risikoen for overopkrævning hos bankens kunder

-
- c. Afklaring af, om fejlen har ført til uberettiget inddrivelse, og om der som følge heraf skal ske hel eller delvist tilbagebetaling (eller godskrivning ved modregning) til bankens kunder af beløb, som er betalt af eller inddrevet hos de pågældende
 - d. Hvis relevant en foreløbig analyse til afdækning af antallet af kunder, som kan være berettiget til at modtage kompensation, jf. ovenfor, pkt. c, samt om muligt en vurdering af det forventelige beløbsmæssige spænd for en sådan kompensation baseret på antagelser om mulige udfaldsrum i forhold til det foreliggende datagrundlag
 - e. Hvis relevant en foreløbig analyse vedr. nødvendige tiltag til rettelse af fejlen, herunder identifikation af behovet for tilretning af funktionalitet i bankens IT-systemer, samt indførelsen af nye forretningsprocesser, som skal gennemføres, før end banken kan fjerne de foreløbige tiltag til afværgelse af fejlen og genoptage inddrivelsen i det omfang denne har været standset helt eller delvist
 - f. Hvis relevant en foreløbig analyse af behovet for rettelse af data i bankens IT-systemer, før inddrivelsen kan genoptages, jf. litra d, ovenfor.

Som beskrevet i rapportens afsnit 9, har banken alene færdiggjort foreløbige analyser vedrørende en andel af de konstaterede yderligere problemstillinger. Analyserne afsluttes i den forbindelse med en rapport (en såkaldt "Fact Pack"), der efter godkendelse i banken videregives til de teams, der skal arbejde videre med de forhold, som analysen har påpeget (eksempelvis udarbejdelse af modeller for kompensation, gennemføre udsendelse af breve, implementering af systemtilretninger mv.).

Det bemærkes i forhold til ovenstående, at der i vidt omfang alene ses at være tale om indledende analyser, der beskriver problemstillingernes potentielle konsekvenser og følgende behov for handling. De konkrete behov og muligheder for handling skal dog først derefter analyseres nærmere af banken og implementeres ved konkrete tiltag. Der kan således i bankens videre arbejde opstå ny viden, som vil have direkte konsekvenser for de konklusioner, som banken tidligere har anført i en analyse.

Banken har dokumenteret, at der pr. den 1. september 2021 var gennemført analyser vedrørende 19 af de i alt 28 identificerede yderligere problemstillinger. Der henvises til afsnit 9 for en nærmere beskrivelse af disse problemstillinger og bankens arbejde med disse. For en beskrivelse af de forhold, der behandles i denne rapport, henvises til afsnit 1.2.

3.6.1 *Vurdering og observationer*

3.6.1.1 *Sammenfatning*

Det er overordnet vores vurdering, at banken har tilrettelagt en hensigtsmæssig proces for gennemgang af de yderligere konstaterede problemstillinger med henblik på, dels at konstatere, hvorvidt bankens observationer faktisk dækker over et reelt problem, og dels at sikre, at det konstaterede problem ikke forværres eller fortsat optræder i den fremtidige drift, indtil problemet kan løses ved kompensation, rettelse af restsaldo og eventuelt tilretninger af IT systemer og/eller forretningsprocesser til den fremtidige drift.

Der henvises endvidere til afsnit 3.3 ovenfor og til rapportens afsnit 6, idet det bemærkes, at bankens tiltag til imødegåelse af risikoen for fremtidig overbetaling fra bankens kunder ikke fuldt ud synes at have taget højde for den risiko, som hidrører fra fejl som følge af de identificerede yderligere problemstillinger. Som beskrevet i de nævnte afsnit har banken først relativt sent truffet beslutninger, som sikrer mod overbetaling som følge af de yderligere problemstillinger.

Dog har banken den 22. oktober 2021 besluttet at udvide området for den automatiske suspension af igangværende betalingsaftaler, hvilket medfører, at der ikke fremadrettet synes at være risiko for overbetaling af gæld i bankens inddrivelsessystemer i forhold til sådanne betaling, udenfor tilfælde, hvor bankens kunde træffer et informeret valg om at forsætte betalingerne.

Endelig bemærkes, at de identificerede yderligere problemstillinger kan have ført til, at en række af de kunder, som på bankens foranledning forsat er registeret i RKI, er registeret uberettiget, eller at registreringen uberettiget er opretholdt for længe. Vi har som beskrevet ovenfor, afsnit 3.3.1.5 noteret os, at banken den 22. oktober 2021 har truffet beslutning om, at de kunder, som i dag er registeret i RKI på bankens foranledning, og hvor en risiko for fejl ikke har kunnet udelukkes, skal tilbagekaldes fra RKI, og at banken vil indlede en dialog med Experian A/S herom.

Med henvisning til de bemærkninger, som er anført ovenfor afsnit 3.3.1.1 og i rapportens afsnit 6, er det således vores vurdering, at banken i dag har truffet foranstaltninger, som indebærer, at risikoen for fremtidig overbetaling som følge af de yderligere problemstillinger er ubetydelig for de kunder, der er registreret med gæld i bankens inddrivelsessystemer.

Vi bemærker dog, at bankens generelle Pause-logik alene finder anvendelse på bankens inddrivelsessystemer i Danmark. Vi kan ikke se, om banken har foretaget særskilte foranstaltninger for at sikre, at kunder, som er omfattet af problemstilling nr. 2 om renter af rykkergebyrer i Norge eller

problemstilling nr. 14 om opkrævning af rykkergebyrer i leasingaftaler, ikke foretager overbetalinger til banken. Selvom risikoen herfor formentlig er lille henset til den andel af den samlede gæld, som et gebyr normalt vil udgøre, synes banken ikke at have foretaget særskilte undersøgelser heraf.

3.6.1.2 Observationer om bankens metode og tilgang til analyse af yderligere problemstillinger

Banken har som beskrevet i rapportens afsnit 9 tilrettelagt en proces for gennemgang af de yderligere konstaterede problemstillinger med henblik på dels at konstatere, hvorvidt bankens observationer faktisk dækker over et reelt problem i forhold til bankens inddrivelse, og dels at sikre, at det konstaterede problem ikke forværres eller reproducere i den fremtidige drift, indtil problemet kan løses ved kompensation, rettelse af restsaldo og eventuelt tilretninger af IT systemer og/eller forretningsprocesser til den fremtidige drift.

Det bemærkes dog i forhold til bankens metode og tilgang, at problemstillingerne analyseres enkeltvist og løbende. Banken har i den forbindelse ikke som del af metoden beskrevet en systematiseret og på forhånd fastlagt proces for undersøgelse af, om resultaterne af senere analyserede problemstillinger, giver anledning til at genbesøge tidligere analyserapporter og genoverveje konklusioner heri. Den manglende beskrivelse af en sådan fast forretningsgang kan efter vores vurdering medføre risiko for, at problemer overses som følge af den sekventielle analysetilgang. Flere problemstillinger er af en sådan karakter, at senere gennemførte analyser kan påvirke de konklusioner, som banken allerede er nået til i tidligere afsluttede analyser. Det gælder eksempelvis emnerne om anmeldelse af forkert opgjorte krav i skiftesager (yderligere problemstilling nr. 1), oprettelse af kunder i RKI på grundlag af en forkert opgjort gæld (yderligere problemstilling nr. 4) og spørgsmål om GDPR-compliance (yderligere problemstilling nr. 12).

Vi er dog bekendt med, at banken i nogle tilfælde har genbesøgt nogle af de yderligere problemstillinger med henblik på yderligere analyse som følge af fornyet viden opnået i anden sammenhæng, men at dette synes at bero på konkrete og specifikke beslutninger fra relevante personer og ikke en generel praksis.

Sammenhænge mellem de mange forskellige problemstillinger tilsiger således, at der fra bankens side sikres en løbende stillingtagen til, om en tidligere afsluttet analyse skal genbesøges. Manglen på en fast og nedskrevet forretningsgang på dette område forøger risikoen for, at banken ikke i tilstrækkeligt omfang foretager et genbesøg af tidligere analyseresultater, før en ny analyse (foreløbigt) afsluttes.

3.6.1.3 Observationer mod forebyggelse af overbetaling

Det bemærkes yderligere, at banken ikke i dens dokumenterede forretningsprocesser for de yderligere problemstillinger har beskrevet en særskilt proces for overvejelse og implementering af tiltag, som beskytter de berørte kunder imod fremtidig overbetaling. Banken har oplyst, at den har anset den generelt implementerede Pause-logik for at være tilstrækkelig, jf. rapportens afsnit 6.

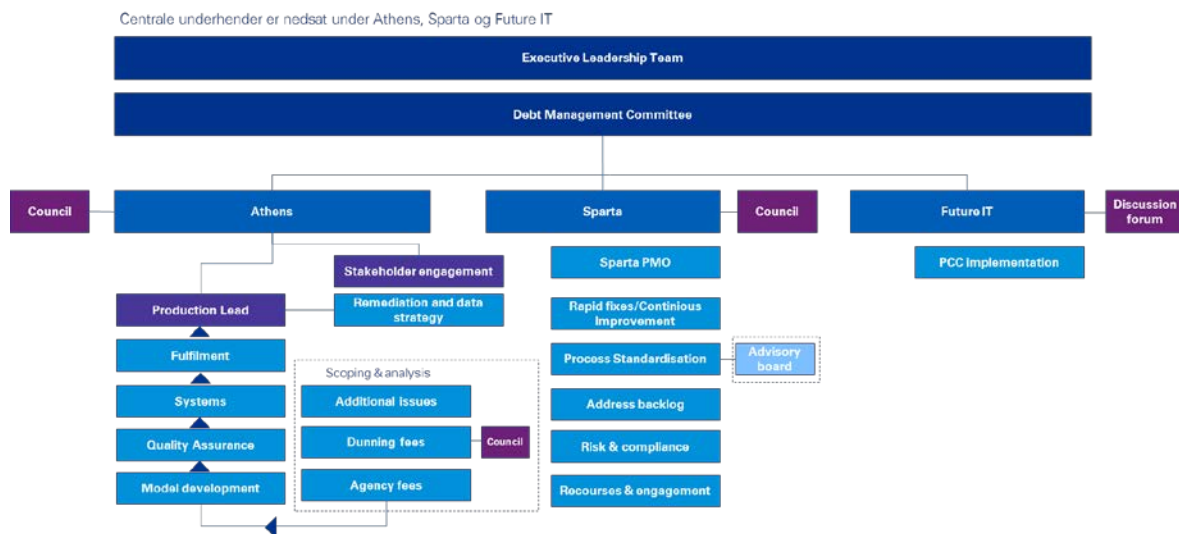
Der henvises i den forbindelse til vores bemærkninger i afsnit 3.2.1 ovenfor, herunder bemærkninger om sammenhængen mellem Pause-logikken og den såkaldte rød/grøn kontrol, samt bemærkninger om 60 %-grænsens generelle tilstrækkelighed i forhold til kunder, som er eller kan være berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Som beskrevet her, kan vi ikke konstatere, at banken aktivt har foretaget undersøgelser med henblik på at afdække, om det samlede omfang af de konstaterede yderligere problemstillinger burde have ført til en justering af Pause-logikken, herunder en ændring af 60 %-grænsen, som er beregnet på baggrund af et antal sager i DCS, som var eller kunne være påvirket af hovedårsag 1 og 2. I hvert fald en række af de konstaterede yderligere problemstillinger kan potentielt medføre, at den enkelte kunde skal have betydelige beløb udbetalt i compensation og rente. Vi henviser i den forbindelse i det hele til afsnit 3.2.1 ovenfor, herunder vedrørende de tiltag, som banken i oktober 2021 har besluttet med henblik på at sikre, at risikoen for overbetaling fremadrettet håndteres.

4. STATUS OG TIDSPLAN FOR BANKENS VIDERE ARBEJDE

4.1 Overblik over status vedrørende arbejdet med compensation og tilretning af kunder

Til at håndtere problemerne i gældsinddrivelsen og genoprette denne har banken etableret en governance struktur for at udbedre de forskellige problemer i gældsinddrivelsesprocesserne, som er organiseret i tre forskellige specielt nedsatte programmer, som hver især har en række underenheder, som arbejder på at udbedre problemerne ud fra specifikke ansvarsområder. I tillæg hertil har banken etableret forskellige fora til på tværs af de enkelte problemstillinger at kunne træffe beslutninger omkring metoder og principper for de enkelte tiltag og prioriteringer af ressourcer, jf. figuren nedenfor.

Figur 1 – Overblik over bankens organisering af arbejdet med genopretning af gældsinddrivelsen:



Det centrale ledelsesorgan er "Debt Management Committee" (herefter "DMC"), der overordnet varetager styringen af de tre programmer, "Athens", "Sparta" og "Future IT".

DMC mødes efter det oplyste hver anden uge, hvor beslutninger og forslag godkendt i de enkelte "councils" for de enkelte programmer, jf. nedenfor, drøftes, godkendes eller sendes tilbage med instruks om yderligere analyser. DMC rapporterer direkte og løbende til Executive Leadership Team (bankens direktion) med udgangspunkt i en fast struktur, og derudover skal DMC forelægge problemstillinger og beslutninger for Executive Leadership Team, såfremt disse kan have betydning for banken som helhed, og/eller hvis der er tale om særligt kritiske emner.

Derudover har Banken etableret et "council" for henholdsvis Athens-programmet og Sparta-programmet, for på denne måde at sikre en agil beslutningsproces og undgå at overbebyrde DMC. Således har de to councils ansvaret for, at beslutninger og forslag fra de respektive programmer godkendes i det enkelte council, før de eventuelt præsenteres for og godkendes af DMC, såfremt beslutningerne herom kræver godkendelse herfra i overensstemmelse med de fastlagte mandater.

Den daglige drift og beslutningsproces på lavere niveauer varetages i de enkelte programmer, som ledes af en programleder.

Siden etableringen af programmerne og i særdeleshed Athens-programmet har banken løbende konstateret, at problemerne samt de tilhørende mitigerende tiltag i omfang og kompleksitet har været stigende, hvorfor der i takt med denne erkendelse løbende har været allokert yderligere ressourcer til programmerne. Igennem forløbet har banken tilført betydelige ressourcer til programmerne, og der er i oktober

2021 tilknyttet i alt ca. 240 medarbejdere og eksterne konsulenter til programmerne inden for alle de relevante områder.

4.1.1 Athens

Athens-programmet blev etableret i november 2019 i forlængelse af to interne ORIS-rapporter, der indeholdt oplysninger om, at der i flere tilfælde var konstateret utilstrækkelig eller manglende data i bankens to gældsinddrivelsessystemer (DCS og PF). Etableringen af Athens-programmet sikrede, at der blev dedikeret særskilte og betydelige ressourcer til varetagelse af udfordringerne på gældsinddrivelsesområdet.

Som det fremgår af figuren ovenfor i afsnit 4.1, har Athens-programmet en række forskellige underenheder med hvert deres ansvarsområde. De enkelte underenheder er struktureret med det formål at etablere klare ansvarsområder, hvorfra de enkelte underenheder har et delansvar i et kædeforløb, således at en underenhed varetager en opgavetype, hvorefter opgavehåndteringen overlades til næste underenhed og så fremdeles. Fremgangsmåden, som benævnes "Factory model", har endvidere til hensigt i videst muligt omfang at sikre en ensartet og effektiv sagsbehandling, hvor den er udviklet til at dække alle relevante stadier af projektet fra den indledende analyse til udbetaling af kompensation, hvad enten det drejer sig om de fire hovedårsager eller de yderligere problemstillinger.⁴

I forbindelse med at udbetalingen af kompensationen for så vidt angår de fire hovedårsager i vid udstrækning er tilendebragt bemærkes i øvrigt, at banken er trådt ind i en ny fase, hvor modellen fremover skal styrke bankens opgaver i relation til de yderligere problemstillinger (de såkaldte "additional issues" beskrevet i rapportens afsnit 9), herunder færdiggørelse af igangværende analyser såvel som analyser af nyligt identificerede yderligere problemstillinger og behovet for kompensation til kunderne samt ændringer i systemer som følge heraf.

Det bemærkes, at de relevante centrale emner behandlet i denne rapport, jf. rapportens afsnit 6-9, i overvejende grad håndteres af Athens-programmet. Der henvises således til disse afsnit for en nærmere forklaring af de enkelte tiltag.

4.1.2 Sparta og Future IT

Udover Athens-programmet har banken i begyndelsen af 2021 iværksat Sparta-programmet, der har til formål at styrke processer og kontroller på gældsinddrivelsesområdet yderligere. Dette omfatter bl.a.

⁴ I figuren ovenfor er de enkelte underenheder benævnt: Scoping and analysis, model development, quality assurance, systems and fulfillment.

proces tegninger inden for gældsinddrivelse, risikovurderinger af eksisterende processer, udarbejdelse af procedurer samt udarbejdelse af kontroller.

Derudover har banken etableret Future IT-programmet, der har ansvaret for at sikre implementering af bankens nye it-system, PCC. Det nye it-system skal supplere bankens inddrivelsesprocesser og skabe et bedre workflow-management system, men kommer ikke til at erstatte bankens eksisterende gældsinddrivelsessystemer DCS og PF. Som beskrevet i afsnit 1.2, omfatter denne rapport som udgangspunkt ikke de spørgsmål, som er omfattet af spørgsmål 2 i tilsynets afgørelse af 26. november 2020. Rapporten omfatter således bl.a. ikke en vurdering af, om det nye it-system vil kunne understøtte de øvrige it-systemer og gældsinddrivelsesprocessen fra implementeringsdatoen.

Som ovenfor anført er de væsentligste tiltag af relevans for denne rapport forankret i Athens-programmet, hvorfor Sparta- og Future IT-programmerne ikke behandles nærmere i denne rapport.

4.2 Bankens tidsplan for det videre arbejde

Om status for bankens arbejde henvises til afsnit 1.3 ovenfor om afgrænsning af de emner, som behandles i denne rapport nr. 1.

Banken har siden projektets opstart i 2019 løbende arbejdet med tidsplaner, som har omfattet både beregning og udbetaling af kompensation, rettelse af data i bankens systemer, og gennemførelse af de nødvendige tilretninger af IT-systemer og arbejdsprocesser med henblik på genoprettelse af den samlede inddrivelse.

I forhold til de af banken løbende udarbejdede tidsplaner er det væsentligt at understrege, at banken i vidt omfang har skullet forholde sig til problemstillinger, hvis reelle omfang og karakter først har kunnet fastlægges efter en grundig analysefase. Det betyder, at detaljeret planlægning af de efterfølgende skridt i processen, herunder udarbejdelse af kompensationsmodeller, modeller for datarettelse og grundlag for systemtilretninger, kun i begrænset omfang har været mulig. Samtidig har banken som beskrevet i afsnit 9 løbende identificeret og analyseret nye problemstillinger i forhold til inddrivelsen, som har betydet, at allerede planlagte aktiviteter har måtte genplanlægges og udskydes.

I forhold til bankens samlede overordnede tidsplan for genoprettelsen bemærkes, at banken har oplyst, at den på en række områder er meget afhængig af en række nøglepersoner i banken, som har detaljeret viden om bankens IT-systemer, samt detaljeret viden om bankens drift i årene fra 1980'erne og frem til i dag. Dette forhold betyder sammen med bankens organisering, at banken ikke i fuldt omfang kan afdekke og analysere alle de identificerede yderligere problemstillinger på samme tid, og at arbejdet i et vist omfang må foregå sekventielt således, at de enkelte teams fokuserer på og analyserer et område ad

gangen. Dette har i sagens natur betydning for den samlede tidsplan for genopretningen af inddrivelsen i banken.

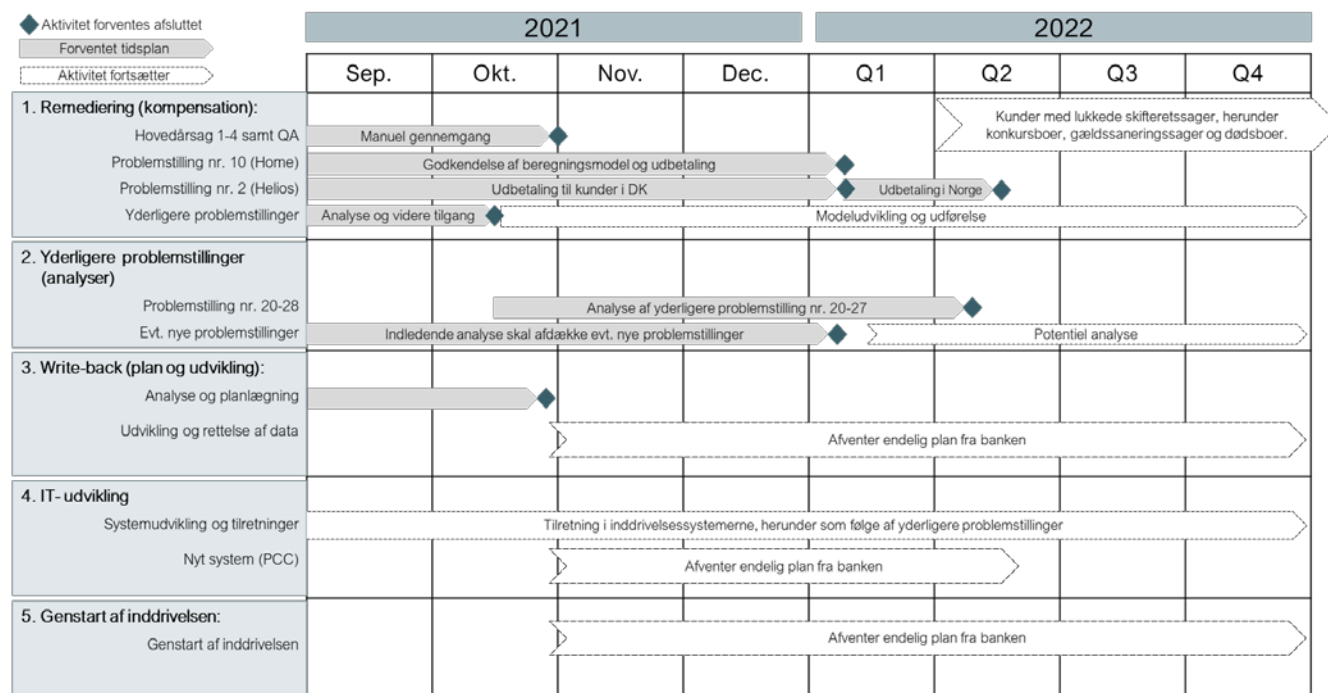
Banken har som beskrevet i afsnit 7 på nuværende tidspunkt næsten afsluttet processen med beregning af kontante udbetalinger til kunder, der skal kompenseres i forbindelse med en overbetaling som følge af hovedårsager 1 – 4. Dog udestår i overensstemmelse med bankens principper stillingtagen til en kompensationsproces i forhold til den eventuelle beskatning, som måtte påhvile de enkelte kunder.

Banken har samtidig foretaget indledende analyser af 19 yderligere problemstillinger, og banken er for en række af disse problemstillinger påbegyndt udarbejdelse af kompensationsmodeller og tilrettelæggelse af en udbetalingsproces.

Banken har – hverken helt eller delvist – gennemført maskinel datarettelse af kundernes saldo i bankens systemer i forhold til de kunder, som er berørt af hovedårsagerne eller de yderligere problemstillinger.

Figuren nedenfor indeholder en overordnet gengivelse af hovedlinjerne i bankens tidsplan for de kommende måneder, sådan som den er præsenteret for os. Det skal i den forbindelse understreges, at tidsplanen ikke tager højde for, at banken har oprettet yderligere selvstændige spor for nye yderligere problemstillinger.

Figur 2 – Overordnet gengivelse af hovedlinjerne i bankens tidsplan for de kommende måneder:



Som det fremgår af tidsplanen, agter banken som udgangspunkt at afslutte udbetaling af alle kompensationsbeløb vedrørende hovedårsag 1 – 4 i oktober 2021.

Endvidere planlægger banken at færdiggøre udbetaling af compensationer for visse af de yderligere problemstillinger (problemstilling nr. 10 og 2) i løbet af første kvartal 2022.

Endvidere planlægger banken at gennemføre analyser af de nu kendte yderligere problemstillinger i løbet af 4. kvartal 2021 og 1. kvartal 2022.

Som det kan udledes af tidsplanen, vil udbetaling af eventuelle compensationer og gennemførelse af saldotsrettelser for bankens kunder i forhold til samtlige kendte yderligere problemstillinger forventeligt strække sig over det meste af 2022. Tilsvarende er det sandsynligt, at banken først ultimo 2022 eller primo 2023 har gennemført de tiltag, herunder systemtilretninger, som måtte være nødvendige for endeligt at genoptage inddrivelsen i banken.

Som det fremgår af tidsplanen, er der endnu usikkerhed om den endelige plan for rettelse af data ("write-back") og proces for genstart af inddrivelsen. Vi har således ikke på nuværende tidspunkt et tilstrækkeligt indblik i disse forhold til at udtrykke en konklusion om bankens tilgang og arbejde i den forbindelse. Som beskrevet i afsnit 1.2, behandles disse emner derfor ikke nærmere i denne rapport.

Vi har ikke noget grundlag for at konkludere, at banken ved tilførsel af yderligere ressourcer til opgaven med analyse og håndtering af de yderligere problemstillinger ville kunne sikre væsentligt tidligere færdiggørelse af det nu planlagte samlede arbejde. I den forbindelse bemærkes, at banken for så vidt angår en række af de omhandlede problemstillinger, ses at være meget afhængige af viden, som efter det af banken oplyste er samlet hos få nøglepersoner i banken, jf. ovenfor, hvilket efter vores opfattelse udgør en selvstændig risiko i forhold til bankens nuværende tidsplan for den samlede genopretning af inddrivelsen. Samtidig bemærkes, at banken allerede har allokeret betydelige personelle (såvel interne som eksterne) ressourcer til arbejdet med genopretning af inddrivelsen, og at vi ikke har fundet grundlag for at kritisere bankens vurdering af disse ressourcers tilstrækkelighed over for projektorganisationens evne til at gennemføre genopretningsarbejdet effektivt og med mindst mulig risiko for fejl.

5. INTRODUKTION TIL DE FIRE HOVEDÅRSAGER

5.1 De fire hovedårsager

Banken har oplyst om fire hovedårsager (såkaldte "root causes"), der kan have ført til fejl i gældsinddrivelsen og opkrævning af for store beløb hos bankens kunder. De fire hovedårsager er beskrevet af banken

i løbende redegørelser til Finanstilsynet m.fl. og gengives kort i dette afsnit. Følgende hovedårsager til fejl er beskrevet af banken:

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

Som det vil fremgå nedenfor, er alle fire hovedårsager efter det oplyste konstateret i bankens eget inddrivelsessystem DCS, hvorimod alene hovedårsag 1 er konstateret i PF-systemet, der anvendes til inddrivelse af gæld til Realkredit Danmark A/S. Efter det oplyste anvendes begge systemer til inddrivelse af gæld over for både private kunder og erhvervsdrivende, hvoraf hovedparten dog er private kunder.

Vi bemærker for god ordens skyld, at betegnelsen af ovenstående forhold som "hovedårsager" er valgt af banken og derfor er fastholdt i denne rapport. En række af de senere identificerede problemstillinger i bankens inddrivelse (de såkaldte additional issues) ligner dog i omfang og karakter de oprindelige fire hovedårsager, og kan på tilsvarende vis have indvirkning på, om inddrivelsen overfor den enkelte kunde er lovlig og korrekt.

Hovedårsagerne ses at skyldes uhensigtsmæssigheder eller fejl i den måde, hvorpå data overføres fra bankens opkrævningssystemer og registreres i bankens inddrivelsessystemer, og banken har derfor også taget skridt til at imødegå disse forhold fremadrettet ved tilretning af it-systemerne. Disse tiltag behandles ikke nærmere i denne delrapport, idet tiltagene endnu ikke er færdiggjort og implementeret fuldt ud af banken.

Det bemærkes desuden, at de fire hovedårsager, ud over risikoen for overopkrævning, også kan have medført yderligere fejl i bankens administration, herunder forkert skatteindberetning, uberettiget registrering af kunder i RKI og persondataretlige regelbrud. Sådanne yderligere problemer betegnes internt af banken som "additional issues" og behandles særskilt. Der henvises herom til afsnit 9 nedenfor.

5.1.1 Hovedårsag 1: Hovedstol, renter og gebyrer slået sammen til ét beløb

Den første hovedårsag til fejl er efter det oplyste konstateret i både bankens inddrivelsessystem DCS og inddrivelsessystemet PF, der anvendes til inddrivelse af gæld til Realkredit Danmark A/S. Det er således i begge inddrivelsessystemer konstateret, at hovedstol, renter og gebyrer ved overførslen fra bankens opkrævningssystemer er blevet registreret som ét samlet beløb og angivet som gældens hovedstol.

I DCS-systemet er hovedårsag 1 efter det oplyste både opstået i forbindelse med implementeringen af dette system og overførslen af fordringer fra tidligere inddrivelsessystemer i 2004 samt løbende ved overførslen af sager fra bankens opkrævningssystemer. I DCS-systemet findes der efter det oplyste særskilte datafelter til hovedstol og renter/gebyrer, der således kan registreres særskilt. Fejlen ses dermed at skyldes, at renter og gebyrer ikke ved overførslen til DCS er blevet allokeret til det rette datafelt. I PF skyldes fejlen derimod efter det oplyste, at der ikke i systemet har været mulighed for at registrere hovedstol og renter/gebyrer hver for sig, hvilket derfor er eller vil blive udviklet med henblik på rettelse af data.

Den beskrevne sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer indebærer, at disse beløb ikke i bankens inddrivelsessager er blevet behandlet særskilt, hvilket blandt andet har medført udfordringer for bankens forældelsesadministration. Da renter og gebyrer som udgangspunkt har en væsentligt kortere forældelsesfrist (3 år) end hovedkravet (10 år), vil dele af gælden således være registreret med en for sen forældelsesdato. Hovedårsag 1 medfører derfor risiko for, at banken kan have inddrevet beløb til dækning af forældet gæld, idet renter og gebyrer registreringsmæssigt kan have fremstået retskraftige efter den dato, hvor forældelse indtrådte. Der kan desuden være indgået aftaler, iværksat retslige skridt mv. for forældet gæld.

5.1.2 Hovedårsag 2: Forkert registrering af forældelsesdatoer i DCS

Den anden hovedårsag til fejl er efter det oplyste kun konstateret i DCS-systemet og er opstået løbende ved overførsel af gæld til dette inddrivelsessystem. Banken har således konstateret, at den dato, der ved overførslen af sager til dette system registreres som forfaldsdato og anvendes som udgangspunkt for systemets forældelsesberegning, i alle tilfælde er udtryk for den dato, hvor fordringen er registreret som oprettet i DCS-systemet. Den registrerede forfaldsdato er dermed udtryk for en senere dato end den dato, hvorfra forældelsesfristen for både hovedstol, renter og gebyrer retligt regnes fra.

Den forkerte "forfaldsdato" i DCS indebærer således, at forældelsesfristen regnes fra en for sen dato, hvorved også den registrerede forældelsesdato i systemet bliver for sen. Fejlen medfører således en risiko for, at banken kan have foretaget inddrivelse og dækket på forældet gæld, idet gælden kan have fremstået gyldig efter den dato, hvor forældelse var indtrådt. Der kan desuden være indgået aftaler, iværksat retslige skridt mv. for forældet gæld. Vi bemærker desuden, at det som følge af hovedårsag 1 ikke vil være

muligt at registrere én korrekt forældelsesdato for alle dele af den sammenlagte fordring, medmindre både hovedstol, renter og gebyrer er anerkendt forud for overførslen eller baseret på et særligt retsgrundlag, smh. forældelseslovens § 5, stk. 1.

5.1.3 Hovedårsag 3: Registrering af kautionister som meddebitorer

Den tredje hovedårsag til fejl har efter det oplyste kun vist sig i DCS-systemet og er efter det oplyste afgrænset til ca. 7.600 kunder, hvis sager i 2004 blev overført fra et tidligere BG Bank system. Banken har således forklaret, at fejlen er opstået i forbindelse implementering af DCS-systemet og overførsel af gældsposter fra det tidligere inddrivelsessystem i september 2004. I den forbindelse kan kautionister være blevet registreret i DCS som om, at de var "almindelige" meddebitorer. Det vil således ikke fremgå af oplysningerne i DCS, at pågældende er kautionist, hvilket skaber en risiko for, at banken tilsidesætter de særlige regler og vilkår, der gælder for kautionister.

Den forkerte registrering af kautionister som meddebitorer indebærer en risiko for, at banken kan have inddrevet større beløb hos kautionisten end det, der faktisk var omfattet af kautionen. I yderste konsekvens kan banken have mistet retten til at gøre kravet gældende som følge af manglende iagttagelse af kautionsaftalens rammer og beskyttelsespræceptive regler herom. Forholdet vil også have påvirket bankens indberetninger til Skatteforvaltningen, hvor kautionisten vil være blevet oplyst som meddebitor.

5.1.4 Hovedårsag 4: Opkrævning af fuld hovedstol hos flere meddebitor

Den fjerde hovedårsag til fejl har efter det oplyste kun vist sig i DCS-systemet og er ligesom hovedårsag 3 opstået ved konverteringen i 2004. Efter det oplyste kan meddebitorer således ved overførslen til DCS i 2004 være blevet registreret som individuelle debitorer, således at debitorerne hver for sig er blevet registreret som eneste debitor for den fulde gæld. Det betyder også, at én fordring er blevet oprettet flere gange i DCS. Der mangler således i disse sager et "link" mellem disse medskyldnere i systemet. Efter det oplyste er denne hovedårsag afgrænset til ca. 3.670 kunder, der er overført fra bankens eget tidligere inddrivelsessystem.

Det manglende "link" mellem meddebitorer indebærer, at banken kan have inddrevet det samme beløb mere end én gang, dvs. både hos den ene og den anden debitor. Dermed er der risiko for overopkrævning hos bankens kunder, såfremt flere meddebitorer indbetaler til dækning af den samme gæld. Yderligere vil den særskilte registrering indebære, at gælden forrentes særskilt over for flere meddebitorer (dobbelte renteberegning af samme gæld), og endelig kan forholdet have ført til forkert indberetning om restgæld og renter heraf til Skatteforvaltningen.

5.2 Kunder som er berørt af de fire hovedårsager

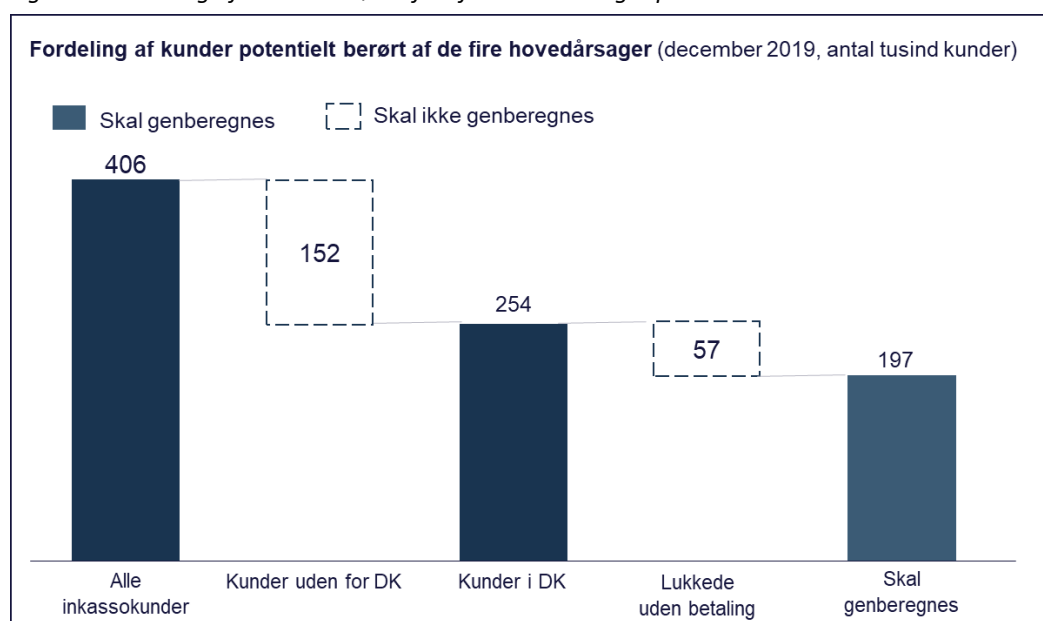
De fire hovedårsager til fejl kan have ført til overopkrævning af kunder, herunder opkrævning af forældet gæld og/eller uretmæssig opkrævning af for store beløb. Endvidere kan fejlene betyde, at kunderne i dag er registreret med en gæld, som overstiger deres reelle retskraftige restgæld.

Banken har søgt at afgrænse de kunder, der kan være berørt af en eller flere af de fire hovedårsager, og som af den årsag er blevet opkrævet et større beløb end det, som kunden faktisk skyldte banken.

Som anført i afsnit 5.1, er hovedårsag 1 – 4 af banken blevet konstateret i DCS-systemet, mens kun hovedårsag 1 er konstateret i PF-systemet. Hovedårsagerne 3 og 4 kan ifølge banken afgrænses til ca. 11.000 kunder, der blev overført til bankens DCS-system ved implementeringen af systemet i 2004.

For at identificere og afgrænse de kunder, hvor en genberegning som følge af de fire hovedårsager kunne være relevant, har banken arbejdet med forskellige kundesegmenter, der ultimo 2019 fordelte sig som illustreret herunder.

Figur 3 – Fordeling af kunder berørt af de fire hovedårsager pr. december 2019:



Som det fremgår af grafen herover, har banken vurderet, at kunder uden for Danmark (udenlandske kunder) samt kunder i Danmark, hvor sagen er lukket uden betaling, ikke er i risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager, og disse sager genberegnes derfor ikke.

Udenlandske kunder

Danske Bank anvender DCS-systemet til inddrivelse i flere lande. Banken har efter det oplyste i 2019 undersøgt, om de fire hovedårsager til fejl også kan have påvirket konti, der er registreret i afdelinger uden for Danmark. Vi har fra banken fået tilsendt en præsentation, der indeholder en overordnet beskrivelse af bankens tilgang til analyserne samt resultaterne heraf.

Det fremgår af bankens præsentation, at spørgsmålet om hovedårsagerne i afdelinger uden for Danmark er blevet undersøgt ved et spørgeskema og interviews med udvalgte medarbejdere i henholdsvis Norge, Sverige, Finland og Storbritannien. For disse fire lande er det konkluderet, at de fire hovedårsager enten ikke er til stede eller ikke har ført til uberettiget inddrivelse af gæld. Dette skyldes efter det oplyste anden praksis og/eller anden lovgivning om forældelse i disse lande.

Eksempelvis fremgår det af bankens præsentation, at banken i Sverige kontrollerer alle sager manuelt, når de oprettes i DCS og korrigerer sagen, hvis det konstateres at sagen indeholder en sammenlagt hovedstol, som omfatter renter og gebyrer. Herefter overføres sagerne til et inkassobureau, og banken benytter således ikke DCS til at "holde styr på" forældelsesfrister i Sverige. For Finland oplyses det i bankens præsentation, at hovedstol og renter ikke er registreret samlet i DCS, og at hele gælden ifølge finsk lovgivning har én og samme forældelsesdato. For Storbritannien og Irland er det oplyst, at der ikke tilskrives renter i DCS, og at hele gælden er underlagt de samme forældelsesregler. Banken har dog også her en forkert registreret forældelsesdato, hvilket oplyses at være håndteret ved interne processer, således at denne fejl ikke har haft konsekvenser for kunderne.

Banken har således ikke fundet risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager i afdelinger uden for Danmark. Bankens undersøgelser har dog afdækket, at visse af de yderligere problemstillinger også gør sig gældende uden for Danmark. Der henvises herom til afsnit 9 nedenfor. Vi kan desuden se, at banken aktuelt overvejer at igangsætte en ny undersøgelse i de udenlandske afdelinger for så vidt angår de yderligere problemstillinger, idet der siden er konstateret yderligere problemstillinger, der ikke alle er afdækket uden for Danmark.

Vi har ikke foretaget en gennemgang af konkrete sager eller efterprøvet de udenlandske afdelingers oplysninger om den i disse lande gældende forældelseslovgivning, og hvad der er gældende ret for de omhandlede konti. På baggrund af bankens præsentation bemærkes det dog, at sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer og forkerte forældelsesdatoer også kan findes i DCS i afdelinger uden for Danmark, uagtet at det efter det oplyste ikke har medført uberettiget inddrivelse over for bankens kunder i disse lande. I den sammenhæng bemærkes, at der således *kan* opstå risiko for fejl og uberettiget inddrivelse, hvis ikke disse forhold fortsat og kontinuerligt imødegås ved de beskrevne mitigerende helt eller delvist manuelle sagsgange.

Kunder med lukkede sager uden betalinger

Banken har oplyst, at der er ca. 57.000 danske sager i bankens inddrivelsessystemer, som er lukket uden betaling. I disse sager er gælden således regnskabsmæssigt afskrevet, og kontoen er blevet nulstillet og lukket, uden at kunden har foretaget betaling. Dette kan f.eks. skyldes afskrivning af gælden i forbindelse med konkurs eller anden skifteretlig behandling. Banken har oplyst, at sådanne sager kan genåbnes med henblik på notering på sagen, men at banken herefter straks vil lukke sagen igen.

Øvrige kunder i inddrivelsessystemerne

De resterende kunder i bankens inddrivelsessystemer (197.000 pr. december 2019, hvortil nye kunder siden er tilgået) har efter det oplyste været genstand for nærmere analyse i banken med henblik på at vurdere, om kunden kunne have krav på tilbagebetaling og compensation som følge af de fire hovedårsager til fejl, og om banken kan have registreret en forkert saldo for kundernes retskraftige gæld i dag.

Der er dog i forbindelse med de konkrete tilgange foretaget yderligere frasorteringer på baggrund af konkrete kriterier. Eksempelvis kan overbetaling og dermed krav om tilbagebetaling være udelukket, hvis der på genberegningstidspunktet ikke var modtaget nogen betalinger på kontoen. Der henvises til afsnit 7 for beskrivelse af de af banken anvendt tilgange til genberegning og opgørelse af kompensationsbeløb til kunderne.

Vi har noteret, at banken i november 2020 konstaterede ca. 3.500 yderligere kunder, der ikke oprindeligt var medtaget i afgrænsningen af de potentielt berørte kunder. Dette skyldtes efter det oplyste, at disse ca. 3.500 kunder ved en fejl var blevet slettet i bankens inddrivelsessystemer, hvilket blev konstateret efter henvendelse fra en kunde. På baggrund heraf ses banken at have oprettet en yderligere problemstilling med henblik på nærmere analyse heraf, jf. nedenfor, afsnit 9. Da analyserne af dette emne endnu ikke er afsluttet, behandles forholdet ikke nærmere i denne rapport.

6. FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER

6.1 Om bankens inddrivelsesprocesser

Som beskrevet i afsnit 5, har banken konstateret fire hovedårsager til fejl, der alle indebærer en risiko for overopkrævning af bankens kunder. Fejlene er efter det oplyste opstået som følge af fejl i forbindelse med oprettelse af gælden i bankens inddrivelsessystemer, hvorfor bankens forebyggende foranstaltninger i den sammenhæng er fokuseret på kunder med gæld i inddrivelsessystemerne PF og DCS.

Efter det oplyste vil gæld som udgangspunkt blive overført til inddrivelsessystemet DCS efter tre rykker-skrivelser og en opsigelse, og det er som beskrevet i afsnit 5 ved denne overførsel, at hovedårsag 1 (sam-menlægning af hovedstol, renter og gebyrer) og 2 (forkert forældelsesdato i DCS) er opstået. Overførsel af gæld til inddrivelsessystemet PF sker i sager, hvor pantet i ejendommen ikke har været tilstrækkeligt til at indfri realkreditlånet, og i dette system er hovedårsag 1 konstateret.

Mens der i banksystemet alene tilskrives renter, rykkes for betaling og tillægges rykkergebyrer i tilfælde af misligholdt betaling eller overtræk, er der efter det oplyste flere processer til rådighed i bankens ind-drivelsessystemer. Banken betegner således selv forløbet i banksystemet som "soft collection", mens for-løbet efter overførsel af gælden til inddrivelsessystemet betegnes som "hard collection".

Fra inddrivelsessystemerne kan rykkerprocessen efter det oplyste fortsætte, og der vil fortsat blive til-skrevet rente af gælden. Bankens medarbejdere kan imidlertid også fra inddrivelsessystemerne indgå betalingsaftaler med skyldneren med henblik på afvikling af gælden. Derudover kan der på bankens initiativ blive iværksat inddrivelsesskridt, som kan omfatte retsforfølgning og udlæg for gælden samt i yderste konsekvens tvangsauktion eller en konkursbegæring.

I tilfælde af en skifteretlig behandling af skyldneren, som ikke beror på en begæring fra banken, f.eks. dødsboer, konkursboer og gældssaneringer, kan banken desuden søge dækning for gælden ved at anmelde bankens krav med henblik på dividende.

Som led i inddrivelsesforløbet kan kunden også blive registreret i RKI, såfremt banken har opnået et fundament for kravet. Et fundament kan bestå i skyldnerens skriftlige anerkendelse af bankens krav eller en dom for bankens krav.

Processen og forskellene mellem bankens "soft collection" i banksystemet og "hard collection" i inddrivel-sessystemerne kan overordnet skitseres som vist i figuren herunder.

Figur 4 – Illustration af de processer, som banken anvender under henholdsvis "soft collection" og "hard collection":



For at imødegå uberettiget inddrivelse hos bankens kunder, som følge af de konstaterede fejl i bankens inddrivelsessystemer, er der således behov for foranstaltninger, der kan tage højde for en række forhold, herunder både rentetilskrivning, betalingsordninger, retssager (inkl. fogedsager) og bobehandling.

I en del sager ses inddrivelsen at være outsourcet til eksterne inkassobureauer, og der vil således i disse sager være behov for foranstaltninger, der rækker ud over bankens egne inddrivelsessystemer, herunder foranstaltninger, som sikrer korrekt kommunikation, afregning og afstemning mellem bankens og inkassobureauets systemer mv.

6.2 Overordnet om forebyggende foranstaltninger i banken

Banken har efter det oplyste siden juni 2019 løbende implementeret nye foranstaltninger og kontroller med henblik på at imødegå risikoen for, at de fire hovedårsager til fejl kan føre til (yderligere) overopkrævning og uberettiget inddrivelse. Bankens overordnede initiativer siden sommeren 2019 ses i den forbindelse at kunne opsummeres ved følgende tidslinje:

- 1) Juli 2019: I sommeren 2019 etablerede banken en såkaldt rød/grøn-kontrol, der efter det oplyste havde til formål at sikre, at banken ikke fremover iværksatte inddrivelsesskridt over for kunder uden forudgående genberegning og tilretning af gælden for de fire hovedårsager (se afsnit 5). Med inddrivelsesskridt forstås i denne sammenhæng retssager, fogedsager og anmeldelser i skiftesager, hvorimod betalingsordninger ikke har været afskåret af en rød-markering. Kontrollen indførtes således, at samtlige sager i bankens inddrivelsessystemer i juli 2019 blev markeret som røde (ikke tilrettede), og et korrektionsteam i banken har siden haft til opgave at gennemgå og korrigere sager for de fire hovedårsager.
- 2) Oktober 2019: Banken har oplyst, at banken ikke siden oktober 2019 har sendt nye sager til inddrivelse via inkassobureauer.
- 3) December 2019: Den 17. december 2019 besluttede banken at trække alle igangværende sager tilbage fra domstolene eller korrigere de i sagerne anmeldte krav, herunder navnlig sager ved skifteretterne. Disse sager blev tilbagekaldt eller korrigeret og efteranmeldt i perioden frem til marts 2020.
- 4) April 2020: De tre inkassobureauer anvendt af Danske Bank (Intrum, Lowell og MOP) blev den 22. april 2020 instrueret af banken om ikke at iværksætte retslige skridt i gældsinddrivelsessager, medmindre dette først var godkendt af banken.

-
- 5) September 2020: I september 2020 orienterede banken de ovennævnte inkassobureauer om, at banken havde besluttet at implementere et rentestop og suspension af inddrivelsen, og anmodede i den forbindelse de pågældende bureauer om at standse alle betalingsaftaler, og at standse tilskrivningen af rente i alle sager. Dette blev efter det oplyste implementeret inden 1. oktober samme år, jf. pkt. 6 herunder.
- 6) September 2020: Med henblik på at efterleve Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 med påbud til banken om at implementere foranstaltninger for at standse inddrivelsen over for kunder, medmindre der var en ubetydelig risiko for overbetaling, implementerede banken ultimo september 2020 en såkaldt Pause-logik, der indebar, at al inddrivelse herefter blev suspenderet, hvis der på en rød (ikke tilrettet) konto i inddrivelsessystemet (DCS eller PF) blev betalt 60 % eller mere af den gæld, der blev overført til inddrivelsessystemet fra banksystemet, da sagen overgik til inddrivelse. I tillæg til rød/grøn-kontrollen ovenfor, medfører Pause-logikken dermed også suspension af eventuelle betalingsordninger ved betaling af mindst 60 % af gælden. Betalingsordninger kan desuden suspenderes, hvis kunden anmoder herom, uanset om der er betalt mindre end de 60 % af gælden. For inkassobureauerne blev logikken ultimo september implementeret som et fuldt stop for betalingsordninger (se afsnit 6.5.2).
- 7) Oktober 2020: Som en del af Pause-logikken beskrevet ovenfor indførte banken desuden med virkning fra den 1. oktober 2020 et rentestop for alle røde sager i bankens inddrivelsessystemer. Pause-logikken med suspension af betalingsordninger og rentestop blev således fra oktober 2020 implementeret for de sager, der i bankens systemer endnu var markeret som røde, hvorimod sager, der var gennemgået af korrektionsteamet og markeret grønne ikke blev omfattet heraf.
- 8) Oktober 2020: I tillæg til Pause-logikken etablerede banken i efteråret 2020 en proces for kommunikation til kunderne, der efter det oplyste blev opstartet i oktober 2020. Herved blev bankens kunder orienteret om risikoen for fejl i bankens inddrivelsessystemer. Der blev i den forbindelse udsendt et orienteringsbrev til alle kunder i efteråret 2020, og derudover blev der sikret en proces, hvorefter kunder løbende har modtaget breve, såfremt deres "risikoprofil" senere ændrede sig (f.eks. hvis kunden påbegyndte betaling).
- 9) Maj - juli 2021: Banken har løbende konstateret yderligere problemstillinger, der kan have betydning for opgørelsen af kundernes gæld i inddrivelsessystemerne. Som følge heraf har banken oplyst, at banken ultimo maj 2021 besluttede igen at markere samtlige sager i inddrivelsessystemerne røde og omfattet af Pause-logikken, uanset tidligere tilretninger ved korrektionsteamet. Det skyldes, at de tidligere tilretninger ikke har taget højde for de senere konstaterede problemstillinger. Banken traf samtidigt beslutning om at tilbagekalde alle sager fra domstolene. Disse
-

beslutninger blev meddelt bankens medarbejdere på et møde den 2. juni 2021, og efter det oplyste blev alle sager herefter den 5. juli 2021 også teknisk markeret som røde i inddrivelsessystemerne.

- 10) Juli 2021: Pr. 1. juli 2021 har banken efter det oplyste implementeret et rentestop på alle sager i bankens inddrivelsessystemer med virkning (tilbage) fra den 1. oktober 2020, hvorved rentestoppet også omfatter tidligere tilrettede (grønne) sager. For samtlige sager i bankens inddrivelsessystemer er den løbende rente således efter det oplyste sat til 0 % fra 1. oktober 2020 og frem. Dog har banken oplyst, at banken har haft udfordringer med teknisk at implementere et rentestop i PF-systemet, og at rentestoppet for så vidt angår inkassokunder i PF-systemet derfor gennemføres som en manuel korrektion på kundeniveau og ikke gennem systemet, jf. herom afsnit 6.4.
- 11) Juli – oktober 2021: Banken har siden rød-markeringen i sommeren 2021 sendt nye breve ud til kunder med orientering om de yderligere problemstillinger, som banken har konstateret og om suspensionen af inddrivelsen. De pågældende breve vedrørende risikoen for fejl er dog efter det oplyste endnu ikke sendt til samtlige kunder, hvorved en andel af bankens kunder potentielt endnu er uvidende om risikoen for fejl i deres gældsinddrivelsessager. Dette gælder bl.a. sager, hvor skyldner er under bobehandling, herunder konkurs og dødsbo. Banken har dog oplyst, at de sidste kunder forventes at være orienteret ultimo oktober 2021. Der forventes i tillæg hertil at blive udsendt konkret information til de kunder, der kan være berørt af specifikke yderligere problemstillinger (se afsnit 9).
- 12) September 2021: Banken har oplyst os, at der den 23. september 2021 blev truffet beslutning i banken om at tilbagekalde alle anmeldte krav i skiftesager. Ifølge banken er processen for tilbagekaldelse af sådanne krav i skiftesager (dødsboer, konkurs, gældssanering) endnu er i proces som følge af kompleksitet i udsøgning af sagerne. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021 forventer at have fuldført tilbagekaldelsen.
- 13) Oktober 2021: Den 15. oktober 2021 har banken truffet beslutning om at ændre Pause-logikken, således at alle betalingsordninger automatisk suspenderes, uanset omfanget af den enkelte kundes tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Banken forventer i den forbindelse i løbet af november 2021 at orientere kunder med betalinger under 60 %-grænsen om denne suspension, ligesom banken generelt vil orientere kunderne om, at de risikerer at foretage overbetaling til banken, hvis de desuagtet vælger forsat at afdrage på gælden. Banken vil i sidstnævnte tilfælde endvidere orientere kunderne om, at de senere kan forvente at blive kompenseret, såfremt den fortsatte betaling måtte føre til betaling af mere til banken, end den faktiske

retskraftige gæld. Banken forventer efter det oplyste, at den udvidede suspension af betalingsordninger vil træde i kraft den 1. december 2021.

I forlængelse af ovenstående bemærkes det, at der frem til ultimo oktober 2021 ses at være en andel af bankens kunder, der ikke er blevet orienteret om de yderligere problemstillinger, jf. afsnit 9, og den heraf følgende risiko for (yderligere) fejl i deres gældsinddrivelsessag. Dette omfatter også kunder, der tidligere kan være markeret som grønne, og som i den forbindelse vil have modtaget brev fra banken om, at deres sag ikke er berørt af fejl, herunder potentielt sager ved skifteretterne. Der er dog som beskrevet i maj 2021 truffet beslutning i banken om at tilbagekalde alle sager fra domstole og fogedretter, mens der i september 2021 er truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager.

De overordnede initiativer i form af rød/grøn-kontrol og et korrektionsteam fra 2019, en Pause-logik og rentenulstilling fra oktober 2020, samt den løbende kommunikationsproces beskrives i det følgende.

6.3 Rød/grøn-kontrol og korrektionsteamet

I sommeren 2019 implementerede banken en såkaldt rød/grøn-kontrol med henblik på at imødegå risiko for, at de konstaterede fejl fortsat kunne føre til uberettiget inddrivelse. Kontrollen indebærer, at alle sager i bankens inddrivelsessystemer (DCS og PF) blev angivet med en markering af, om sagen var blevet kontrolleret for de fire hovedårsager og eventuelt tilrettet af bankens korrektionsteam.

En rød-markering var efter det oplyste oprindeligt udtryk for, at sagen endnu ikke var tilrettet, og markeringen har således haft til formål at angive over for sagsbehandlere i banken, at der ikke måtte iværksættes inddrivelsesskridt uden en forudgående kontrol af sagen. Inddrivelsesskridt omfattede i den sammenhæng både retssager, udlæg og anmeldelse i skiftesager (konkurs, dødsboer, gældssanering mv.).

Banken har oplyst, at en rød-markering derimod ikke har afskåret kunden fra at foretage indbetalinger i henhold til betalingsordninger eller på anden vis, og markeringen har dermed ikke skærmet kunden fra overbetaling i den forbindelse. Der kunne således fortsat indgås betalingsaftaler med kunderne trods rød-markering af sager, men banken har oplyst, at kunderne ved henvendelse herom orienteres om risikoen for fejl og gøres bekendt med muligheden for overbetaling ved indfrielse af den aktuelt registrerede restsaldo i systemet. Et tiltag med henblik på at imødegå risikoen ved indbetalinger fra kunden er senere indført ved Pause-logikken i efteråret 2020, jf. nedenfor afsnit 6.4.

En grøn-markering har modsat været udtryk for, at sagen var gennemgået af bankens korrektionsteam, og at sagen var blevet tilrettet for de fire hovedårsager. Grønne sager har efter det oplyste kunnet anmeldes i bobehandlingssager og danne grundlag for retssager, udlæg mv. Når sagen har været markeret grøn, har den således ikke længere været anset for at være berørt af fejl og har herefter ikke været

omfattet af Pause-logikken. Kunden vil desuden have modtaget brev fra banken herom (se herom afsnit 6.6 om bankens kommunikation til kunderne). Som det beskrives nedenfor, er der imidlertid på en række områder konstateret fejl og usikkerheder i bankens administration, og banken forlader sig ikke længere på de tidligere markeringer af sager som værende grønne.

Banken har oplyst, at alle kunder, der i sommeren 2019 var registreret med aktive sager i bankens inddrivelsessystemer i Danmark, blev markeret som røde, og at alle nye sager siden er blevet oprettet som røde. Dog har banken oplyst, at den valgte metode kunne føre til, at nogle konti fejlagtigt blev registreret som grønne, uagtet at disse ikke havde været genstand for kontrol eller genberegning. Dette var ifølge banken tilfældet, hvis kunden efter tilretning af dennes konti i DCS fik overført en ny gæld til inddrivelsessystemet. Vi har i den forbindelse konstateret en vis uoverensstemmelse i bankens oplysninger om, hvornår og hvordan dette er imødegået. Banken har således oplyst, at der i maj 2021 blev implementeret en manuel proces med det formål at sikre, at disse konti udsøges og håndteres ved en rød-markering. Den 15. oktober 2021 har banken imidlertid oplyst os, at der allerede i efteråret 2020 blev implementeret tiltag, der sikrede, at sager ikke herefter utilsigtet er oprettet som grønne, og at der blev fulgt op på de allerede grønne sager, uden at der herved blev konstateret fejl. Da banken efter det oplyste fra den 5. juli 2021 igen har markeret alle konti i inddrivelsessystemerne som røde uanset tidligere grøn-markeringer, lægger vi dog til grund, at ovenstående forhold ikke på nuværende tidspunkt kan føre til, at konti, som burde være røde, ikke i dag er registreret som sådan.

I fortsættelse af ovenstående bemærkes dog, at de tidligere fejlagtigt grøn-markerede sager endnu udgør et opmærksomhedspunkt i forhold til bankens senere proces for rettelse af data og genoptagelse af inddrivelsen. Der vil således for disse sager fortsat være behov for en kontrol og eventuel korrektion for både de fire hovedårsager til fejl og yderligere problemstillinger inden en senere genoptagelse af inddrivelsen. Det er derfor vigtigt, at der forud for en sådan rettelse af data tages højde for disse tidligere grønne sager, hvilket vil blive afdækket nærmere i forbindelse med bankens kommende proces herfor.

Som beskrevet i afsnit 6.2 har banken ultimo maj 2021 besluttet igen at markere alle aktive sager som røde, idet rød-markeringen efter det oplyste er kommunikeret til bankens medarbejdere den 2. juni 2021 og angivet i inddrivelsessystemet med virkning fra 5. juli 2021. I den forbindelse bemærkes, at den aktuelle rød-markering af samtlige sager ikke isoleret ses at imødegå det forhold, at tidligere grønne sager kan være blevet anmeldt i skiftesager eller medtaget i sager ved domstolene og i fogedforretninger. Banken har dog ultimo maj 2021 truffet beslutning om at tilbagekalde alle sager fra domstolene, og der er derudover den 23. september 2021 blevet truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager. Ifølge banken blev alle sager i efteråret 2021 tilbagekaldt fra domstolene, når bortses fra seks komplicerede sager, som banken er ved at analysere særskilt. Processen for tilbagekaldelse af krav anmeldt i skiftesager er endnu ikke færdiggjort, herunder som følge af komplikationer i den proces, som er nødvendig for udsøgning af de relevante sager. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021

forventer at have fuldført tilbagekaldelsen. Om bankens foranstaltninger i skiftesager i øvrigt henvises til afsnit 6.5.1 samt den yderligere problemstilling beskrevet som nr. 1 (afsnit 9.4.1).

I perioden fra juni 2019 til juni 2021 har banken efter det oplyste manuelt gennemgået og tilrettet ca. 9.000 sager i DCS og ca. 4.000 sager i PF, der herved løbende er blevet markeret som tilrettet. Vi har på møder med banken fået en introduktion til teamets arbejde med tilretning af sager og har fået tilsendt de procesvejledninger og factsheets, som teamet efter det oplyste arbejder ud fra. I den forbindelse har vi spurgt ind til konkrete afsnit og tilgange, som banken har redegjort nærmere for i skriftlige svar. Det bemærkes i den forbindelse, at de anvendte manualer på visse områder kunne være mere detaljerede, og at manualerne forudsætter en forudgående viden hos sagsbehandlerne om forældelseslovgivning og bankens praksis i forskellige perioder. Banken har i den forbindelse oplyst, at samtlige sagsbehandlere i korrektionsteamet gennemgår et oplærings- og undervisningsforløb forud for tilretning af sager, og at der til dette formål er udarbejdet læringsmateriale og videoer. Vi har ikke gennemgået dette materiale som led i denne undersøgelse.

Vi bemærker derudover, at den manuelle gennemgang og tilretning af sager kan være en meget kompleks opgave, herunder navnlig i sager fra før 2004, hvor dokumenter fra tidligere systemer og arkiver har skullet fremfindes, og hvor forældelsesreglerne har været ændret undervejs. Arbejdet forudsætter en betydelig nøjagtighed fra den enkelte sagsbehandler, der i forhold til alle delbeløb forudsættes at identificere renter, gebyrer og hovedstol korrekt og foretage en korrekt forældelsesvurdering heraf under hensyntagen til løbende forældelsesafbrydende skridt, betalinger mv. Den i opgaven iboende kompleksitet og derved risiko for fejl tilsiger dermed et behov for en rimelig og tilstrækkelig kontrol af sagerne.

Banken har oplyst, at der som led i korrektionsprocessen har været etableret en månedlig stikprøve, hvor 15 tilfældigt udvalgte sager er kontrolleret af en erfaren specialist i banken, der har gennemgået sagen med henblik på kontrol af resultatet. I den forbindelse bemærkes, at der i bankens arbejde med manuel korrektion af sager har været en ikke uvæsentlig fejlprocent, hvilket er belyst i forbindelse med bankens egen stikprøvevise gennemgang af sagerne.

Den høje fejlprocent ses særligt at have præget sager i perioder forud for oktober 2020, fra hvilket tidspunkt banken har implementeret manualer og tjeklister til brug for den manuelle gennemgang af sagerne. Eksempelvis har banken efter det oplyste i første halvår af 2020 konstateret høje fejlprocenter på mere end 30 %, idet fordelingen mellem kritiske og ikke-kritiske fejl dog ikke er præciseret for os.

Det fremgår af mødereferater fra møder i banken, at banken i december 2020 var opmærksom på de høje fejlprocenter, og at der på daværende tidspunkt blev foretaget en stikprøvegennemgang og revurdering af udvalgte sager. Vi har imidlertid ikke endnu fået indblik i processen for denne stikprøve og de beslutninger, der blev truffet i den forbindelse. På det foreliggende grundlag kan vi derfor ikke afvise, at der

kan være fejl i tilrettede sager, der kan have dannet grundlag for fogedforretninger, tvangsauktioner og anmeldelser i skiftesager i den relevante periode.

Banken har i den forbindelse den 10. maj 2021 truffet beslutning om, at de tidligere grønne sager skal kontrolleres via de i afsnit 7 beskrevne modeller, der er anvendt til at beregne compensation som følge af de fire hovedårsager, idet processen forventes igangsat i 4. kvartal 2021. En nærmere beskrivelse af den konkrete tilgang og tidsplan er ikke modtaget.

Samlet set er det vores vurdering, at banken med den beskrevne rød/grøn-kontrol har implementeret væsentlige tiltag til at imødegå risikoen for, at der på bankens initiativ igangsættes inddrivelsesskridt eller anmeldes krav i sager ved de almindelige domstole eller skifteretten, hvis ikke kravet først er gennemgået og tilrettet for fejl som følge de fire hovedårsager. Tilretningerne ses dog, som beskrevet, i perioden siden sommeren 2019 at have været genstand for en ikke uvæsentlig fejlprocent, som er konstateret i bankens egne stikprøvevise kontroller, og banken har derfor efter det oplyste truffet beslutning om, at de tidligere grønne sager skal kontrolleres via de i afsnit 7 beskrevne modeller.

Som anført ovenfor er der efter det oplyste tale om ca. 9.000 sager i DCS og ca. 4.000 sager i PF, der igen er blevet markeret som røde efter at have været genstand for en manuel gennemgang.

6.4 Suspension af betalingsordninger og rente (Pause-logikken)

Den 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der var en ubetydelig risiko for, at kunden opkrævedes penge, som de pågældende kunder ikke faktisk skyldte til banken. Banken skulle endvidere sikre, at dette skete uden omkostninger for kunden. Endelig skulle banken give de berørte kunder mulighed for at indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

Banken blev endvidere påbudt ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, om dette forhold, herunder om karakteren af de omhandlede fejl. Bankens kommunikation til kunderne er i den forbindelse beskrevet i afsnit 6.6 nedenfor.

I umiddelbar forlængelse af dette påbud implementerede banken efter det oplyste i ultimo september 2020 en såkaldt Pause-logik, der finder alene anvendelse på alle danske inkassosager i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, hvis sagen ikke er gennemgået og tilrettet for de fire hovedårsager. Logikken omfatter således alene rød-markerede sager, jf. afsnit 6.3.

Pause-logikken, som på tidspunktet for vores afgivelse af denne rapport forsat anvendes i banken, indebærer en automatisk suspension af betalingsordninger i røde sager, hvis der på kontoen er betalt mindst

60 % af den oprindelige startsaldo i inddrivelsessystemet, dvs. den oprindelige hovedstol med tillæg af renter og gebyrer mv., der blev overført til inddrivelsessystemet fra banksystemet (overført til ”hard collection”, jf. afsnit 6.1).

Bankens kunder er desuden i efteråret 2020 ved individuelle breve blevet orienteret om risikoen for fejl i bankens inddrivelsessystemer, og samtlige røde kunder har uanset omfanget af deres tidligere betalinger fået mulighed for at kontakte banken med henblik på foreløbigt at indstille afviklingen af deres gæld fuldstændigt, indtil der er taget stilling til sagen. Dette indebærer også, at kunderne uden omkostninger har fået mulighed for at bringe allerede indgåede betalingsaftaler til ophør.

Endelig har banken efter det oplyste fra 1. oktober 2020 standset renteberegning for aktive danske inkassokunder, hvis sagerne ikke inden denne dato har været markeret som grønne (se afsnit 6.3)⁵.

Initiativerne med suspension af betalingsordninger og rentestop er efter det oplyste begrænset til åbne sager i bankens inddrivelsessystemer, da der ikke foretages inddrivelse eller beregnes og tilskrives renter i lukkede sager.

Den beskrevne Pause-logik omfatter efter det oplyste annullation af aktive betalingsaftaler og/eller blokering af indgående betalinger til konti. Pause-logikken supplerer dermed rød/grøn-kontrollen ved også at suspendere betalingsaftaler og afvise betalinger, sådan at enhver inddrivelse og opkrævning af beløb på bankens initiativ standses, hvis der er betalt 60 % eller mere af den til inddrivelsessystemet overførte gæld, eller hvis kunden har ønsket at få standset afviklingen af den registrerede gæld til banken, indtil sagen er korrigeret.

Det bemærkes, at kunden i henhold til bankens kommunikation altid kan kontakte banken, hvis kunden trods risikoen for overbetaling ønsker at fortsætte med at betale. I sådanne sager vejleder banken efter det oplyste kunden om risikoen for overbetaling og anfører i den forbindelse, at overbetaling i givet fald senere vil føre til tilbagebetaling og kompensation.

⁵ Vi bemærker, at banken den 28. oktober 2021 har oplyst os om udfordringer med den tekniske implementering af et rentestop i PF. Banken har i den forbindelse oplyst, at rentestoppet derfor gennemføres som en manuel korrektion på kundeniveau og ikke gennem systemet. Det er på nuværende tidspunkt uklart for os, om dette indebærer en risiko for, at betalinger fra inkassokunder i PF, der har fundet sted i perioden efter oktober 2020, kan være blevet anvendt til dækning af renter, som banken ellers over for kunderne har tilkendegivet ikke ville blive beregnet, samt om der på grund af den manglende tekniske implementering i PF fortsat indberettes renter, som banken har tilkendegivet ikke at ville beregne, til Skatteforvaltningen. Vi har forstået på banken, at dette vil blive undersøgt, og at kunderne – i givet fald – vil blive fuldt kompenseret. Da oplysningen om renteberegning i PF er fremkommet tæt på afgivelsen af denne rapport, har det ikke været muligt for os at belyse forholdet yderligere.

Den ovennævnte betalingsgrænse på 60 % er valgt af banken ud fra analyser af risikoen for, at en fejl i de registrerede forældelsesdatoer kan have ført til overbetaling fra kunden (hovedårsag 1 og 2). Bankens statistiske modellering har således vist, at fastsættelsen af en tilbagebetalingsgrænse på 60 % sikrer, at der for 97,5 % af kunderne ikke er risiko for overopkrævning.⁶ Banken anser i den forbindelse den tilbageværende risiko for overbetaling for at være ”ubetydelig”. Banken har i den forbindelse oplyst, at 60 %-grænsen er baseret på analyser af ca. 40.000 sager, og at analysen beror på resultater fra tidlige genberegninger af en række sager i DCS-modellen (se afsnit 7.3.1). Pause-logikken ses første gang beskrevet i bankens redegørelse af 10. september 2020 til Finanstilsynet.

Vi har stillet banken en række spørgsmål til Pause-logikken, herunder grundlaget for 60 %-grænsen. Banken har i den forbindelse oplyst, at der ved opgørelse af de 60 % alene ses på den gæld, der oprindeligt blev overført fra opkrævningssystemet, og betalinger anvendt til dækning af netop disse beløb. Der tages derimod ikke højde for renter, der er påløbet efter overførslen til inddrivelsessystemet eller betalinger, der er anvendt til dækning heraf. Banken har på forespørgsel oplyst, at det ville være muligt at inddrage de løbende renter i beregningerne, men at dette efter bankens opfattelse ikke ville føre til ændring af modellen. Ifølge banken udgøres den løbende rente oftest af forholdsmæssigt mindre beløb, og både selve renten (gælden) og betalingerne hertil skulle i givet fald medtages i beregningen. Derudover har banken henvist til, at 60 %-grænsen i den sammenhæng ikke repræsenterer den præcise skillelinje for, hvornår overbetaling vil kunne forekomme, men derimod er udtryk for en – efter bankens beregninger – konservativt fastsat grænse med henblik på at undgå overbetaling.

Vi har ikke bemærkninger til bankens vurdering af, at risikoen for overbetaling er ubetydelig, hvis den konkret fastsatte tilbagebetalingsgrænse for Pause-logikken sikrer, at der for 97,5 % af kunderne ikke er risiko for overbetaling, selvom dette alt andet lige må indebære, at der kan være risiko for overbetaling hos en mindre andel af kunderne. I den forbindelse lægger vi vægt på, at Pause-logikken kun angår betalingsordninger, mens mere indgribende inddrivelsesskridt som f.eks. fagedretssager, registrering i RKI eller anmeldelse i skiftesager forudsætter, at bankens korrektionsteam har foretaget en individuel og konkret vurdering af kundens sag. Yderligere lægger vi vægt på, at alle kunder – uanset om deres gæld ligger over eller under tilbagebetalingsgrænsen – har mulighed for at anmode om berostillelse, indtil deres sag er gennemgået og korrigeret for eventuelle fejl.

Bankens vurdering af, at risikoen for overbetaling er ubetydelig for kunder, der har betalt mindre end 60 % af gælden, ses at være underbygget for så vidt angår kunder, der er registreret i DCS, og som kun er

⁶ Det fremgår af bankens dokumentation, at sikkerheden på 97,5 % opnås ved en betalingsgrænse på lidt over 62 %. Banken har dog valgt at suspendere betalingsordninger allerede ved 60 % og har derved valgt en lidt mere forsigtig tilgang.

berørt af hovedårsag 1 og 2, jf. ovenfor om den af banken foretagne undersøgelse af ca. 40.000 sager i DCS-modellen.

Banken ses imidlertid ikke at have udarbejdet tilsvarende analyser eller foretaget stikprøveundersøgelser, der kan underbygge, at Pause-logikkens 60 %-grænse generelt sikrer, at risikoen for overbetaling er ubetydelig, hvis man tager samtlige fejl og problemstillinger i bankens gældsinddrivelse i betragtning.

Bankens fastsættelse af en tilbagebetalingsgrænse på 60 % for så vidt angår kunder i PF baserer sig ligeledes på den foretagne undersøgelse af ca. 40.000 sager i DCS-modellen, men det er ikke nærmere dokumenteret for os, at kundepopulationen i hhv. DCS og PF har karakteristika (gældens alder, størrelsesforholdet mellem rente og hovedstol m.v.), der er identiske i en sådan grad, at bankens undersøgelse af en kundepopulation i DCS er egnet til at danne grundlag for en risikovurdering for så vidt angår uberettiget inddrivelse over for kunderne i PF. Banken har hertil den 28. oktober 2021 oplyst, at de på den baggrund har gennemført en analyse af sager, hvor der fra PF-systemet er udbetalt kompensation til kunderne, og at banken på den baggrund har konkluderet, at 60 %-grænsen også i PF-systemet har været tilstrækkelig.

Særligt for så vidt angår hovedårsag 3 og 4 bemærkes, at 60 %-grænsen ikke vil sikre kunden imod overbetaling, såfremt gælden allerede er betalt af en meddebitor. Banken har på forespørgsel erklæret sig enig heri. Banken har i den forbindelse henvist til, at kompensationsberegningerne af disse sager er færdiggjort med det resultat, at kun få kunder er fundet berettiget til udbetaling, hvorved vi forstår, at banken anser risikoen for aktuel overbetaling for uvæsentlig. Denne viden om sagernes status ses imidlertid først at være tilgængelig for banken efter gennemgang af sagerne i foråret 2021, hvorfor risikoen for overbetaling ikke på tidspunktet for implementering af Pause-logikken i efteråret 2020 har kunnet afvises.

Yderligere bemærker vi, at 60 %-grænsen ikke ses at føre til nogen sikkerhed for, at der ikke fremadrettet modtages overbetaling fra disse kunder, såfremt kunden vælger fortsat at betale i henhold til en betalingsordning eller på anden vis. Efter det oplyste har banken identificeret ca. 5.800 aktive kunder, der kan være berørt af hovedårsag 3 eller 4, og banken vil dermed efter vores opfattelse kunne afgrænse disse sager og indføre et fuldstændigt stop for betalinger i de sager, hvor kunden ikke selv anmoder om at fortsætte betalingerne. Banken ses i den forbindelse ikke at have vejledt disse kunder særskilt om risikoen for overbetaling, ligesom banken ikke ses at have implementeret særlige tiltag for at undgå, at disse kunder i perioden frem til rettelse af data kommer til at betale mere end det, som kunden faktisk skylder til banken. Det bemærkes, at banken i andre særlige sagstyper har valgt at implementere en udvidet Pause-logik (se afsnit 6.5.2 om sager outsourcet til eksterne inkassobureauer), og at banken således til vores forståelse kunne have sat sager berørt af hovedårsag 3 og 4 på pause uanset omfanget af tidligere betalinger.

Som nævnt finder Pause-logikken efter det oplyste kun anvendelse på såkaldte røde sager, der endnu ikke er vurderet og tilrettet for eventuelle fejl (se afsnit 6.3 herover). Ved implementering af Pause-logikken i efteråret 2020 var der et antal kunder, der ikke straks blev omfattet heraf, idet banken anså dem for at være grønne og korrigeret for de fire hovedårsager. Banken har dog efter det oplyste med virkning fra 5. juli 2021 igen markeret alle konti som røde som følge af de yderligere konstaterede problemstillinger (se afsnit 6.3 ovenfor), og alle konti er dermed også i dag omfattet af Pause-logikken. Der vil imidlertid være kunder, der ikke fra begyndelsen blev omfattet af logikken, og hvor banken dermed kan have oplyst kunden om, at der ikke var risiko for fejl i pågældendes sag. Derudover kan den tilskrevne rente som følge af de yderligere problemstillinger potentielt være uberettiget (helt eller delvist). Banken har i den forbindelse oplyst, at rentestoppet i disse sager pr. 1. juli 2021 er indført med virkning tilbage i tid fra 1. oktober 2020, og at banken vil kompensere kunderne for eventuelle betalinger, der måtte være foretaget til dækning af de således i mellemtiden påløbne renter. Banken har dog oplyst, at der endnu ikke er fastlagt en proces og en fremgangsmåde for beregning af denne compensation, men at de berørte kunder er blevet orienteret om, at banken vil yde compensation herfor. Vi har ikke set eksempel på dette brev. Der henvises i øvrigt til afsnit 6.6 om bankens kommunikation til kunderne.

Rentesatsen er efter det oplyste i dag sat til 0 procent for alle kunder i inddrivelsessystemerne⁷, og dette rentestop er sat med virkning fra 1. oktober 2020, hvilket banken efter det oplyste ikke forventer at ændre på forud for rettelse af data i inddrivelsessystemerne (den såkaldte "write back"). Der henvises til afsnit 4.2 vedrørende tidsplanen for bankens gennemførelse af rettelserne af de enkelte kunders saldo. I forhold til kundens mulighed for at sætte deres betalinger i bero, har banken således generelt sikret, at berostillelse sker uden renteudgifter for kunden. Hvor kunden måtte fortsætte med at betale, har banken desuden oplyst, at kunder i tilfælde af overbetaling vil få tilbagebetalt de for meget indbetalte beløb. Processen herfor er endnu ikke beskrevet for os, idet dette forventes at være en del af bankens videre arbejde med rettelse og genindlæsning af korrekte data.

Pause-logikken blev som beskrevet implementeret i efteråret 2020 med henblik på at imødegå risikoen for overbetaling som følge af hovedårsag 1 og 2. Imidlertid har banken konstateret en række yderligere problemstillinger, som ifølge banken er årsagen til, at banken i sommeren 2021 igen har valgt at rødmarkere alle sager og derved lade disse omfatte af Pause-logikken. Vi har i den forbindelse ikke modtaget dokumentation for, at banken ved implementering af logikken i efteråret 2020 eller løbende herefter har taget stilling til, om de yderligere problemstillinger kan påvirke størrelsen af gælden på en sådan måde, at dette giver anledning til at justere grænsen på 60 %.

⁷ Se dog bemærkningen ovenfor i note 9 i dette afsnit om bankens vanskeligheder angående den tekniske implementering af rentestop i PF-systemet.

Det er vores vurdering, at tilstedeværelsen af de yderligere problemstillinger medfører en vis forøgelse af risikoen for, at en 60 %-grænse i den enkelte sag ikke forhindrer overbetaling, og banken har i den forbindelse ikke ved beregninger eller skøn på et fyldestgørende grundlag godtgjort, at 60 %-grænsen forsat medfører en sådan sikkerhed, at risikoen for overbetaling i alle tilfælde er ubetydelig ved kundens fortsatte betaling.

Det er vores forståelse, at Pause-logikken og 60 %-grænsen også må ses i sammenhæng med, om den enkelte kunde er blevet orienteret om muligheden for, at kundens sag kan være berørt af fejl, og om kunden i den forbindelse er blevet vejledt om, at betalingsordninger kan sættes i bero uden omkostning for kunden. I den forbindelse bemærkes det, at udsendelse af breve om risikoen for yderligere problemstillinger efter det af banken oplyste pr. 12. oktober 2021 endnu udestod i forhold til en ikke ubetydelig del af de potentielt berørte kunder (se afsnit 6.6.2), idet banken dog forventer ultimo oktober at have orienteret de sidste kunder. I det omfang 60 %-grænsen ikke i sig selv måtte være tilstrækkelig til at skærme kunden fra overbetaling, synes der således at være en risiko knyttet til, at kunden derudover ikke før ultimo oktober 2021 i alle tilfælde har været orienteret om risikoen for (yderligere) fejl.

Vi har noteret os, at banken den 15. oktober 2021 har truffet beslutning om at ændre Pause-logikken, således at alle betalingsordninger automatisk suspenderes, uanset omfanget af den enkelte kundes tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Vi har endvidere noteret os, at beslutningen påtænkes implementeret over for de berørte kunder pr. 1. december 2021. Samtidig har vi noteret os, at alle bankens kunder – idet omfang banken har relevante kontaktoplysninger – efter det oplyste vil være orienteret om de yderligere problemstillinger senest med udgangen af oktober 2021. Det er på denne baggrund vores vurdering, at risikoen for fremtidig overbetaling fra de berørte kunder efter den 1. december 2021 må anses for at være ubetydelig, hvis bankens beslutning implementeres som meddelt.

6.5 Bankens administration og foranstaltninger i særlige sager

Når en kunde er overført til bankens inddrivelsessystemer som følge af misligholdt betaling, afhænger det videre forløb af sagens konkrete omstændigheder. I dette afsnit beskrives de forebyggende foranstaltninger og tiltag, som banken har implementeret for særligt at undgå uberettiget inddrivelse som følge af de fire hovedårsager i forbindelse med (a) retssager og anmeldelse af krav i skiftesager samt (b) outsourcing af inddrivelsessager til ekstern inkasso.

Yderligere afledte konsekvenser og problemstillinger (såkaldte "additional issues") og bankens bestræbelser på at imødegå disse er nærmere beskrevet i afsnit 9. Fejl i forbindelse med skiftesager er i den forbindelse behandlet som problemstilling 1 (afsnit 9.4.1), mens fejl i sager ved inkassobureauer er behandlet som problemstilling 13 (afsnit 9.4.13).

6.5.1 *Retssager og sager ved skifteretterne*

For at imødegå risikoen for yderligere fejl som følge af de fire hovedårsager, besluttede banken efter det oplyste den 17. december 2019 at trække alle igangværende sager tilbage fra domstolene eller korrigere de i sagerne anmeldte krav, herunder sager ved skifteretterne. Disse sager blev tilbagekaldt eller korrigeret og efteranmeldt i perioden frem til marts 2020. Sagerne er efter det oplyste vurderet efter den i afsnit 6.3 beskrevne proces for kontrol af røde sager.

Efterbehandling og overvejelser om fortsat inddrivelse i de tilbagekaldte sager, hvor kravet ikke senere er genanmeldt, behandles af banken som en af de yderligere problemstillinger (se nedenfor afsnit 9.4.1). Det er i den forbindelse oplyst, at fejl i tilretningen af PF-sager (se nedenfor afsnit 9.4.3) har ført til (gen)anmeldelse af forkert opgjorte krav. Dette er ifølge banken håndteret ultimo 2020 ved en genvurdering og opdateret anmeldelse i 16 sager. Der henvises til afsnit 9.4.1 for yderligere herom.

Ifølge banken har ingen nye sager siden sommeren 2019 kunnet indbringes for retten, uden at der først var foretaget en manuel gennemgang og eventuel tilretning af sagen. Denne beslutning blev efter det oplyste truffet i sommeren 2019. En sag skulle således være tilrettet af korrektionsteamet, før sagsbehandlere i banken kunne anmelde kravet i en sag ved skifteretten eller anmode om udlæg i fogedretten mv. Dette blev således indført som en del af den rød/grøn-kontrol, der er beskrevet i afsnit 6.3 ovenfor.

Vi kan dog af bankens redegørelse til Finanstilsynet af 20. september 2021 om anmeldte krav i dødsboer konstatere, at banken i perioden fra 10. januar 2020 til august 2021 har anmeldt endnu ikke korrigerede krav "foreløbigt" i dødsbosager ud fra den forudsætning, at banken i så fald ville blive kontaktet inden opgørelsen af en eventuel dividende. Som beskrevet af banken i den førnævnte redegørelse, har fejl i denne proces imidlertid ført til, at kravene i 840 sager utilsigtet er blevet anmeldt endeligt og uden de relevante forbehold med det resultat, at banken i en andel af disse sager kan have modtaget dividende af et for stort beløb. Vi kan konstatere, at banken som følge heraf har orienteret Finanstilsynet, og vi forventer at problemstillingen vil blive behandlet som en del af problemstilling nr. 1 (afsnit 9.4.1).

I nogle skiftesager (særligt dødsboer og gældssanering) kan bankens krav blive prækluderet, såfremt anmeldelse ikke sker inden en af retten fastsat frist, der offentliggøres i Statstidende. I konkurs kan anmeldelse desuden være udelukket, hvis behandlingen af konkursboet er blevet afsluttet. Herom har banken oplyst, at banken har undladt at anmelde kravet, hvis korrektionsteamet ikke kunne nå at genberegne sagerne inden for rettens frister. Hvordan kravene i sidstnævnte tilfælde vil blive behandlet, herunder i forhold til tilfælde, hvor der findes meddebitorer og kautionister, er ifølge banken endnu ikke endeligt afklaret, men banken har oplyst, at banken agter at indhente ekstern juridisk rådgivning herom. Der henvises herom til afsnit 9.4.1 om bankens arbejde med problemstilling nr. 1.

Som beskrevet i afsnit 9, er der over det seneste år identificeret et større antal yderligere problemstillinger, som potentielt kan påvirke en korrekt opgørelse af kravet og dermed bankens krav i sager ved domstolene samt anmeldelser i sager ved skifteretterne. I forhold til sager uden for skifteretterne har banken i den forbindelse oplyst, at banken som følge heraf i juli 2021 er stoppet helt med at fremsætte stævninger og betalingspåkrav ved domstolene, da den manuelle tilretning ikke har kunnet tage højde for de konstaterede yderligere problemstillinger i banken.

Sager ved skifteretterne er derimod ifølge banken fortsat blevet anmeldt frem til den 23. september 2021, hvis de kunne korrigeres for de fire hovedårsager og problemstillingen vedrørende renter af rykkergebyrer (se afsnit 9.4.2), og kun hvis det af særlige grunde var påkrævet, f.eks. fordi manglende anmeldelse af bankens krav af banken vurderedes at kunne skade kunden. Dette kunne f.eks. være tilfældet i forhold til anmeldelse af krav i forbindelse med kundens ansøgning om gældssanering. Banken har dog den 23. september 2021, som følge af risikoen for fejl i opgørelsen af bankens krav, besluttet også at stoppe med at anmelde krav fra bankens inkassoafdeling i skiftesager. Banken har over for os uddybet, at der herefter alene anmeldes krav i de såkaldte "insolvency-sager" (erhvervssager), der til vores forståelse som udgangspunkt ikke vil være oprettet i bankens inddrivelsessystemer i længere tid forud herfor, og hvor risikoen for fejl derfor af banken skønnes at være mindre.

Banken har i den forbindelse yderligere oplyst, at banken håndterer alle skiftesager selv, og at sagerne er hjemtaget fra eksterne inkassobureauer i tilfælde af kundens død, gældssaneringssag, konkurs eller rekonstruktion. Banken har desuden oplyst, at den siden 23. juli 2021 har medtaget et forbehold ved anmeldelse af krav i sager ved skifteretterne, og at banken derved har gjort opmærksom på risikoen for, at anmeldelsen kan indeholde fejl. Vi har fra banken modtaget eksempler på breve med dette forbehold, og banken har desuden oplyst, at der i banken arbejdes med en registrering af, hvilke kunder som kan være berørt af de respektive yderligere problemstillinger, og at der er eller vil blive udarbejdet vejledninger til sagsbehandlere. Vi har dog ikke yderligere indblik i processen herfor, herunder om banken for alle yderligere problemstillinger har datagrundlag for at udsøge de berørte kunder.

De ovenfor beskrevne foranstaltninger og de senere forbehold taget i bankens anmeldelsesbreve ses ikke at imødegå risikoen for fejl i de sager, som allerede forud for den 23. juli 2021 er tilrettet og anmeldt af banken i konkursboer, dødsboer, gældssaneringssager og rekonstruktioner. Banken har i den forbindelse oplyst, at konkursboer og dødsboer som følge af fejl i processen for udsendelse af breve først i løbet af oktober 2021 forventes at modtage underretning fra banken om risikoen for fejl i de anmeldte krav (se herom afsnit 6.6). Den manglende orientering synes i den forbindelse at udgøre en risiko, der ikke vil være afhjulpel alene ved den i sommeren 2021 gennemførte rød-markering af sagerne og den samtidigt implementerede Pause-logik i disse sager (se herom afsnit 6.3 og 6.4).

Banken har i den forbindelse som nævnt ultimo maj 2021 truffet beslutning om at tilbagekalde alle sager fra domstolene, mens der den 23. september 2021 er truffet beslutning om at tilbagekalde anmeldte krav i skiftesager. Ifølge banken blev alle sager i efteråret 2021 tilbagekaldt fra domstolene, når bortses fra seks komplicerede sager, som banken er ved at analysere særskilt. Processen for tilbagekaldelse af krav anmeldt i skiftesager er endnu i proces som følge af kompleksitet i udsøgning af sagerne. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021 forventer at have fuldført tilbagekaldelsen.

6.5.2 Sager outsourcet til eksterne inkassobureauer

De fire hovedårsager kan også have påvirket kunder, hvor inddrivelsen fra banken er outsourcet til eksterne inkassobureauer. Banken har herom oplyst, at der ikke siden oktober 2019 er sendt nye sager til inkassobureauer. Hvornår en sådan praksis eventuelt måtte blive genoptaget, afhænger blandt andet af bankens analyser og løsning af problemstilling nr. 13 (se afsnit 9.4.13), der bl.a. omhandler udfordringer med at udveksle oplysninger mellem banken og inkassobureauerne.

I sager, der før oktober 2019 er outsourcet til eksterne inkassobureauer, har det efter det oplyste været vanskeligt for banken med sikkerhed at fastslå en tilbagebetalingsrate, der kunne udelukke risiko for overopkrævning. Derfor har banken oplyst, at de i september 2020 i samtlige sager, der har været outsourcet til ekstern inkasso, har valgt at implementere Pause-logikken (se afsnit 6.4) således, at al inddrivelse er helt suspenderet, uanset hvor stor en andel af gælden, kunden i forvejen har betalt. Når kunder tilbagebetaler gæld, der er outsourcet til inkassobureauer, sker dette dog til inkassobureauets konto, som ikke nødvendigvis føres i banken. Banken har derfor efter det oplyste ikke mulighed for at blokere indgående betalinger på konti i disse sager, hvorfor der via en manuel proces gøres en særskilt indsats for at minimere risikoen for overopkrævning. Banken screener således efter det oplyste de indgående betalinger fra inkassobureauerne på månedlig basis og tager individuel kontakt til kunder, der foretager sådanne betalinger. Efter det oplyste informeres kunden herved om risikoen for overbetaling og tilbydes at få beløbet tilbagebetalt fra banken, medmindre kunden ønsker at fortsætte sine betalinger trods risikoen for fejl og overopkrævning.

Banken har desuden oplyst, at renten også i samtlige sager hos inkassobureauerne er blevet sat til 0 % fra samme dato (1. oktober 2020) som i bankens egne inddrivelsessystemer.

De særlige problemer relateret til sager hos inkassobureauerne og bankens arbejde med at afhjælpe disse behandles af banken som problemstilling nr. 13, og der henvises til afsnit 9.4.13 for nærmere herom.

6.6 Kommunikation til kunderne om de forebyggende foranstaltninger

Som anført i afsnit 6.4 meddelte Finanstilsynet den 21. september 2020 banken et påbud om ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, om dette. Yderligere blev banken, som følge af de yderligere konstaterede problemer, påbudt ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

I den forbindelse udsendte banken efter det oplyste i efteråret 2020 breve til alle bankens inkassokunder med oplysning om, at der var fejl i bankens inddrivelsessystemer. Efter at banken i sommeren 2021 besluttede igen at behandle alle sager i inddrivelsessystemerne som røde som følge af de yderligere konstaterede problemstillinger, har banken desuden udsendt nye breve til kunderne. Processen omkring bankens kommunikation i de to omgange er nærmere beskrevet i det følgende.

6.6.1 Kommunikation til kunderne om de fire hovedårsager

Som nævnt har banken oplyst, at der i efteråret 2020 i umiddelbar forlængelse af Finanstilsynets påbud af 21. september 2020 blev sendt breve til bankens inkassokunder. Banken har over for os beskrevet processen vedrørende udsendelsen af disse breve, og vi har gennemgået eksempler på brevskabeloner.

Samtlige breve ses i den forbindelse at oplyse kunden om, at der er datafejl i bankens inddrivelsessystemer, og at banken som følge heraf kan have opkrævet gæld, herunder renter, som banken ikke havde krav på. Endvidere oplyste banken kunderne om, hvorvidt banken havde taget stilling til, om kundens sag konkret var berørt af fejlen, herunder hvis banken havde vurderet, at dette ikke var tilfældet (dvs. hvis sagen var blevet vurderet grøn af bankens korrektionsteam). Hvor banken endnu ikke kunne sige, om kunden var berørt af fejlen, fremgik det af brevene, at rentetilskrivningen blev sat i bero, og hvor kunden havde betalt mere end 60 %, oplyste banken desuden i brevene om, at betalingen i henhold til igangværende betalingsaftaler blev sat på pause. Af brevenes betegnelse af de enkelte kunder fremgik desuden, om denne var registreret som skyldner eller medskyldner/kautionist.

Alle potentielt berørte kunder, som banken kunne kontakte, modtog efter det oplyste et brev. Dette gjaldt både kunder med sager i bankens egne inddrivelsessystemer og kunder, hvis sager var outsourcet til inkassobureauer. Banken har dog oplyst, at der udestår en gruppe på ca. 30.000 kunder, som det ikke har været muligt for banken at komme i kontakt med som følge af manglende eller urigtige kontaktoplysninger. Banken har i den forbindelse søgt at opnå kontakt til kunderne ad flere mulige kommunikationsveje, herunder både via Eboks, almindelig post og kundemappen i bankens eget system, som kunden kan tilgå via sin netbank. Vi kan af mødematerialer fra banken fra juni 2021 udlede, at langt hovedparten

af de pågældende kunders sager var lukkede i banken, men at der også var 416 aktive kunder, hvor brevet kom retur.

Banken har desuden efter det oplyste løbende sendt nye breve i tilfælde, hvor nye kunder er blevet overført til bankens inddrivelsessystemer, samt hvis kundens risikoprofil har ændret sig. Hvis kunden eksempelvis fortsætter med at betale, vil der efter det oplyste blive sendt et nyt brev med orientering om berostillelse, når 60 % af gælden er betalt. Yderligere vil kunden være blevet informeret, hvis bankens korrektionsteam har kontrolleret sagen og konstateret, at kunden ikke er berørt af fejlene.

Banken har efter det oplyste også valgt at orientere kunder, hvis sager er lukket uden betalinger, da disse potentielt kan være berørt af yderligere problemstillinger (se afsnit 9). Herom er foreløbigt oplyst, at der ultimo juni 2021 var sendt en orientering til ca. 10.000 ud af disse i alt ca. 57.000 kunder. For disse kunder vil orienteringen ikke have til formål at undgå overbetaling, da kontoen som anført er lukket, men orienteringen kan eventuelt være relevant for at muliggøre kundens anmeldelse af indirekte tab som følge af, at denne på et tidspunkt kan have været registreret med en forkert gæld, ligesom oplysninger om gælden kan være videregivet til tredjeparter, herunder Skattestyrelsen og RKI.

Samlet er det vores vurdering, at bankens kommunikationsproces i forhold til kunder, der ikke tidligere har været grønne (se afsnit 6.3 om rød/grøn-kontrollen), har sikret, at disse kunder i efteråret 2020 er gjort bekendt med risikoen ved fortsat indbetaling samt muligheden for berostillelse, indtil banken har taget stilling til sagen. I de ca. 30.000 sager, hvor banken trods bestræbelser herpå ikke har kunnet opnå kontakt til kunden, har kunden dog haft mulighed for at gøre sig bekendt med forholdet på bankens hjemmeside og i pressemeddelelser.

Det bemærkes, at kunderne formentlig ikke ud fra bankens breve vil være i stand til at afgøre, hvori fejlene for den enkelte kunde består. Da kunderne dog er gjort bekendt med de potentielt flere fejl og har mulighed for at kontakte banken for nærmere information herom, og da kunderne er oplyst om muligheden for at standse betaling af gælden uden omkostninger, finder vi, at bankens kommunikation på dette punkt har været tilstrækkelig.

For den andel af kunderne, hvor banken allerede før udsendelsen af de første breve eller senere har tilrettet sagen og markeret denne som grøn, vil kunden imidlertid have modtaget et brev om, at kundens sag ikke er berørt af fejl. Da dette senere har vist sig potentielt at være forkert som følge af de yderligere konstaterede problemstillinger, kan der imidlertid være risiko for, at disse kunder ikke er opmærksomme på risikoen for overbetaling ved fortsat afvikling af gælden. For disse kunder er der derfor et særligt behov for opfølgende kommunikation, hvilket imidlertid ikke i alle tilfælde ses at være imødekommet, jf. straks herunder.

6.6.2 *Ny kommunikation som følge af yderligere problemstillinger*

Som beskrevet i denne rapport, herunder i afsnit 9, har banken løbende konstateret yderligere problemstillinger i bankens inddrivelsessystemer, som har ført til usikkerhed om, hvorvidt de grønne sager reelt kunne anses for at være tilrettet og opgjort korrekt under hensyntagen til de yderligere fejl. Banken har derfor i juni 2021 besluttet igen at behandle alle sager som røde, hvorved de tidligere tilrettede sager nu også er omfattet af Pause-logikken.

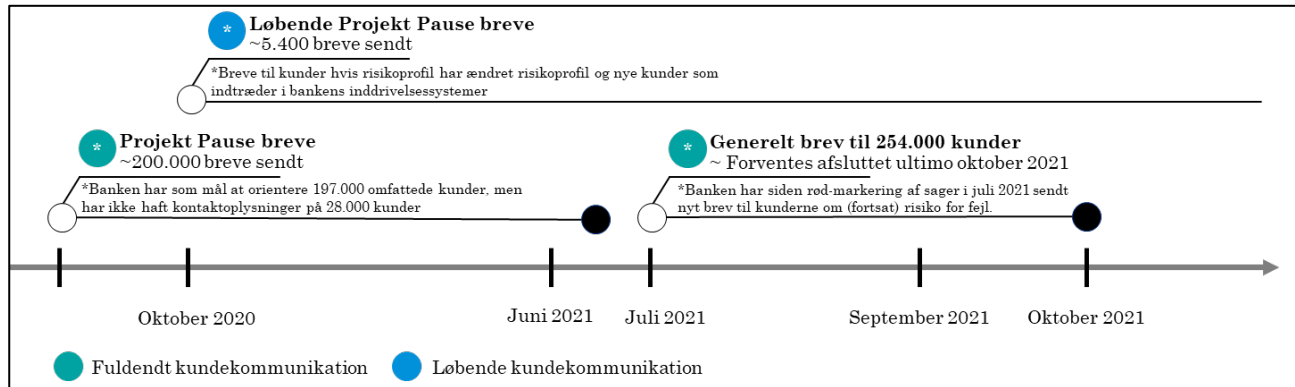
Banken har i den forbindelse oplyst, at der siden juli 2021 er blevet sendt nye breve til de af bankens kunder, der kunne være i risiko for overbetaling som følge af de fire hovedårsager og/eller de yderligere problemstillinger. Kunder, der har modtaget de pågældende breve, er dels blevet oplyst om, hvorvidt de af banken anses for at være berørt af de fire hovedårsager til fejl, og dels om risikoen for yderligere fejl. Det bemærkes, at kun en andel af disse kunder har modtaget compensation samt orientering om udbetaling heraf, da mange af de berørte kunder alene skal have tilrettet saldoen som følge af hovedårsag 1 og 2, uden at banken har vurderet, at de havde krav på kontant compensation som følge af overbetaling.

Efter det oplyste skal ovenstående brev sendes til 254.000 af bankens kunder (se figuren nedenfor). Den 15. oktober 2021 udestod der imidlertid ifølge banken endnu at blive udsendt breve til ca. 60.000 kunder, hvilket ifølge banken skyldtes forsinkelse og fejl i brevprocessen. Der var efter det oplyste tale om engelsktalende kunder, forretningskunder, kautionister, samt konkursboer og dødsboer. Banken har siden oplyst, at de har orienteret de resterende kunder inden udgangen af oktober 2021.

For så vidt angår de kunder, hvis sager forud for juni 2021 blev betragtet som grønne, er det vores forståelse, at disse tidligere i processen vil være blevet orienteret om, at banken har gennemgået sagen og fundet, at kunden ikke er berørt af fejlene i bankens inddrivelsessystemer. Der ses derved at være en risiko forbundet med, at disse kunder tilsyneladende ikke endnu med sikkerhed er orienteret om risikoen for yderligere fejl, der har ført til bankens beslutning om igen at betragte disse sager som røde. Det bemærkes, at bankens krav i sådanne sager i dag kan være anmeldt i f.eks. kundens konkursbo eller dødsbo uden forbehold for eventuelle yderligere fejl.

Figuren herunder illustrerer bankens generelle kommunikation til kunder, herunder udsendelse af et generelt brev som følge af den seneste rød-markering af alle sager i sommeren 2021 (se afsnit 6.3). Kommunikationen i figuren er inddelt i kommunikationsspor, som illustrerer, hvornår banken er påbegyndt sin orientering af berørte eller potentielt berørte kunder, og hvornår udsendelsen af breve forventes at være fuldført.

Figur 5 – Illustrativ tidslinje for kundekommunikation vedr. bankens generelle kommunikation



Banken har oplyst, at der er en gruppe kunder, som det ikke har været muligt for banken at komme i kontakt med som følge af manglende eller urigtige kontaktoplysninger (se afsnit 6.6.1 ovenfor). Det må derfor også antages, at en tilsvarende andel af de 254.000 kunder ikke vil modtage bankens generelle brev udsendt fra juli til oktober 2021.

Det bemærkes i forlængelse af ovenstående, at banken derudover har fulgt op på det ovennævnte generelle brev ved fra september 2021 at udsende yderligere breve, som specificerer, hvilke af de yderligere problemstillinger kunden kan være påvirket af. Banken har i den forbindelse henset til det større antal af yderligere problemstillinger fundet det mest hensigtsmæssigt at samle kommunikationen vedrørende flere problemstillinger i samme brev for ikke at sende kunden unødigt mange breve. Som følge af forsinkelser var denne proces pr. 15. oktober 2021 heller ikke færdiggjort for en andel af kunderne. Der henvises herom til afsnit 9.3.1.1, der også indeholder en oversigt over de konkrete breve vedrørende yderligere problemstillinger, som efter det oplyste er eller vil blive sendt til bankens kunder.

7. KOMPENSATION VEDRØRENDE DE FIRE HOVEDÅRSAGER

7.1 Kunder omfattet af bankens kompensationsberegning

Banken har som beskrevet i afsnit 5.2 foretaget en afgrænsning af de kunder, der kan være berørt af en eller flere af de fire hovedårsager, og som af den årsag kan være blevet opkrævet et større beløb end det, som kunden faktisk skyldte banken. Banken har i den forbindelse vurderet, at kunder med gæld optaget uden for Danmark (udenlandske kunder) samt kunder i Danmark, hvor sagen er lukket uden betaling, ikke er i risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager, og disse sager genberegnes derfor ikke.

De resterende kunder i inddrivelsessystemerne (ca. 197.000 kunder pr. december 2019) er derimod efter det oplyste blevet genberegnet med henblik på at vurdere, om kunden kunne have krav på tilbagebetaling og compensation som følge af de fire hovedårsager til fejl. De fleste sager er i den forbindelse ud fra det oplyste analyseret via datamodeller udarbejdet for banken af Ernst & Young, mens et forholdsmæssigt mindre antal sager er vurderet manuelt som følge af kompleksitet eller mangelfuldt datagrundlag. De forskellige tilgange og bemærkninger hertil beskrives i de følgende afsnit 7.3 – 7.5.

Nedenstående tabel viser antallet af kunder, der er vurderet i de af banken anvendte modeller, samt antallet af disse kunder, der er fundet berettiget til tilbagebetaling og compensation.

Figur 6 – Oversigt over antal kunder, der er fundet berettiget til tilbagebetaling og compensation:

	Beregnet via modellen (antal kunder)	Berettiget til compensation (antal kunder)
DCS-model (Hovedårsag 1-2)	181.709	3.958
- DCS, statistisk model	28.138	2.656
Hovedårsag 3	7.603	-
Hovedårsag 4	3.669	6
PF-model	69.468	57
Forretningsmæssige beslutninger	4.919	394
Manuel gennemgang (QA-team)	5.280 ⁸	896 ⁹

Modellerne ovenfor har således resulteret i, at kunderne samlet skal have udbetalt ca. kr. 43,9 mio. i compensation pr. 18. oktober 2021, hvoraf fordelingen fremgår af nedenstående figur 7. Banken har den 31. oktober oplyst, at den totale compensation kommer til at udgøre ca. kr. 50,6 mio. inklusiv de resterende sager fra den manuelle gennemgang, hvor den præcise opgørelse endnu ikke foreligger, bl.a. fordi tidskompensation endnu ikke er opgjort i alle sager.

⁸ Det bemærkes, at banken i deres egen opgørelse har opgjort antallet af kunder til manuel gennemgang til 5.226, idet antallet her er opgjort af bankens QA-team, mens de 5.280 er baseret på bankens dataudtræk. Der er alene tale om en forskel i rubriceringen af kunder i den manuelle gennemgang ift. modellerne, og alle kunder er derfor gennemgået af enten modellerne eller af den manuelle gennemgang.

⁹ Alle konkluderede QA-sager pr. 29. oktober 2021

Figur 7 – Oversigt over fordelingen af kompensation:

	Kompensation udbetalt (DKK)	Udbetaling afventer (DKK)	Total beregnet kompensation (DKK)
DCS-model (Hovedårsag 1-2)	12.305.178	5.072.249	17.377.427
- DCS, statistisk model	13.978.453	5.751.663	19.730.116
Hovedårsag 3	-	-	-
Hovedårsag 4	84.095	79.258	163.353
PF-model	845.352	228.871	1.074.224
Forretningsmæssige beslutninger	783.067	1.563.108	2.346.176
Manual gennemgang (QA-team)	3.241.218	Ikke endeligt afklaret ¹⁰	Ikke endeligt afklaret
Total – samlet	27.996.146	12.695.149	43.932.512

Det er således oplyst af banken, at kompensationsbeløb på samlet kr. 12.695.149 endnu ikke pr. den 18. oktober 2021 er udbetalt til de kunder, der er fundet berettiget hertil. Det skyldes efter det oplyste, at der er tale om lukkede bosager, der behandles som yderligere problemstilling nr. 1 (se afsnit 9.4.1), at banken mangler relevante oplysninger på kunden, eller at banken endnu ikke har fået udbetalt kompensationen til de kunder, som er gennemgået manuelt af bankens QA-team.

Det bemærkes generelt, at bankens genberegning af sager og vurdering af kundens krav på tilbagebetaling og kompensation sker via datamodeller eller ved manuelle processer ved siden af bankens inddrivelsessystemer, og at der i beregningsmodellerne tages højde for en eventuel restgæld på kontoen. En fuldstændig kompensation af kunden kan dermed forudsætte en senere udligning eller modregning af den registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen. Der vil således efter bankens genberegning i kompensationsmodellerne være konti, der fortsat fremstår med en for høj restsaldo i systemet, og hvor den korrekte restgæld ikke kan oplyses kunden endeligt før efter en senere rettelse eller lukning af sagen.

For de kunder, der har modtaget kompensation, og som fortsat er registreret med en restgæld på den konto, som kompensationsberegningen angår, er det vores forståelse, at gælden på den pågældende konto senere må forventes at blive udlignet ved bankens ompostering eller modregning af restgælden på kontoen. Bankens har således ved kompensationsudbetalingen forudsat, at der senere skal gennemføres en modregning eller udligning på kontoen, således at kontoen forventes at gå i nul. Dette er ikke på nuværende tidspunkt afspejlet i registreringer i inddrivelsessystemerne, og det fremgår heller ikke af de breve, der er sendt til kunderne i forbindelse med kompensationsudbetalingerne. Der henvises til afsnit 7.7.

¹⁰ Selvom banken har gennemgået alle de sager, der var udtaget til manuel gennemgang af bankens QA-team, foreligger der endnu ikke en endelig opgørelse. Dette skyldes bl.a., at tidskompensation mangler at blive beregnet.

Vi har ikke foretaget en fuldstændig kortlægning af de ulemper, som dette kan medføre for den enkelte kunde, herunder i forhold til kundens mulighed for at foretage sædvanlige privatøkonomiske dispositioner, herunder optage nye lån, indgå aftaler mv. Dog bemærkes det, at den forkerte opgørelse af gælden i bankens systemer kan medføre fejl i indberetninger til bl.a. Skatteforvaltningen, hvis ikke banken tager aktive skridt til at forhindre dette.

Det bemærkes endvidere, at der for de kunder, som allerede har modtaget compensation, fortsat kan være fejl i den saldo, som er indgået i grundlaget for kompensationsberegningen, herunder som følge af en af de yderligere problemstillinger beskrevet i afsnit 9. De pågældende kunder har således først fået fuld erstatning, når der også er taget højde for en eventuel effekt af en af de yderligere problemstillinger. Endvidere henvises til afsnit 8.3 nedenfor, idet det bemærkes, at banken har besluttet også at udbetale compensation til dækning af en eventuel beskatning af kompensationsbeløbet, idet der dog endnu ikke ses at være fastlagt en fremgangsmåde herfor.

7.2 Bankens tilgang til compensation

Banken har overordnet tilgået arbejdet med compensation af kunderne således, at der i første omgang er fokuseret på at opføre de tilbagebetalingsløb, der isoleret set kan tilskrives overbetaling som følge af de fire hovedårsager.

I takt med at yderligere problemstillinger er konstateret, har banken desuden etableret en proces for analyse heraf, idet eventuelle krav mod banken i den forbindelse vil blive opgjort særskilt og tilbagebetalt løbende i takt med, at de enkelte problemstillinger behandles af banken. Idet de yderligere problemstillinger er konstateret løbende, og da flere forudsætter nærmere analyser, synes en sådan tilgang at være den for kunderne bedst mulige i den foreliggende situation. En alternativ tilgang med stillingtagen til samtlige fejl for den enkelte kunde forud for udbetaling ville imidlertid indebære, at kunderne i potentielt betydeligt længere tid måtte afvente afklaring med henblik på en samlet tilbagebetaling.

Det bemærkes dog, at mange kunder som følge af de yderligere problemstillinger (se afsnit 9) dermed ikke ved de nedenfor beskrevne modeller for hovedårsag 1 – 4 vil være fuldt kompenseret for samtlige fejl i bankens inddrivelsessystemer, og at der kan blive tale om senere udbetaling af yderligere compensation fra banken til de berørte kunder. Dette afsnit omhandler alene bankens tilgang til compensation som følge af de fire hovedårsager. Der henvises til afsnit 9 vedrørende de yderligere problemstillinger, idet spørgsmålet om compensation i den forbindelse dog ikke er undersøgt forud for udarbejdelsen af denne rapport.

Banken har til arbejdet med kompensation udarbejdet nogle principper, som efter det oplyste er blevet fulgt, uanset om sagen er vurderet manuelt eller via datamodeller. Vi har modtaget følgende beskrivelse af disse principper og har drøftet dem med banken i relation til bankens tilgange:

1. Banken vil stille kunden økonomisk, som om fejlene ikke var sket.
2. Banken vil betale kompensation til kunderne på baggrund af data, der går så langt tilbage i tiden som muligt.
3. Hvis der ikke findes udtømmende oplysninger om en kundes sag, vil banken anvende forudsætninger i kundens favør. Det afgørende princip er, at overopkrævning anslået af modellen altid bør tilsigte at overstige en manuel genberegning på et korrekt datagrundlag.
4. Tabsberegningen vil ske på baggrund af en model for direkte tab.
5. Banken vil fastlægge en procedure for behandling af krav på kompensation baseret på indirekte tab.
6. Banken vil på vegne af kunderne i videst mulig udstrækning godtgøre SKAT for tabte skatteindtægter som følge af de fire hovedårsager.

Banken har således som et overordnet princip søgt at stille kunden økonomisk, som om fejlene ikke var sket, og kompensere på baggrund af data, der går så langt tilbage i tiden som muligt (pkt. 1-2). Banken har herom blandt andet oplyst, at kundernes tilbagebetalingskrav opgøres og udbetales, selvom kundens krav mod banken i dag måtte være formueretligt forældet. Banken har dermed efter det oplyste valgt at tilbagebetale beløb, der uberettiget måtte være opkrævet siden introduktion af bankens nuværende inddrivelsessystemer, uanset hvornår den enkelte overbetaling er sket. Vi bemærker til ovenstående, at der som følge af denne tilgang vil være mange kunder, der af banken kompenseres i videre omfang end det, som kunden efter lovgivningen havde krav på.

Hvis der ikke findes udtømmende oplysninger om en kundes sag, har banken efter det oplyste arbejdet ud fra et princip, hvorefter der skal anvendes forudsætninger i kundens favør (pkt. 3). Et afgørende princip er i den forbindelse, at overopkrævning anslået af modellen altid skal tilsigte overstige en manuel genberegning, hvis den skete på grundlag af faktiske data. I forbindelse med udvikling af datamodellerne er der derfor ifølge banken foretaget løbende tests til sikring af, at forudsætninger i modellen så vidt muligt fører til det samme eller et højere tilbagebetalingsbeløb end ved en manuel genberegning af sagen. Denne tilgang og kvalitetskontrol er beskrevet i afsnit 7.6 nedenfor. Vi bemærker også hertil, at en sådan

tilgang for kunderne kan føre til en kompensation i videre omfang end det, som kunden efter lovgivningen havde krav på.

På trods af det ovenfor anførte bemærkes det, at vi har identificeret områder, hvor princippet ikke – eller ikke med sikkerhed – er fulgt af banken. I den forbindelse bemærkes endvidere, at enhver beregning baseret på data, som er skønnede eller anslåede, indebærer valg, som i større eller mindre grad kan være til kundes fordel. Bankens har således i nogle sammenhænge været nødsaget til at foretage skøn eller antagelser, og heri ligger naturligvis, at banken ikke altid vil kunne garantere, at disse er til fordel for den enkelte kunde. Vi har dog generelt observeret, at banken har tilstræbt at sikre, at kunderne som altovervejende udgangspunkt kompenseres fuldt ud eller overkompenseres. Der henvises til vores bemærkninger i de følgende afsnit.

Bankens selvstændige beregning af tilbagebetalingsbeløb og kompensation af kunderne vil ske på baggrund af en model for direkte tab (pkt. 4), men banken har dog supplerende hertil fastlagt en proces for behandling af indirekte tab, som måtte blive fremsat af bankens kunder (pkt. 5). Bankens genberegningsmodeller er nærmere beskrevet i det følgende afsnit 7.3, mens processen for indirekte og yderligere tab beskrives i afsnit 7.9.

I forbindelse med udbetaling som følge af kundens (potentielt forældede) tilbagebetalingskrav opstår desuden spørgsmål om eventuel skattepligt af udbetalingen. Banken har beskrevet, at banken vil kompensere kunderne for eventuelle skattekrav i den anledning (pkt. 6). Om de skattemæssige overvejelser i forbindelse med tilbagebetaling af beløb til kunderne henvises til afsnit 8.3.

I det følgende beskrives de af banken anvendte tilgange til kompensationsberegningerne. Vi har i den forbindelse haft adgang til at læse de af Ernst & Young udarbejdede dokumenter med beskrivelse af de forskellige datamodeller, herunder beregningsgrundlag, metode og forudsætninger, og vi har hertil stillet opfølgende spørgsmål, som er besvaret af banken på skrift eller på møder. Vi har ikke foretaget gennemgang eller efterprøvelse af konkrete sager, men vi har drøftet eksempler fra modellerne med banken.

Generelt bemærkes det, at den af banken fremsendte dokumentation for de modeller, der anvendes til genberegning af sager og opgørelse af kompensationsbeløb, er udtryk for foreløbige versioner, der endnu kun foreligger i udkast. Modeldokumentationen giver os derfor generelt ikke et fyldestgørende billede af modellerne og de bagvedliggende antagelser, forudsætninger og valg heri. Dokumentationen for DCS-modellen (afsnit 7.3.1) nedenfor er dog overordnet mere udførlig, hvorimod særligt den foreløbige dokumentation for PF-modellen (afsnit 7.4) på flere områder fremstår meget foreløbig og ikke beskæftiger sig med alle relevante forhold i modellen. Visse afsnit i de udleverede dokumenter er ikke opdaterede, og banken har ved møder med os oplyst, at den nuværende tekst ikke er retvisende. Tilsvarende savnes der

i dokumentationen for den statistiske model (afsnit 7.3.2) og modellerne for hovedårsagerne 3 og 4 (afsnit 7.3.3) beskrivelse af væsentlige forhold vedrørende de kundegrupper, som modellerne er anvendt på.

Konsekvenserne af ovenstående er søgt imødegået ved løbende møder og opfølgende spørgsmål til banken med det formål at opnå nærmere indblik i modellernes nærmere opbygning. Det har dog ikke i alle tilfælde været muligt at afdække forholdene tilstrækkeligt til at udtale en sikker konklusion herom.

Det bemærkes desuden, at resultaterne af de beskrevne genberegningsmodeller ifølge banken ikke vil blive anvendt til senere rettelse af data i inddrivelsessystemet. Der ses i den forbindelse at udestå en endelig afklaring af, hvordan disse kunders sager vil blive håndteret fremadrettet.

7.3 Modeller for sager i DCS

7.3.1 DCS-modellen vedrørende hovedårsager 1 og 2

Alle danske kunder i DCS-systemet kan potentielt være berørt af hovedårsag 1 (renter og gebyrer lagt sammen med hovedstolen) og 2 (for sen forældelsesdato). Med henblik på at identificere de kunder, hvor de to hovedårsager kan have ført til overbetaling, har banken udviklet en datamodel til genberegning af konti og opgørelse af et eventuelt tilbagebetalingsbeløb som følge af disse fejl i DCS.

Banken har som udgangspunkt anvendt DCS-modellen til genberegning af alle sager, som kan være berørt af hovedårsag 1 og 2 i dette system, jf. afsnit 5.2, med undtagelse af de ca. 9.000 sager, som af bankens korrektionsteam er blevet gennemgået manuelt siden juli 2019, og som herved er anset for at være korrigeret for de fire hovedårsager (se afsnit 6.3). Yderligere er der 10.200 sager, som det ikke har været muligt at konkludere på via modellen, herunder som følge af komplekse transaktionsmønstre, manglende datapunkter mv. Sådanne sager samt sager med en beregnet kompensation på over kr. 10.000 er i stedet håndteret manuelt af bankens QA-team eller ved en forretningsmæssig beslutning (se afsnit 7.5).

Pr. 18. oktober 2021 er 181.709 kunder efter det oplyste vurderet via DCS-modellen, og 3.958 kunder er fundet berettiget til udbetaling af kompensation. De 28.138 kunder er behandlet ved anvendelse af den statistiske model beskrevet i afsnit 7.3.2 nedenfor.

Bankens DCS-model består ud fra det oplyste overordnet af følgende procestrin, der tilsammen fører til en konklusion på spørgsmålet om, hvorvidt kunden skal have et beløb tilbagebetalt med kompensation:

- 1) Startbalancer: Modellen identificerer først de beløb, som kunden skyldte banken på tidspunktet for overførsel af kontoen til DCS, heraf andelen af rente, gebyr og hovedstol (såkaldte "balancetyper"). For hver balancetype finder modellen desuden en startdato for beregning af en

forældelsesdato. Disse oplysninger identificeres enten direkte i bankens opkrævningssystem, via udtræk i rapport-udtræk eller via manuelt indsamlet data til brug for modellen. For en andel af sagerne identificeres startbalancer via en statistisk model, fordi der ikke foreligger data, som muliggør genskabelse af den faktiske balance. Denne model er beskrevet særskilt i afsnit 7.3.2 nedenfor.

- 2) Genberegning i modellen: På baggrund af de identificerede startbalancer foretager modellen en genberegning af sagsforløbet i DCS, hvor der tages hensyn til transaktioner, dækningsrækkefølge, rentesatser mv. Modellen undersøger herved, om kunden har betalt en forældet gæld. Der tages dog højde for, om beløbet kunne have dækket anden, ikke-forældet gæld på kontoen.
- 3) Renter af forældet gæld: Har kunden betalt en forældet gæld, beregner modellen en rente heraf svarende til den rente, der som følge af dækningen er påløbet i DCS (af banken benævnt ”rente-pakken”). Et eventuelt udbetalingsbeløb til kunden vil bestå af den betalte forældede gæld, rentetilskrivningen heraf samt en tidskompensation i form af rente af udbetalingsbeløbet. Om tidskompensation henvises til afsnit 7.8.

De tre procestrin og vores bemærkninger hertil gennemgås nedenfor. Beskrivelserne beror på det af banken oplyste herom samt den modelbeskrivelse, som vi har modtaget fra banken.

Det er vores vurdering, at bankens DCS-model, sådan som den er beskrevet i modeldokumentationen, som udgangspunkt følger bankens princip om, at genberegningen skal være til kundens fordel. Modellen beror således på en række antagelser og principper, hvor banken i tilfælde af tvivl ses at have truffet valg, der vil føre til en overkompensation af kunden. Modellen må således overordnet antages at kompensere kunderne i et sådant omfang, at de vil modtage fuld erstatning for det direkte tab, som de har været påført som følge af overbetalingen. Det forudsætter dog en senere udligning eller modregning i kundernes eventuelle restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen, hvilket der ikke er kommunikeret konkret til kunderne om på nuværende tidspunkt. Kunder, der mangler at modtage denne kommunikation, vil efter vores opfattelse reelt være fuldt kompenseret for de fire hovedårsager, når de har modtaget den planlagte meddelelse om udligningen eller modregningen i restgælden. Der henvises herom til afsnit 7.7.

Vi har ved vores analyse af modellen konstateret en enkelt antagelse, som kan have ført til et forkert resultat i modellen for visse kunder. Antagelsen omhandler betalinger, som modtages fra kunderne via de af banken anvendte inkassobureauer. Denne risiko er beskrevet nedenfor under procestrin 2 om genberegning. Vi har forstået, at vores bemærkning hertil har ført til en ORIS-indberetning i banken. Vi forventer, at den pågældende ORIS-indberetning vil føre til, at banken tager stilling til et eventuelt korrektionsbehov i de allerede foretagne kompensationsberegninger – eventuelt som en fremtidig ”yderligere

problemstilling” eller i forbindelse med udviklingen af en model for kompensation for den yderligere problemstilling nr. 13.

Procestrin 1 – Startbalancer

Det første procestrin i modellen er som beskrevet at identificere de beløb (hovedstol, rente og gebyrer), som kunden skyldte banken på det tidspunkt, hvor kontoen blev overført fra bankens opkrævningssystem til bankens inddrivelsessystem DCS, og hvor beløbene som følge af hovedårsag 1 og 2 kan være lagt sammen og registreret med en forkert forældelsesdato (se afsnit 5 om hovedårsagerne). Disse oplysninger om startbalancerne lægges således til grund for modellens genberegning.

Vi har modtaget en beskrivelse af de datoer, som modellen forudsættes at tage udgangspunkt i for beregning af forældelsen for henholdsvis misligholdte lån, overtræk på konti og kassekreditter. Det er oplyst af banken, at disse datoer er afstemt med bankens jurister, og de beskrevne datoer giver ikke i sig selv anledning til bemærkninger. Vi har dog spurgt ind til fremgangsmåden for identifikation af disse datoer via de kilder, der er til rådighed for modellen. I den forbindelse bemærkes det, at startdatoen for modellens forældelsesberegning for kassekreditter ifølge modelbeskrivelsen er afhængig af, om en transaktion på kontoen, der er foretaget efter seneste overtræk, anses for at være foretaget af kunden selv eller banken, hvilket sker med henvisning til forældelseslovens § 6, stk. 2. I den forbindelse har banken efter det oplyste afstemt en tilgang med specialister i banken, således at transaktioner i bestemte tabeller anses for at være henholdsvis kundens eller bankens.

Vi har spurgt ind til bankens anvendelse af de pågældende tabeller, og vi har af banken fået oplyst, at banken alene anser enkelte transaktionstabeller for at indeholde rene kundetransaktioner. Hvor der er tvivl herom, lægges det derimod i modellen til grund, at der er tale om en banktransaktion, der ikke udskyder begyndelsestidspunktet for modellens forældelsesberegning. Vi forstår på banken, at forudsætningerne er testet i forbindelse udvikling og implementering af modellen, og at der ikke i den forbindelse er fundet afvigelser (se afsnit 7.6).

Om de manuelt indsamlede oplysninger bemærkes det, at renter og gebyrer efter det oplyste i forbindelse med indsamlingen registreres som ét samlet beløb med én startdato for forældelsesberegningen. Banken har vurderet, at denne fremgangsmåde ved genberegning af sagen i DCS-modellen altid vil føre til en vurdering i kundens favør, idet der ved dataindsamlingen registreres en tidligst mulig forældelsesdato for det samlede beløb af renter og gebyrer. Banken har yderligere oplyst, at de indsamlede oplysninger ikke forventes at blive lagt til grund for en senere rettelse af data i inddrivelsessystemet, hvor en endelig løsning fortsat er under udarbejdelse. Forholdet giver os derfor ikke anledning til yderligere bemærkninger.

Procestrin 2 – Genberegning i modellen

I andet procestrin foretager DCS-modellen efter det oplyste en genberegning af kontoen på baggrund af de identificerede startbalancer og forældelsesdatoer for disse. Denne genberegning sker efter det oplyste på baggrund af registrerede oplysninger om sagsforløbet i DCS, herunder oplysning om betalinger på kontoen, dækningsrækkefølge, korrektioner, afskrivninger, eftergivelser mv.

Ovenstående genberegning i modellen har efter det oplyste til formål at identificere, om betalinger kan være anvendt til dækning af en eller flere balancetyper (oftest renter og gebyrer) efter den dato, hvor disse burde være afskrevet som forældede i systemet. Modellen tager dog efter det oplyste højde for, om der på betalingstidspunktet var anden og ikke forældet gæld på kontoen, som betalingen kunne anvendes til at afvikle. Eksempelvis kan en betaling ved simuleringen i modellen være allokert til dækning på hovedstolen i stedet for renter/gebyrer, der på betalingstidspunktet burde være afskrevet.

Vi har i forlængelse af ovenstående drøftet med banken, hvilke oplysninger, der er til rådighed for modellens genberegning, og hvad modellen tager med i betragtning i den sammenhæng. Det bemærkes herom, at modellen efter det oplyste alene søger at tage højde for hovedårsagerne 1 og 2, og at der efter det oplyste eksempelvis ikke tages højde for problemstillingen vedrørende renter af rykkergebyrer (se afsnit 9.4.2). Oplysning om rentesats for kontoen hentes fra tabeller i andre af bankens systemer, og i den forbindelse bemærkes det, at der er konstateret fejl vedrørende de i systemet anvendte rentesatser (se afsnit 9.4.6), som dermed kan have betydning for den samlede vurdering. Da modellen efter det oplyste alene har til formål at vurdere, om kunden er berettiget til tilbagebetaling som følge hovedårsag 1 og 2 (forældelse) anses ovenstående dog ikke for en fejl i modellen. Det bemærkes dog, at der for en andel af kunderne ikke vil være tale om en endelig opgørelse af det samlede mellemværende, såfremt øvrige fejl måtte medføre et yderligere krav mod banken, jf. nedenfor om de yderligere identificerede problemer (afsnit 9).

Vi bemærker, at modellen, som den er beskrevet for os, beror på en række forudsætninger, der er opstillet på baggrund af afklaring med specialister i banken. I den forbindelse beror modellen bl.a. på den antagelse, at enhver betaling modtaget via et eksternt inkassobureau vil være udtryk for en frivillig indbetaling fra kunden og dermed en forældelsesafbrydende handling.

Vi har som tidligere anført ikke foretaget en gennemgang af konkrete sager, men har spurgt banken til baggrunden for ovenstående antagelse vedrørende betalinger modtaget via inkassobureauer. Efter det oplyste beror antagelsen på en drøftelse med bankens specialister, og der er ikke i den forbindelse foretaget egentlige analyser heraf. På dette punkt har vi derfor drøftet med banken, at grundlaget for at anvende den beskrevne antagelse i modellen bør undersøges nærmere. Idet inkassobureauer potentielt kan foretage udlæg eller indgå aftaler med skyldnere om transport i offentlige udbetalinger mv., synes

det efter vores opfattelse ikke at kunne udelukkes, at et overført beløb kan være udtryk for andet end en frivillig/forældelsesafbrydende betaling, jf. forudsætningsvist forældelseslovens § 15. Banken har i den forbindelse bekræftet, at der i den sammenhæng kan være en fejlkilde, og at dette forventes at blive behandlet som en del af den yderligere problemstilling vedrørende inkassobureauer (se afsnit 9.4.13). På den baggrund ses der at være en potentiel fejlkilde forbundet med denne antagelse i modellen, som kan have ført til forkert opgørelse af kompensationsbeløb til kunden. Dog har banken påtaget sig at undersøge problemstillingen yderligere med henblik på afklaring af, om der er grundlag for at udbetale yderligere compensation.

Procestrin 3 – Rente af forældet gæld og tidskompensation

Banken har oplyst, at der ikke i selve genberegningen i DCS-modellen tages højde for den rente, der løbende vil være tilskrevet gælden, og som ifølge dækningsrækkefølgen i DCS-systemet som udgangspunkt vil være dækket før hovedstol og renter fra banksystemet. Hvis det ved genberegning af sagsforløbet i procestrin 2 ovenfor konstateres, at der er sket betaling efter forældelse af hele eller dele af gælden, må der derfor i et særskilt trin tages højde for de renter, der i DCS er tilskrevet det forældede beløb. En forældet gæld vil således have belastet den rentebærende saldo i DCS, og den tilskrevne rente vil derfor være for høj, hvilket kan have medført yderligere overbetaling til dækning af denne løbende rente. Dette håndteres ifølge banken ved at tillægge den forældede gæld en såkaldt ”rentepakke”.

Rentepakken beregnes ifølge modelbeskrivelsen af et beløb svarende til den betalte forældede gæld og med den for kontoen registrerede rentesats. Derimod fremgår renteperioden ikke klart af modelbeskrivelsen, og vi har ikke modtaget en skriftlig redegørelse herfor. Banken har dog forklaret herom på møder, og vi forstår derved, at der som en ”rentepakke” beregnes en rente for en periode på 3 år forud for første betaling efter forældelse af gælden og frem til seneste betaling af den forældede gæld. Ifølge banken kompenseres kunden dermed for de betalinger, der kan være anvendt til dækning af den løbende rente. Periodeafgrænsningen skyldes efter det oplyste, at DCS er opsat således, at de løbende renter automatisk afskrives efter 3 år, hvis de ikke inden da er dækket eller anerkendt. Ligesom den betalte forældede gæld beskrevet ovenfor, vil rentepakken også blive søgt allokert til anden restgæld på kontoen, inden det i modellen vurderes, om kunden skal have tilbagebetalt et beløb.

Baseret på bankens forklaring virker det sandsynligt, at den beskrevne ”rentepakke” vil føre til, at kunderne herved kompenseres for betalinger, der kan være anvendt til dækning af de løbende renter, som er beregnet af en på tidspunktet forældet gæld. Den begrænsede dokumentation gør dog, at denne konklusion er forbundet med en vis usikkerhed.

7.3.2 Den statistiske model

Den ovenfor beskrevne DCS-model beror på en genberegning af sagsforløbet i DCS, og tager i den forbindelse udgangspunkt i de startbalancer (renter, gebyrer og hovedstol), som kunden skyldte banken på tidspunktet for overførsel af kontoen fra banksystemet til DCS. For en andel af sagerne i DCS har det imidlertid ikke været muligt for banken at identificere de nødvendige oplysninger om startbalancerne på tidspunktet for oprettelsen af sagen i DCS. Denne udfordring ses særligt at vedrøre de konti, der i 2004 blev overført til DCS fra tidligere inddrivelsessystemer, og hvor den fulde historik og fordeling af renter og hovedstol ikke er tilgængelig for den enkelte sag. Derudover er der også i en del andre sager (særligt sager oprettet før 2010) udfordringer med datagrundlaget, herunder med transaktionsdata.

Men henblik på genberegning og opgørelse af et eventuelt tilbagebetalingsbeløb i de sager, hvor datagrundlaget er ufuldstændigt, har banken derfor efter det oplyste for ca. 30.200¹¹ kunder anvendt en såkaldt statistisk model. Af de ca. 30.200 kunder er ca. 18.900 ifølge modeldokumentationen overført til DCS i 2004. Modellen beror ifølge modelbeskrivelsen på statistiske beregninger, der anvendes til at estimere 1) startbalancer (fordeling af renter/gebyrer og hovedstol ved overførslen til DCS) og 2) forældelsesdatoer for hver startbalance. Disse informationer anvendes herefter som input til DCS-modellen beskrevet i afsnit 7.3.1.

1. Startbalancer: Den statistiske model anvendes for det første til at identificere de startbalancer, som i DCS-modellen lægges til grund for genberegningen. Startbalancerne er de beløb, der anses for henholdsvis renter/gebyrer og hovedstol, og fordelingen heraf har betydning for DCS-modellens beregning af, hvornår de forskellige dele af gælden kan forælde i DCS, idet forældelsesfristens længde er forskellig for renter/gebyrer og hovedstol. Fordelingen af renter/gebyrer og hovedstol på tidspunktet for oprettelsen af sagen i DCS estimeres ifølge modelbeskrivelsen for den statistiske model på baggrund af en fordelingsnøgle, der er baseret på analyser af ca. 36.000 sager, der er behandlet og vurderet via DCS-modellen. Banken har i den forbindelse tilstræbt et konservativt skøn, hvor fordelingsnøglen afhænger af den samlede gælds størrelse, og hvor gældsposter under kr. 5.000 i det hele anses for at bestå af renter og gebyrer.
2. Forældelsesdatoer: Forældelsesdatoen på tidspunktet for oprettelsen i DCS estimeres også for de enkelte startbalancer (henholdsvis renter/gebyrer og hovedstol) på baggrunden af analyser af de ovennævnte ca. 36.000 sager. Banken har således for de ca. 36.000 sager analyseret afstanden mellem forfaldsdatoen i bankens opkrævningssystem og sammenholdt denne dato med

¹¹ Det bemærkes, at de ca. 30.200 indeholder det samlede antal kunder, som er beregnet i den statistiske model, hvorfor tallet dermed overstiger de 28.138, da omkring 2.000 sager er blevet overført til den manuelle gennemgang efter den statistiske model ikke kunne konkludere på disse ca. 2.000 sager.

datoen for oprettelsen i DCS. Banken har i den forbindelse konstateret, at kontoen i 95 % af sagerne vil være overført til DCS inden for 1 år efter forfald. DCS-modellen vil derfor med udgangspunkt i de konservativt estimerede startbalancer tage udgangspunkt i en startdato for forældelsesberegningen, der ligger 1 år før kontoens oprettelse i DCS.

Modellen er, som beskrevet ovenfor, baseret på resultaterne fra genberegning af ca. 36.000 sager i DCS-modellen. Ifølge modelbeskrivelsen beror modellen på den væsentlige forudsætning, at de pågældende sager faktisk er repræsentative for de sager, hvorpå modellen anvendes. Vi har i den forbindelse hæftet os ved, at samtlige 36.000 sager i analysen er oprettet i DCS i 2010 eller senere, og dermed er overført direkte fra bankens nuværende banksystem. Ifølge modelbeskrivelsen er størstedelen af de kunder, hvorpå den statistiske model anvendes imidlertid kendetegnet ved, at sagerne er blevet konverteret til DCS fra tidligere inddrivelsessystemer i september 2004, og der kan dermed være et potentielt længere forløb med inddrivelse og forrentning af gælden forud for overførslen til DCS. Dette forhold er ikke beskrevet i bankens modeldokumentation, og vi kan således ikke se, at dette har været overvejet i modeludviklingen.

Banken har på forespørgsel forklaret, at kunder i forbindelse med overførslen til DCS i 2004 er blevet registreret med en "oprettelsesdato", der ligger op til fem år tidligere end den dato, hvor gælden blev overført til DCS, og at tilskrevne renter for de seneste fem år er genberegnet i DCS ved oprettelsen. Det er derfor bankens vurdering, at den procentvise andel af renter i hovedstolen ikke bør være højere i disse sager. Yderligere har banken oplyst, at forældelsesberegningen i disse sager tager udgangspunkt i den ovennævnte "oprettelsesdato" og ikke i den dato, hvor kravet blev overført til DCS, idet "oprettelsesdatoen" kan ligge tidligere end 2004.

Baseret på bankens oplysninger herom kan vi ikke afvise, at anvendelsen af den statistiske model i de konverterede sager vil føre til et resultat, der i alle tilfælde er udtryk for et korrekt eller konservativt estimat. Vi kan dog som nævnt ikke af modeldokumentationen se, at dette forhold har været genstand for særskilt analyse eller overvejelse i forbindelse med udvikling af modellen. Ifølge modelbeskrivelsen er ca. 10.600 af de ovennævnte kunder fortsat aktive i systemet, mens 8.300 kunder er lukkede.

Med ovenstående forbehold for de konverterede sager er det vores vurdering, at modellen mest sandsynligt i langt størstedelen af de beregnede sager vil indebære en konservativ beregning, der som anført af banken, vil være i kundens favør. Det bemærkes dog, at der i bankens analyser ses at være et mindre antal af kunder, hvor opkrævningsforløbet forud for DCS kan overstige 1 år. Modellen kan dermed potentielt for enkelte kunder føre til, at der i DCS-modellen anvendes en for sen forældelsesdato ved beregning og vurdering af kundens eventuelle tilbagebetalingskrav.

Vi har som beskrevet ikke gennemgået konkrete sager og er således ikke bekendt med, om ovenstående forhold konkret har haft betydning for beregningerne. Vi forstår dog også på banken, at et mere konservativt skøn formentlig ville føre til betydelig overkompensation af et væsentligt større antal kunder.

Vi bemærker endvidere, at anvendelsen af den statistiske model i stedet synes at indebære et behov for behørig vejledning af de kunder, for hvem modellen er anvendt. I den forbindelse bemærkes, at banken i brevene til kunderne har oplyst herom, såfremt kompensationsvurderingen beror på en matematisk beregning, og at der i brevene vejledes om mulighederne for at anmelde et yderligere tab (se herom afsnit 8.2). Vi bemærker dog også, at det kan være vanskeligt for den enkelte kunde at vurdere, om et sådant yderligere tab er lidt, herunder da f.eks. forudsætningen om en maksimal forfaldsperiode på et år forud for overførslen fra banksystemet til DCS ikke er særskilt kommunikeret til kunderne.

7.3.3 Hovedårsager 3 og 4 (DCS)

Banken har, som beskrevet i afsnit 5.1, oplyst, at en andel af bankens kunder kan være registreret fejlagtigt som meddebitorer i stedet for kautionister (hovedårsag 3). Derudover kan der i nogle sager mangle et link mellem meddebitorer, der derved hver især står registreret for den fulde gæld (hovedårsag 4). Begge forhold skyldes efter det oplyste fejl i forbindelse med implementering af DCS-systemet i 2004 og overførslen af konti fra bankens tidligere inddrivelsessystemer.

Hovedårsag 3 er ifølge banken afgrænset til ca. 7.600 kunder, hvis sager i 2004 blev overført fra det tidligere BG-Bank system. Disse kunder er ifølge banken afgrænset via en markering i DCS-systemet, og banken har efter det oplyste gennemgået de oprindelige sagsdokumenter i samtlige sager for at afgøre, om kunden er kautionist, om kunden står registreret forkert i DCS-systemet, og om kunden har foretaget betalinger til banken, der kunne medføre risiko for overbetaling af gælden. Banken har i den forbindelse oplyst, at risikoen for overbetaling som følge af hovedårsag 3 for hovedparten af kunderne er blevet udelukket ved denne screening, f.eks. fordi kunden ikke er kautionist, fordi kunden er registreret korrekt, eller fordi kunden ikke har betalt på gælden. Vi har efterspurgt eventuelle manualer, som måtte være anvendt til brug for dataindsamlingen, men har endnu ikke modtaget sådanne fra banken. Vi kan dog af modeldokumentationen for hovedårsag 3 udlede, hvilke oplysninger, banken har indsamlet, og med hvilke begrundelser, banken har udelukket overbetaling. Dette giver os ikke anledning til bemærkninger.

For 1.186 kunder har banken dog ikke ved den første undersøgelse været i stand til at konkludere om kunden er berørt af fejl. Disse sager blev derfor ultimo juni 2021 overført til nærmere analyse ved bankens QA-team. Der henvises i den forbindelse til afsnit 7.5 om de manuelle tilgange og forretningsmæssige beslutninger.

Hovedårsag 4 er ifølge banken afgrænset til ca. 3.670 kunder i DCS, der i 2004 blev overført fra bankens eget tidligere inddrivelsessystem. Disse kunder er efter det oplyste blevet identificeret via fysiske filer fra overførslen i 2004, da de ifølge banken ikke kan identificeres via registrerede data i DCS. Efter det oplyste har banken i disse sager gennemgået de tidligere sagsdokumenter for at afgøre, om kunden er en meddebitor, om kunden er registreret som sådan, om kunden har betalt, og om debitorernes samlede indbetalinger udgør en risiko for overbetaling. En sådan risiko foreligger f.eks. potentielt, hvis én af to debitorer har betalt mere end halvdelen af gælden. Ligesom med hovedårsag 3 har vi ikke modtaget dokumentation for de manualer, der er fulgt i forbindelse med dataindsamlingen, men vi kan af modeldokumentationen udlede hvilke oplysninger, der er indsamlet.

Hvor overbetaling som følge af hovedårsag 4 ikke umiddelbart har kunnet afvises, fremgår det af bankens modelbeskrivelse, at der er anvendt en beregningsmodel, der tager højde for meddebitorernes samlede indbetalinger. Det fremgår således, at banken har undersøgt, om kunderne tilsammen har betalt mere end den samlede gæld, der blev overført til DCS. I givet fald har banken opgjort overbetalingen og tillagt denne et beløb, der svarer til den løbende rente af den "duplikerede" gæld, idet gælden som følge af fejlregistreringen vil være blevet forrentet flere gange. Beregningsmodellen ses i den sammenhæng at tage højde for, at kunderne kan have aftalt forskellige rentesatser. Afslutningsvist tillægges det samlede overbetalingsbeløb også en tidskompensation, der ifølge modelbeskrivelsen beregnes fra den dato, hvor der første gang foreligger en betaling på flere af meddebitorernes konti i DCS (se nærmere i afsnit 7.8 om tidskompensation).

Ved udbetaling til kunderne fordeles tilbagebetalingen ud fra kundens andel af de samlede indbetalinger. Har kunden eksempelvis betalt 25 % af de samlede betalinger, modtager denne 25 % af tilbagebetalingsbeløbet. Den beskrevne tilgang giver os ikke anledning til bemærkninger.

I forhold til afgrænsning af kunderne bemærker vi dog, at der i bankens egne modelbeskrivelser for begge hovedårsager angives en risiko for, at berørte kunder kan blive overset, da bankens udsøgning og vurderinger i vidt omfang beror på fysiske dokumenter af ældre dato. Bankens om denne risiko oplyst, at risikoen primært er relateret til hovedårsag 4, hvor kunderne alene kan identificeres via fysiske dokumenter. Bankens har dog efter det oplyste fastsat nogle udsøgningskriterier, som ifølge banken hellere omfatter for mange kunder end for få. Derudover har banken i modelbeskrivelserne henvist til, at risikoen mitigeres ved muligheden for, at kunderne kan anmelde yderligere tab via bankens hjemmeside (se afsnit 7.9 om denne proces). Det er ikke muligt for os at vurdere om den beskrevne risiko har resulteret i fejl og i givet fald, hvor mange kunder, der måtte være påvirket heraf. Bankens har på forespørgsel herom oplyst, at den ikke har fundet anledning til at orientere de pågældende kunder særskilt om det forhold, at de kan være registreret fejlagtigt som meddebitorer. Bankens har dog oplyst, at den vil overveje dette med henblik på at sikre den nødvendige kommunikation.

Det bemærkes yderligere, at det af bankens modelbeskrivelse vedrørende hovedårsag 3 fremgår, at risikoen for overbetaling som følge af denne hovedårsag for en andel af kunderne er afvist med henvisning til, at kunden står korrekt registreret som kautionist. Vi har spurgt banken hertil, da den pågældende hovedårsag efter det oplyste burde være udtryk for en generel fejl ved overførslen af kautionister fra det tidligere BG Bank-system, og banken har herom oplyst, at de pågældende kautionister senere kan være identificeret og registreret korrekt. Vi har i den forbindelse ikke foretaget en gennemgang af konkrete sager og har ikke efterprøvet kvaliteten af de pågældende registreringer.

I forhold til hovedårsag 4 og bankens vurdering af disse sager bemærkes det, at modellogikken efter det oplyste beror på en forudsætning om, at alle meddebitorer på sagen hæfter fuldt og lige for gælden (solidarisk hæftelse). Banken har i den forbindelse oplyst, at der i de i modellen gennemgåede sager alene er observeret solidarisk hæftelse, hvor den fulde gæld som følge heraf er blevet registreret hos begge meddebitorer. Andre hæftelsesformer er efter det oplyste ikke observeret. Hvis oplysninger om gælden ikke matcher, når koblingen mellem meddebitorerne skabes i modellen, vil modellen således efter det oplyste ikke behandle sagen, og sagen vil blive overført til vurdering ved bankens QA-team. Der henvises herom til afsnit 7.5. I den forbindelse bemærkes det, at der blandt de kunder, der kan være berørt af hovedårsag 4, ifølge banken også findes kautionister. Da der i andre sammenhænge, herunder hovedårsag 3, foretages yderligere analyser vedrørende denne hæftelsesform, har vi spurgt banken nærmere ind til dette, men banken har for nuværende oplyst, at disse kunder er vurderet for hovedårsag 4 på samme vis som øvrige kunder. Baseret på det oplyste, er der således ikke taget højde for de særlige forhold, der kan gøre sig gældende for kautionister, herunder f.eks. kautionstypen, om kautionisten hæfter for hele gælden, og hvad der har været kommunikeret til kautionisten i årsbreve mv.

Bankens analyser af de kunder, der kan være berørt af hovedårsag 4, beror desuden på en række antagelser og forudsætninger. Det fremgår således bl.a. af modeldokumentationen, at kundens individuelle lån og fælles lån kan være lagt sammen, og banken lægger i så fald til grund, at kundens betalinger vil have dækket det individuelle lån først.

På forespørgsel om ovenstående har banken oplyst, at der ikke er tale om en sammenlægning af konti i forbindelse med overførslen til DCS, men at det derimod er udtryk for en sædvanlig praksis for administration af konti i banken, som også vil kunne genfindes for flere individuelle konti. Den anvendte dækningsregel i genberegningsmodellen er således ifølge banken udtryk for sædvanlig forretningslogik, der er godkendt af bankens specialister. Da kunden alene hæfter for det individuelle lån, er det desuden bankens opfattelse, at dækningen heraf forud for fælleslånet vil være i kundens interesse. Vi har i den forbindelse ikke tilstrækkelig indsigt i bankens administration til at afgøre, om dette i alle sager vil være tilfældet, når f.eks. forskelle i rentesatser mv. tages i betragtning. Det bemærkes dertil, at anvisningsretten ved betaling af gæld efter almindelige obligationsretlige principper som udgangspunkt tilkommer betaleren (debitor). Hvis debitor ikke har tilkendegivet et ønske, må valget dog foretages af kreditor med

respekt for debtors mere eller mindre åbenlyse og kendelige interesser. Idet banken efter det oplyste har foretaget en vurdering heraf, giver den valgte løsning os ikke anledning til bemærkninger.

7.4 Model for sager i PF

Til brug for bankens vurdering af sager i PF-systemet, der kan være berørt af hovedårsag 1 (renter og gebyrer lagt sammen med hovedstolen), er der ligesom for DCS udviklet en særlig datamodel.

Pr. 18. oktober 2021 er 69.468 kunder efter det oplyste vurderet via denne model, og 57 er fundet berettiget til udbetaling af kompensation.

Bankens PF-model består overordnet af følgende procestrin, der tilsammen fører til en vurdering af, om kunden skal have udbetalt kompensation.

1. Korrektionsbeløbet: Modellen identificerer først et såkaldt "korrektionsbeløb" bestående af det maksimale beløb af renter, gebyrer og restancer, der kan være overført til PF som en del af hovedstolen. Opgørelsen heraf beror efter det oplyste enten på tilgængelige data eller estimater, der ses at være baseret på oplysninger fra bankens sagsbehandlere om tidligere observerede sagsforløb.
2. Genberegning: Efter at have beregnet korrektionsbeløbet foretages en genberegning af sagen i PF-modellen med henblik på at vurdere, om kunden har betalt, efter at der er indtrådt forældelse. I forhold til forældelsesberegningen tages der udgangspunkt i de datoer, der også anvendes som startdato for forældelsesberegningen ved oprettelse af nye sager i PF (business logic), idet hovedårsag 2 (fejl i forældelsesdatoer) ifølge banken kun er konstateret i DCS-systemet.
3. Opgørelse og tidsskompensation: Hvis modellen under punkt 2 konkluderer, at der er blevet betalt af på gælden efter forældelsesdatoen for korrektionsbeløbet, foreligger der potentielt overopkrævning. Dette afgøres ifølge modeldokumentationen ved at tillægge korrektionsbeløbet rente og fratrække aktuel restgæld. Kan betalingen ikke rummes inden for en aktuel restgæld, vil restbeløbet blive udbetalt med tillæg af tidsskompensation (se herom afsnit 7.8).

De tre procestrin og vores bemærkninger hertil gennemgås nedenfor. Beskrivelserne beror på det af banken oplyste herom samt den modelbeskrivelse, som vi har modtaget af banken.

Vi bemærker indledningsvist, at den af banken fremlagte modeldokumentation for PF-modellen fortsat er i udkast, og af den grund også på flere områder fremstår meget foreløbig. I modeldokumentationen beskriver banken således flere sagstyper, som modellen på tidspunktet for beskrivelsen ikke kunne behandle (eksempelvis sager, hvor Realkredit Danmarks pant ikke havde førsteprioritet), men som det er

oplyst os, at der senere er fundet løsninger for, så de kan behandles af modellen. Banken har oplyst, at flere af de tidligere undtagne sagstyper alligevel er behandlet via modellen, men at nogle sagstyper som beskrevet har været komplekse og har nødvendiggjort en mere omfattende behandling af data. Vi kan således ikke udelukke, at visse sagstyper i PF-modellen kan være behandlet på anden vis end beskrevet i de følgende afsnit, og hvor vi ikke har mulighed for at vurdere bankens tilgang i den forbindelse.

Om den beskrevne PF-model bemærkes, at modellens konklusioner ses at bero på en række skøn og estimerede værdier. Det må dermed antages, at modellens resultat i mange sager ikke vil være udtryk for den reelle overbetaling på lånet. Da estimerne imidlertid efter det oplyste beror på bankens mest konservative og kundenvenlige skøn ud fra bankens forretningsmæssige erfaringer, finder vi det overvejende sandsynligt, at modellen som det klare udgangspunkt vil medføre en beregning til kundens fordel. Vurderingen er dog for en del sager behæftet med usikkerhed som følge af den meget foreløbige dokumentation, jf. bemærkningerne herover. Det er således endnu ikke muligt generelt at udtrykke en sikker konklusion vedrørende PF-modellen, og vi afventer bl.a. afklaring vedrørende fastsættelse af forældelsesdatoer i sager vedrørende underskudshandler (se herom under procestrin 2 nedenfor).

Særligt for de såkaldte 20 %-sager bemærkes desuden, at disse i forbindelse med de manuelle tilretninger har givet anledning til både usikkerhed og fejl (se afsnit 9.4.3). Ifølge banken er disse sager derfor ikke genberegnet i PF-modellen, og hvor risikoen for overbetaling ikke umiddelbart kunne udelukkes, er disse sager overført til manuel vurdering ved bankens QA-team.

Procestrin 1: Korrektionsbeløbet

For at afgøre hvilke beløb, der blev overført til PF som en del af hovedstolen, er der behov for at fastslå størrelsen af de respektive beløb (renter, gebyrer, restancer mv.), som var ubetalte på tidspunktet for sagens oprettelse. Ifølge bankens modelbeskrivelse identificeres korrektionsbeløbet med udgangspunkt i dækningsrækkefølgen forud for overførslen til PF, idet dækningsrækkefølgen er afgørende for, hvilke dele af gælden, der blev dækket af provenuet.

Korrektionsbeløbet fastlægges på baggrund af en række oplysninger, herunder provenuet fra salget af ejendommen, restgælden på lånet derefter samt størrelsen af henholdsvis gebyrer, restancer og renter af sidstnævnte. Mens provenuet og restgælden på lånet kan udledes af data, anvendes der efter det oplyste estimerede værdier mv. for at fastslå summen af gebyrer, restancer og renter ("korrektionsbeløbet") i de sager, hvor disse beløb ikke kan udledes sikkert af datagrundlaget.

Det fremgår af modeldokumentationen, at summen af gebyrer ikke i alle sager kan fastslås med sikkerhed. I så fald anvendes der i PF-modellen et estimat, hvorved summen af gebyrer fastsættes til kr. 2.000. Banken har oplyst, at dette beror på dialog med bankens mest erfarne sagsbehandlere, der ikke i nogen

sager har observeret gebyrer på samlet mere end kr. 1.700 og oftest kun på ca. kr. 500. Banken har videre oplyst, at denne antagelse er kontrolleret i forbindelse med de løbende tests og valideringer af modellen, hvor der ikke er fundet eksempler på underkompensation som følge af antagelsen. Vi har ikke grundlag for at vurdere denne oplysning, men noterer os, at estimatet beror på bankens egen forretningsindsigt, og at banken synes at have udfoldet betydelige bestræbelser på at verificere dens estimat.

Ifølge modeldokumentationen er restancer for nogle lån registreret i data. Da der ved bankens analyse er fundet mangler i de registrerede oplysninger herom, har banken valgt at fastsætte restancerne til 1,5 (år) gange den årlige ydelse på lånet. Dermed forudsættes det i modellen, at kunden vil have misligholdt lånet 1,5 år forud for Realkredit Danmarks tiltrædelse af pantet, og at kunden ikke har betalt nogle afdrag/restancer i 1,5 år. Hertil fastsættes renten af restancer til den højeste rentesats for samme periode. Denne fremgangsmåde vurderes efter det oplyste af banken for at være et udtryk for et konservativt skøn i kundens favør. Vi har ikke grundlag for at vurdere denne oplysning, men noterer os, at estimatet beror på bankens egen forretningsindsigt.

Procestrin 2: Genberegning af sagsforløbet

Når korrektionsbeløbet bestående af de til PF overførte gebyrer, restancer og renter heraf er identificeret, jf. ovenfor, genberegnes sagen i PF-modellen. Dette sker ifølge bankens modelbeskrivelse med udgangspunkt i oplysningerne om det i PF registrerede sagsforløb, herunder betalinger, korrektioner, renteændringer og registrerede forældelsesafbrydelser (anerkendelse eller erkendelse af gælden).

Det bemærkes, at modellens forældelsesberegning tager udgangspunkt i de datooplysninger, der også i bankens sædvanlige drift anvendes som udgangspunkt for en forældelsesberegning ved oprettelse af nye sager i PF-systemet. Vi har spurgt banken til grundlaget herfor og har for de enkelte sagstyper (tvangsauktioner, frivilligt salg og omlagte lån) fået oplyst om den dato, der anvendes som udgangspunkt for forældelsesberegningen. Banken har oplyst, at disse datoer er afstemt med bankens juridiske afdeling, og at hovedårsag 2 (fejl i forældelsesdatoer) i den forbindelse kun er konstateret i DCS-systemet. Vi har imidlertid konstateret en vis uoverensstemmelse i det af banken anførte om, hvilke datoer, der tages udgangspunkt i for beregning af forældelse i sager med frivilligt salg af ejendommen (underskudshandler). Banken har i den forbindelse uddybende forklaret, at der tages udgangspunkt i datoen for den underskrevne skylderklæring, hvor en sådan foreligger eller er registreret. I andre sager tages der udgangspunkt i en "overtagelsesdato" eller (ved konkurs) i datoen for konkursdekretet. Det er i den forbindelse ikke klart for os, hvad den registrerede "overtagelsesdato" i den forbindelse dækker over, og om der heri faktisk ligger en forældelsesafbrydelse for hele restgælden inklusive eventuelle restancer, renter og gebyrer. Banken har i september 2021 oplyst, at de vil vende tilbage med en nærmere beskrivelse heraf, hvilket dog ved rapportens udarbejdelse endnu ikke er modtaget. Det er derfor ikke muligt i denne rapport at nå til en sikker konklusion om dette forhold, hvorfor vi vil følge herpå i vores videre arbejde.

Procestrin 3: Opgørelse og tidskompensation

Hvis modellen under punkt 2 konkluderer, at der er blevet betalt af på gælden efter forældelsesdatoen for korrektionsbeløbet, foreligger der potentielt overopkrævning. Dette afgøres dog ifølge modeldokumentationen først endeligt ved at tillægge korrektionsbeløbet rente svarende til løbende rente i PF og fratrække en eventuel fortsat, ikke-forældet restgæld.

Det bemærkes hertil, at der efter modregning af eksisterende gæld på kontoen, må antages at være konti, der – med og uden udbetaling til kunden – fortsat fremstår med for høj restsaldo i systemet, og hvor den korrekte restgæld dermed først kan oplyses kunden endeligt efter en senere genindlæsning eller afskrivning af sagen. Der henvises til afsnit 7.7.

7.5 Manuelle tilgange og forretningsmæssige beslutninger (residual)

Efter det oplyste har banken i forbindelse med sin analyse og genberegning af sager i de to inddrivelsessystemer, DCS og PF, identificeret et antal sager, som ikke umiddelbart kan vurderes via de ovenfor beskrevne modeller mv. Yderligere har banken besluttet, at der ved estimerede udbetalinger på mere end kr. 10.000 skal foretages en manuel validering. Disse sager er blevet overleveret til bankens QA-team (Quality Assurance) med henblik på en manuel gennemgang og vurdering af sagen. Det drejer sig efter det oplyste om følgende antal sager, som enten er eller vil blive gennemgået og kompensationsberegnet manuelt:

Overført fra model	Antal
DCS-model	555
Statistisk model	2.098
Hovedårsag 3	1.215
Hovedårsag 4	234
PF-model	1.040
Forretningsmæssige beslutninger	138
I alt	5.280

I forhold til håndteringen af ovenstående sager "Forretningsmæssige beslutninger" traf banken i sommeren 2021 en forretningsmæssig beslutning om tilgangen til kunder i DCS, der ifølge banken alene er berørt af hovedårsag 1 og 2. Denne tilgang og bankens tiltag for disse kunder i øvrigt er nærmere beskrevet i afsnit 7.5.1.

I forhold til håndteringen af ovenstående sager traf banken i sommeren 2021 en forretningsmæssig beslutning om tilgangen til kunder i DCS, der ifølge banken alene er berørt af hovedårsag 1 og 2. Denne tilgang og bankens tiltag for disse kunder i øvrigt er nærmere beskrevet i afsnit 7.5.1.

For øvrige kundegrupper, der er eller bliver vurderet ved en manuel gennemgang, har vi meget begrænset indsigt i bankens tilgang hertil. Vi har således alene modtaget foreløbige udkast til procesbeskrivelser vedrørende enkelte sagstyper i PF-systemet samt vedrørende hovedårsag 3. I en andel af disse sager har banken ifølge det forelagte materiale ved en manuel gennemgang af sagen enten identificeret en anerkendelse af gælden, som ikke var registreret i data, eller de har indsamlet yderligere og mere præcise oplysninger om ”korrektionsbeløbet” til brug for PF-modellen (se afsnit 7.4). Eksempelvis beror PF-modellen som beskrevet på estimerer i forbindelse med fastsættelsen af restancer og renter heraf, ligesom også gebyrer i nogle sammenhænge skønnes til et efter bankens vurdering konservativt beløb. Hvordan sager i øvrigt er gennemgået for hovedårsag 1 i PF samt for hovedårsag 3 og 4 i DCS er ikke nærmere beskrevet. Vi kan derfor ikke i denne rapport udtale os om bankens tilgang i den forbindelse, og vi vil derfor følge op på dette forhold i de videre analyser.

7.5.1 Vurdering af hovedårsag 1 og 2 i DCS

Banken har efter det oplyste identificeret 10.200 kunder, som det ikke har været muligt for banken at fastslå en sikker konklusion for hovedårsag 1 og 2 via DCS-modellen og den statistiske model. Det drejer sig efter det oplyste om sager, hvor hændelsesforløbet (transaktionssporet) i DCS er særligt komplekst, og hvor modellen derfor enten ikke har kunnet vurdere et udfald, eller hvor modellen er nået frem til et ulogisk eller usædvanlig højt kompensationsbeløb.

I den forbindelse blev der ifølge banken i juni 2021 truffet en forretningsmæssig beslutning om, at banken i disse sager vil udbetale ethvert beløb, som kunden har betalt til dækning af den del af gælden, som overstiger 60 % af den oprindelige saldo i DCS. Beløbsgrænsen svarer til den grænse, der er fastsat i den Pause-logik, der anvendes af banken til at identificere kunder, hvor risikoen for overopkrævning ikke er ubetydelig (se afsnit 6.4). Formålet med denne tilgang har været at kompensere kunderne i tilfælde, hvor det ikke har kunnet udelukkes, at kunden som følge af hovedårsag 1 og 2 er blevet opkrævet et for stort beløb, men hvor dette omvendt ikke med sikkerhed kan fastslås. Hvor denne tilgang fører til en udbetaling over et af banken fastsat beløb, gennemgås sagen dog manuelt, jf. herunder. I alt er 4.919 kunder vurderet via denne model, hvoraf 394 er fundet berettiget til udbetaling.

Det bemærkes, at den forretningsmæssige beslutning ifølge bankens egen dokumentationsbeskrivelse i et flertal af sagerne forventes at føre til en overkompensation af kunden. Det fremgår dog også, at der baseret på resultaterne fra DCS-modellen kan være kunder, der ved den valgte model vil blive underkompenseret (det vil særligt være kunder med en samlet mindre gæld). Der er således i DCS-modellen eksempler på tilbagebetalingskrav, der overstiger 40 % af den oprindeligt overførte gæld. Vi bemærker, at banken i sin kommunikation om kompensationen til kunden har valgt at beskrive den anvendte model

og 60 %-grænse. Der er dog ikke direkte oplyst om risikoen for, at kompensationen kan være for lav. Se nærmere om bankens kommunikation i afsnit 8.2.

For den resterende del af sagerne fra DCS, som ikke kunne vurderes for hovedårsag 1 og 2 via DCS-modellen, og som på grund af størrelsen på indbetalingerne heller ikke er behandlet via ovenstående forretningsmæssige beslutning, har banken gennemgået sagerne manuelt. I en andel af disse sager har bankens sagsbehandlere identificeret årsbreve vedrørende gælden, som før 2007 har været sendt til kunden, og som efter dagældende forældelseslovgivning vil have afbrudt forældelsen for hele eller dele af gælden. Efter en revurdering af sagen baseret på denne oplysning har banken i en andel af disse sager kunnet konstatere, at gælden ikke var forældet på betalingstidspunktet. Vi har på forespørgsel fået oplyst af banken, at årsbrevet i DCS-modellen alene anses for at være forældelsesafbrydende for hovedstolen, og vi har derefter ikke bemærkninger til hertil. Før 2008 var det således muligt at afbryde forældelsen for hovedstol, gebyrer og anerkendte renter ved at sende skyldneren en påmindelse, jf. Danske Lov 5-14-4.

For de sager, hvor sådanne forældelsesafbrydende skridt ikke er fundet eller ikke har været tilstrækkelige, har bankens sagsbehandlere gennemgået og vurderet sagen manuelt.

Vi har modtaget den vejledning, der er udarbejdet til brug for ovenstående manuelle gennemgang. Det bemærkes, at vejledningen er meget overordnet beskrevet og forudsætter forudgående kendskab til processen for forældelsesvurdering af sager i DCS. Dog ses processen i denne sammenhæng at henvise til og basere sig på den for korrektionsteamet anvendte procesvejledning for tilretning af sager (se afsnit 6.3). Vi har ikke gennemgået konkrete sager, men bemærker, at der ifølge bankens beskrivelse af tilgangen gennemføres stikprøvekontroller omfattende 10 % af de manuelt vurderede sager. Kontrollen består i, at en anden erfaren specialist gennemgår den udførte beregning. Efter denne gennemgang er 896 kunder fundet berettiget til kompensation, mens det for 4.384 kunder er vurderet, at hovedårsagerne 1 og 2 ikke har ført til overbetaling. Idet vi forstår, at genberegningen og vurderingen i disse sager generelt foretages af erfarne specialister i banken og at gennemgangen er baseret på manualer, tjeklister mv., har vi ikke bemærkninger til denne tilgang.

7.6 Test og validering

Banken har forklaret, at der i forbindelse med udvikling af datamodellerne til genberegning og opgørelse af kundernes tilbagebetalingskrav har været sikret en løbende test og validering af modellernes resultater. Der er således efter det oplyste gennemført tests og kontrol af modellernes resultater både i forbindelse med udvikling og den faktiske anvendelse af datamodellerne.

Ifølge banken er datamodellerne udviklet således, at de i første omgang skal kunne vurdere de mindst komplekse sager. Herefter er den enkelte model løbende justeret, sådan at også de mere komplekse sager (eksempelvis sager med atypiske transaktionsforløb eller flere debitorer mv.) har kunnet vurderes. I den forbindelse har banken løbende sammenholdt modellernes resultater med resultaterne af en manuel gennemgang for at sikre, at modellernes genberegning altid var til kundens fordel. Som beskrevet i afsnit 7.2 har banken således haft som princip, at overopkrævning anslået af modellen altid skal overstige en manuel genberegning.

I udviklingsfasen er der ifølge banken foretaget løbende kontroller med henblik på at sikre validiteten af modellens genberegninger. Efter det oplyste er disse kontroller gennemført som stikprøver, hvor sagsbehandlere i banken har gennemgået og vurderet et antal sager, som også er testet i modellen. Sagsbehandleren kender i den forbindelse ikke resultatet af modellens genberegning. Herefter er resultaterne fra den manuelle gennemgang sammenholdt med modellens resultater og differencer er drøftet med henblik på afklaring af årsager hertil.

Hvor modellerne i nogle scenarier beror på estimater og afhænger af registrerede data, kan sagsbehandleren også tilgå fysiske filer og oplysninger heri. Hvor modellens resultater ikke har været til kundens fordel, er modellen justeret for at kompensere herfor.

Når en datamodel vurderes klar til endelig genberegning af sager, udvælges der efter det oplyste en stikprøvepopulation på 10-30 sager afhængig af kompleksitet og antal tidligere test-runder. Banken har i den forbindelse oplyst, at der til brug for validering udvælges et antal sager, der er relevante for den specifikke udbetalingskørsel. Der vælges både sager, hvor der i modellen er identificeret en overopkrævning, og hvor dette ikke er tilfældet (f.eks. 10 sager med og 10 sager uden). For sager med overopkrævning har banken desuden efter det oplyste udvalgt sager med forskellige karakteristika, f.eks. overopkrævning under og over kr. 10.000. Ifølge banken er der ikke i nogen af disse valideringsrunder fundet tilfælde, hvor modellernes resultater har ført til underkompensation af kunder.

Banken har oplyst os, at resultaterne af de løbende tests og valideringer (såkaldte "Gap-analyser") er dokumenteret og godkendt via fremsendelse af e-mails til relevante parter i banken. Vi har derfor efterspurgt dokumentation for resultaterne, og har i første omgang modtaget enkelte udvalgte eksempler. De tilsendte eksempler bekræfter, for så vidt angår disse udbetalingsrunder, bankens oplysning om, at de gennemførte tests er vurderet tilfredsstillende og uden eksempler på underkompensation.

Da det samlede materiale imidlertid først er stillet til rådighed for os i oktober, har vi ikke haft mulighed for at gennemgå og vurdere dette til brug for denne rapport. Vi vil vende tilbage hertil, såfremt resultaterne i øvrige udbetalingsrunder måtte give anledning til opfølgning på modellerne eller spørgsmål til bankens konklusioner.

7.7 Modregning / omplacering af beløb og opgørelse af restgæld

Som beskrevet i afsnit 7.3.1 og 7.4 indeholder bankens datamodeller vedrørende hovedårsagerne 1 og 2, både i DCS og PF, mekanismer, som tager højde for, om de indbetalinger, der har dækket en forældet gæld, i stedet kunne have været anvendt til dækning af en anden retskraftig gæld på kontoen. Først efter omplacering af betalinger afgøres det i modellerne, om kunden skal have tilbagebetalt et beløb som følge af overbetaling til banken.

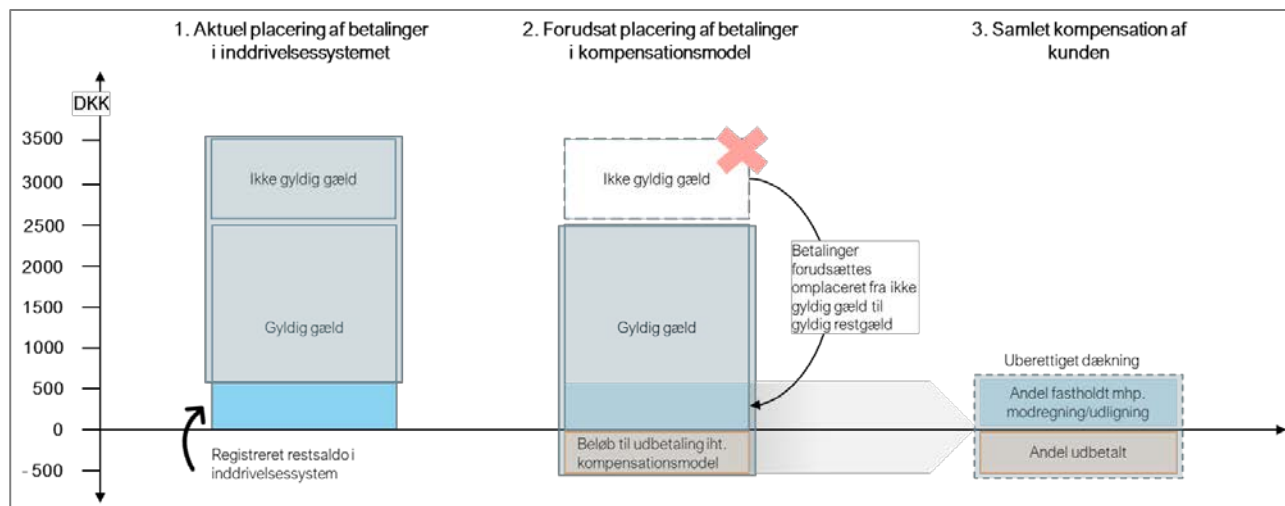
I DCS sker denne omplacering af betalinger som led i genberegning af sagsforløbet, mens det i modeldokumentationen for PF-modellen er beskrevet som en afsluttende modregning af aktuel restgæld. Der anvendes således umiddelbart forskellige metoder i DCS-modellen og PF-modellen, men resultatet er i begge modeller, at der kun udbetales et beløb til kunden, hvis der ikke på kontoen er registreret en retskraftig restgæld, som beløbet i stedet kunne dække.

I forhold til ovenstående bemærker vi, at bankens kompensationsberegning sker via datamodeller eller ved manuelle processer ved siden af bankens inddrivelsessystemer. Ved bankens genberegning af sager og vurdering af kundens krav på tilbagebetaling og compensation er der således ikke foretaget en egentlig rettelse af data i systemerne, og en eventuel restgæld vil fortsat fremstå uændret i inddrivelsessystemerne. Der vil dermed være åbne konti i inddrivelsessystemerne, der fortsat fremstår med en for høj restsaldo, indtil det tidspunkt, hvor kontoen enten nedskrives til 0 ("lukkes") eller korrigeres til det korrekte beløb. En sådan rettelse af data (den såkaldte "write-back") forventes efter det oplyste først at blive gennemført af banken i løbet af 2022.

Den modregning eller omplacering af betalinger, der er forudsat i bankens datamodeller for compensation til kunder, som har foretaget en overbetaling, fremgår således ikke i inddrivelsessystemerne og vil først blive synlig efter rettelsen af data. Derved kan hele eller dele af en indbetaling, som i bankens inddrivelsessystem i dag er placeret på en ikke gyldig gæld, være reserveret til dækning af anden retskraftig restgæld på kontoen, som dog endnu ikke er udlignet. Denne forudsætning ses ikke at være oplyst til kunden (se afsnit 8.2).

Vi har i figuren herunder søgt at illustrere, hvordan en indbetaling aktuelt kan være placeret på en ikke gyldig gæld i inddrivelsessystemerne (pkt. 1), og hvordan en andel af denne betaling i bankens kompensationsmodeller forudsættes at skulle omplaceres (pkt. 2). Dermed vil den samlede compensation af kunden bestå af dels en modregning/udligning af restgæld på kontoen og dels en udbetaling til kunden, i det omfang de uberettigede betalinger overstiger restgælden således at kunden har foretaget en overbetaling (pkt. 3).

Figur 8 – Illustration af betalingsplaceringer i henholdsvis inddrivelsessystem og datamodel



Vi noterer os, at banken har indhentet ekstern juridisk rådgivning om mulighederne for konneks modregning af en resterende gæld på samme konto. Vi er i den forbindelse ikke uenige i det forhold, at en sådan modregning eller omplacering af betalinger som udgangspunkt vil kunne ske inden for kontoen, og at banken i så fald vil være berettiget til at tilbageholde hele eller dele af en betaling med henblik på udligning af en gyldig restgæld på kontoen.

Det skal dog i den forbindelse bemærkes, at en fuld kompensation af kunden som følge af hovedårsagerne 1 og 2 først vil være endeligt gennemført, når der er sket både udligning af restgæld på kontoen og udbetaling af relevante beløb til kunden. En fuld erstatning forudsætter således en senere udligning eller modregning af kunders registrerede restgæld på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen. Som udgangspunkt vil en sådan modregning efter vores opfattelse kræve, at banken afgiver en modregningserklæring/udligningsmeddelelse til kunden – dvs. udtrykkeligt orientere kunden om, at den gyldige del af restsaldoen er dækket ved omplacering af tidligere foretagne dækninger eller bortfaldet i forbindelse med udbetalingen af kompensationen.

Som beskrevet nedenfor i afsnit 8.1, har banken nu efter det oplyste udbetalt kompensation til bankens kunder vedrørende hovedårsag 1 – 4, hvis ikke sagerne afventer afklaring vedrørende problemstillingen om skiftesager (se afsnit 9.4.1), eller afventer modtagelse af nødvendige udbetalingsoplysninger fra kunden. Derimod forventes den ovenfor beskrevne udligning af restgæld på kunders konti først at blive gennemført i forbindelse med en senere rettelse af data ("write-back"), der ifølge banken forventes gennemført i løbet af 2022.

For de kunder, der fra banken har modtaget en udbetaling og kompensation som følge af de fire hovedårsager, og som i dag fortsat er registreret med en restgæld på den konto, som udbetalingen vedrører, er det vores forståelse, at gælden på den pågældende konto senere må forventes at blive udlignet ved bankens modregning eller omplacering af betalinger til restgælden på kontoen. Dette er som nævnt ikke på nuværende tidspunkt afspejlet i inddrivelsessystemerne, og en tydelig beskrivelse heraf fremgår ikke af de breve, der er sendt til kunderne i forbindelse med udbetalingerne, jf. afsnit 8.2 nedenfor. Banken har således de facto ikke afgivet modregningserklæringer overfor de berørte kunder, og de er fortsat registeret i bankens systemer med en gæld under inddrivelse.

Som beskrevet forventes rettelsen af data først at blive gennemført i 2022. Dette gælder også i de fortsat åbne sager, hvor kunden har modtaget kompensation som følge af overbetaling. Banken forventer ikke, at denne problemstilling er løst før årsskiftet 2021/2022, og en række af de kunder, som har modtaget udbetaling af en kompensation, vil derfor fortsat ved årsskiftet være registeret i bankens systemer med en restgæld, som ifølge banken vil blive indberettet til Skatteforvaltningen. Det er vores opfattelse, at banken hurtigst muligt bør søge at rette op på denne tilstand i sager, hvor kompensationsmodellerne har vist, at de pågældende kunder ikke i de omhandlede sager har yderligere gæld til banken.

7.8 Tidskompensation

Banken har oplyst, at kunder, der har betalt for meget, vil få tilbagebetalt det for meget indbetalte med tillæg af en kompensation for den periode, hvor pengene skulle have været til kundens rådighed – en såkaldt "tidskompensation". Kunden får dermed udbetalt to elementer i form af den opgjorte overbetaling og en tidskompensation.

Banken har oplyst, at kompensationen er opgjort efter rentelovens § 5, idet renten beregnes med udgangspunkt i den officielle udlånsrente fastsat af nationalbanken med et lovbestemt tillæg, der i perioden fra 2002 og frem har ligget på 7-8 %. Dette oplyses også til kunderne i de breve, som vi har modtaget fra banken som eksempler, og som efter det oplyste er sendt til kunderne i forbindelse med udbetaling af kompensation. Heraf fremgår det, at der er tillagt en kompensation, som er opgjort efter rentelovens § 5, og beregnet for den tid, hvor kunden burde have haft pengene til sin rådighed.

I de tilfælde, hvor tidskompensationen ydes for perioder før 2002, har banken oplyst, at tidskompensationen ydes med samme rentesats som for perioden fra 2002 og frem til marts 2013 (tillæg på 7 %). Dette er en højere sats end den procesrente, der var gældende for perioden før 2002.

Banken har i den forbindelse oplyst, at tidskompensationen af hele kompensationsbeløbet beregnes fra datoen for kundens *første* "overbetaling" på kontoen, jf. straks nedenfor, og indtil datoen for bankens

udbetaling til kunden. Tidsskompensationen beregnes dermed af det samlede beløb, som kunden har betalt for meget, uanset om overbetalingen er sket over tid og ved flere løbende indbetalinger.

Vi har desuden forstået på banken, at "kundens første overbetaling" i relation til tidsskompensation anses for at være datoen for første indbetaling efter den dato, hvor en del af den registrerede gæld på kontoen var forældet, idet banken dog aktuelt overvejer muligheden for i stedet at yde tidsskompensationen fra første betaling efter den dato, hvor der ikke længere var en retskraftig gæld på kontoen, som betalingen kunne dække. Vi er ikke bekendt med, om banken har truffet en beslutning i denne sammenhæng, og vi har derfor heller ikke taget stilling hertil.

I sager, hvor overbetalingen er fastsat på baggrund af bankens forretningsmæssige beslutning (afsnit 7.5.1), beregnes tidsskompensationen fra den dato, hvor gælden tidligst kunne være forældet i DCS, mens tidsskompensationen ved vurdering af sager berørt af hovedårsag 4 beregnes fra den dato, hvor der første gang er betalt af mere end én debitor.

Den valgte metode indebærer efter vores vurdering, at banken formentlig i de fleste sager yder kunderne tidsskompensation for en længere periode end det, der følger af renteloven, idet en andel af beløbet kan blive forrentet fra en tidligere dato end den faktiske betaling. Dette gøres ifølge banken særligt for at sikre den lettest mulige kommunikation herom til kunden (én renteperiode), og tilgangen ses desuden at være fordelagtig for kunden. Overordnet er det således vores opfattelse, at banken med den beskrevne tilgang har tilstræbt en løsning, der i vidt omfang vil stille bankens kunder bedre end det, der følger af rentelovens bestemmelser.

Vi bemærker dog, at banken, samtidig med at den tager udgangspunkt i den tidligst mulige startdato for renteberegningen af det samlede udbetalingsbeløb, også har oplyst, at den for hele perioden anvender den rentesats, der var gældende på datoen for *første* overbetaling. Mens renten efter rentelovens § 5, udgør 8 % p.a. for krav, der forfaldt til betaling den 1. marts 2013 og senere, er rentetillægget for krav, der forfaldt før denne dato kun 7 %. Hvis kunden har betalt en del af den forældede gæld før den 1. marts 2013 og en anden del derefter, vil bankens tilgang således indebære, at en andel af tilbagebetalingsbeløbet forrentes med en lavere rentesats end den, der følger af rentelovens § 5.

Banken har på forespørgsel herom oplyst, at denne difference i rentesatsen før og efter marts 2013 alene kan antages at have betydning i ganske få sager, da banken dels beregner renten fra den tidligst mulige dato, og da en fejlagtig renteberegning forudsætter, at kunden har overbetalt både før og efter marts 2013. Banken erkender dog, at der i specielle situationer kan være tilfælde, hvor en kunde trods det tidlige tidspunkt for forrentningens start ikke får en rente, som svarer til renten beregnet efter rentelovens § 5. Banken har den 15. oktober 2021 meddelt os, at den arbejder med at udsøge de kunder, som kan

være berørt af dette problem, og at den i de pågældende sager vil påse, at kunden modtager en rente, som svarer til rente efter rentelovens § 5.

Om bankens pligt til at yde rente bemærkes det, at hvor en forfaldsdato ikke er fastsat i forvejen, skal der ifølge rentelovens § 3, stk. 2, som udgangspunkt først betales rente, når der er gået 30 dage efter den dag, hvor fordringshaveren (her kunden) har afsendt eller fremsat anmodning om betaling. Hvor særlige forhold begrundet det, kan retten under en retssag dog bestemme, at rente skal betales fra et tidligere tidspunkt, jf. § 3, stk. 5. Vi bemærker i den forbindelse, at det ikke er usandsynligt, at banken i de foreliggende sager med systematiske fejl i bankens inddrivelsessystemer, vil være forpligtet til at yde rente efter rentelovens § 5, og at renten i den forbindelse kan blive fastsat fra en tidligere dato end 30 dage fra kundens påkrav. Det bemærkes også, at banken i sine breve til kunderne har oplyst, at tidskompensationen er opgjort efter rentelovens § 5, og beregnet for den tid, hvor kunden burde have haft pengene til sin rådighed.

7.9 Indirekte og yderligere tab

Som led i bankens arbejde med at kompensere kunder, der har været berørt af fejlene i bankens inddrivelsessystemer, har banken besluttet at den vil ”fastlægge en procedure for behandling af krav på kompensation baseret på indirekte tab”, jf. afsnit 7.3 ovenfor. I den forbindelse har banken i 2020 oprettet en proces til at håndtere anmeldelser vedrørende både indirekte tab og yderligere tab. Processen og tilhørende er tilrettelagt i sommeren 2020, hvor de første indirekte tab ifølge bankens opgørelser blev anmeldt.

I den forbindelse har banken oprettet en hjemmeside, der giver kunderne mulighed for at anmelde yderligere tab, hvis de mener at have lidt et indirekte tab eller et tab ud over det beløb, som de ifølge banken skal have tilbage. Herudover har banken fastlagt en proces for administration og løbende stillingtagen til de anmeldte krav. Efter det oplyste vil alle anmeldte krav blive gennemgået og afgjort individuelt.

Banken har i den anledning oprettet et panel, der har til formål at sikre, at alle anmeldte krav, der vedrører indirekte tab relateret til fejl i inddrivelsessystemerne, behandles ens. Panelet består af medlemmer fra bl.a. bankens juridiske afdeling, bankens inkassoafdeling samt eksterne advokater og har til opgave at vurdere og tage stilling til de anmeldte krav. Af principperne for panelets arbejde fremgår, at kompensation bl.a. forudsætter, at kunden har været berørt af problemerne relateret til gældsinddrivelsen. Banken har oplyst, at de har fået ekstern juridisk bistand til udarbejdelse af de principper og retningslinjer, der er implementeret i panelets arbejde samt processen for håndtering af de anmeldte krav.

Vi har gennemgået en række brevskaabeloner fra banken. Det fremgår heraf, at banken i sine breve generelt har henvist kunderne til bankens hjemmeside for nærmere information om de konstaterede fejl. I forbindelse med oplysning af kunden om sagens udfald efter genberegning, har banken desuden vejledt

kunderne direkte om muligheden for at anmelde yderligere tab som følge af kundens gældssag via bankens hjemmeside. Dette ses at være gældende uanset udfaldet af genberegningen. Yderligere ses den konkrete henvisning også at være medtaget i bankens nyeste breve vedrørende øvrige problemstillinger. Idet kunderne også har mulighed for at anmelde krav direkte til banken, er samtlige kunder efter vores opfattelse givet mulighed herfor på en nem og tilgængelig måde.

Ifølge interne dokumenter fra banken, havde banken primo september 2021 modtaget ca. 43 anmeldte krav via den beskrevne proces. En andel heraf har karakter af spørgende henvendelser snarere end anmeldelser af egentlige krav. Efter det oplyste har behandlingen af de anmeldte krav endnu ikke givet banken anledning til at udbetale yderligere beløb som følge heraf. For en andel afventer banken dog yderligere information fra kunden.

Banken har oplyst, at der vil blive sendt breve til kunder, hvis krav afvises, samt kunder, hvor banken mangler dokumentation for at kunne vurdere det anmeldte krav. Banken har efter det oplyste ikke sendt breve til kunder herom endnu, idet brevene afventer at blive endeligt godkendt.

Vi bemærker, at banken har etableret en proces for håndtering af indirekte og yderligere tab. Vi har dog for god ordens skyld spurgt banken til definitionen af ”indirekte tab” i den forbindelse. Herom har banken oplyst, at processen og panelet er etableret med henblik på kompensation af kunder i sager, hvor banken ikke selv kan identificere et tab uden yderligere oplysninger fra kunden. Yderligere har banken oplyst, at direkte tab håndteres som en del af bankens gennemgang af sagerne, herunder for at sikre, at de ikke er berørt af nogen af de yderligere problemstillinger.

8. UDBETALING AF KOMPENSATION

8.1 Udbetaling

Som beskrevet i afsnit 7 har banken foretaget en genberegning og vurdering af de sager i bankens inddrivelsessystemer, som af banken er identificeret som værende potentielt berørt af de fire hovedårsager (se om afgrænsningen i afsnit 5.2). Det er i den forbindelse enten via datamodeller eller manuel genberegning vurderet af banken, om kunden kunne have krav på tilbagebetaling og kompensation som følge af de fire hovedårsager til fejl. I den forbindelse er der pr. 18.10.2021 identificeret i alt 7.508 kunder¹², hvor de konstaterede hovedårsager til fejl har ført til overbetaling.

¹² Det bemærkes, at de 7.508 kunder er antallet af kunder beregnet i modellerne og den manuelle gennemgang, hvorfor nogle kunder er medtaget flere gange.

Banken har i den forbindelse efter det oplyste foretaget udbetaling til 5.437 kunder. Efter det oplyste udestår udbetaling endnu i 2.071 sager, hvilket efter det oplyste skyldes:

- Skiftesager: I sager, hvor kunden har været under skifteretlig behandling, afventer udbetaling ifølge banken den endelige løsning på den yderligere problemstilling vedrørende disse sager. Banken er i dialog med Domstolsstyrelsen herom (se afsnit 9.4.1).
- Manglende oplysninger: Banken har ikke i alle sager oplysning om kundens aktuelle bankforhold og NemKonto, hvorfor udbetaling ikke umiddelbart er muligt. Vi har i den forbindelse modtaget eksempler på brevttyper, hvori banken anmoder kunder om at kontakte banken med henblik på udbetaling af det pågældende beløb.
- Manuel gennemgang (QA): Den manuelle gennemgang blev først færdiggjort den 29. oktober, hvor det blev konkluderet, at omkring 900 kunder skal have kompensation. Udbetalingen til disse kunder er igangsat, men da de fleste kunder ikke er kunder i Danske Bank, kan det ifølge banken tage op til 14 dage, før disse kunder har modtaget deres kompensation.

Vi har ikke kendskab til fordelingen af kunder, hvor udbetaling afventer som følge af de to første årsager beskrevet herover, mens der for den tredje er tale om delmængde af de ca. 900 kunder, som bankens QA-team har fundet berettiget til kompensation.

Det fremgår af bankens modelbeskrivelser, at banken ikke foretager modregning af de konstaterede udbetalingsbeløb til kunden på tværs af konti. Banken har på forespørgsel bekræftet, at udbetalingsbeløb opgjort som led i kompensationsprocessen ikke er søgt modregnet i udestående gæld på andre af kundens konti, i de tilfælde hvor der på kunden findes mere end en sag. Ifølge banken er det fulde tilbagebetalingsbeløb og kompensation således blevet udbetalt til kunden, uanset om kunden måtte være registreret med anden gæld til banken. Dette skyldes ifølge banken, at der ikke ved en sådan modregning på tværs af konti med sikkerhed vil kunne tages højde for, om den anden konto kunne være berørt af fejl.

Vi har imidlertid ved gennemgang af tilsendte dokumenter konstateret, at der i hvert fald i én konkret sag i november 2020 ses at være modregnet i kundens udbetalingskrav, idet vi har modtaget eksempel på et brev, der indeholder en modregningserklæring fra banken vedrørende modregning af gæld på en anden konto end den, som tilbagebetalingskravet vedrører. Vi har spurgt ind til dette og til bankens praksis for modregning på tværs af konti. Banken har hertil oplyst, at der ikke modregnes på tværs af flere konti i forbindelse med kompensationsprocessen, og at den konkrete modregning er sket i forbindelse med en manuel tilretning af kundens konti.

Vi kan således forstå, at der i de manuelle sagsgange i banken kan være gennemført modregning i kundernes krav mod banken. Da der løbende er konstateret yderligere problemstillinger, medfører en sådan sagsgang efter vores opfattelse en risiko for, at udbetalingsbeløb kan være anvendt til at dække en anden, potentielt forkert opgjort gæld, hvorved kunden senere igen vil skulle kompenseres. Det bemærkes yderligere, at der siden 2019 er konstateret fejl i manuelt tilrettede sager, som også kan indebære et behov for at genbesøge og revurdere den dækning, der er sket ved modregning på tværs af kundens konti. Vi har ikke modtaget oplysning om antallet af sager, hvori en modregning er gennemført. Banken har dog i oktober 2021 oplyst os, at de er ved at undersøge den konkrete sag, hvor modregning er gennemført på tværs af konti, og at banken vil vende tilbage til os, når resultatet af denne undersøgelse foreligger.

Som tidligere nævnt bemærkes desuden, at den enkelte kunde fortsat kan være registreret i bankens inddrivelsessystemer med en forkert opgjort saldo som følge af de fire hovedårsager, samt en eller flere af de yderligere konstaterede problemstillinger. Den gennemførte genberegning og udbetaling af kompensation til kunderne vil således ikke have ændret eller rettet data i inddrivelsessystemerne, og banken vil dermed endnu ikke med sikkerhed kunne oplyse kunden om dennes restgæld, medmindre kontoen er lukket. For en række kunder gælder således, at en genopretning af inddrivelsen forudsætter rettelse af data, hvilket ifølge banken ikke forventes at være gennemført endeligt før i 2022.

8.2 Kommunikation til kunderne om kompensation

Som beskrevet i afsnit 8.1 herover har banken foretaget udbetaling af kompensation til 5.437 kunder, der af banken er vurderet at have overbetalt som følge af de fire hovedårsager. Vi har i den forbindelse modtaget kopi af de breve, som ifølge banken er sendt til kunderne i forbindelse med udbetalingen af beløb.

I brevene oplyses kunderne om, at de skal have penge tilbage, og hvordan beløbet vil blive udbetalt inden 14 dage. Af bankens breve fremgår desuden, at kunden oplyses herom, såfremt vurderingen af tilbagebetalingskravet beror på enten den statistiske model (afsnit 7.3.2) eller bankens forretningsmæssige beslutning (afsnit 7.5.1).

I sager, hvor den statistiske model er anvendt, oplyses kunden af banken om, at da det *"ikke har været muligt for [banken] at få adgang til alle oplysninger i [kundens] gældssag digitalt, har [banken] brugt en matematisk beregningsmodel til at vurdere, om [kunden] har betalt for meget gæld. Modellen bygger på et forsigtighedsprincip, som betyder, at [banken] generelt regner til kundens fordel i tilfælde af tvivl."* Der tages således her et lille forbehold, idet modellen "generelt" regner til kundens fordel. Det fremgår desuden, at kunden vejledes om muligheden for at anmelde et eventuelt yderligere tab, ligesom kunden oplyses om muligheden for at kontakte banken for yderligere information om beregningen.

I sager, hvor banken har truffet en forretningsmæssig beslutning, oplyser banken kunden om, at da ”*det ikke har været muligt for [banken] at få adgang til alle oplysninger i [kundens] gældssag digitalt, modtager [kunden] det beløb, [kunden] har betalt over 60 % af din restgæld fra tidspunktet, hvor sagen overgik til inkasso. Hvis det tilbagebetalte beløb senere viser sig at være for højt, vil vi ikke kræve det overskydende beløb tilbage.*” Banken oplyser ikke i disse breve noget om, at kompensationen i enkeltstående sager potentielt kan være for lav. Dog vejleder banken også i disse breve kunden om muligheden for at anmelde et krav vedr. eventuelle yderligere tab.

Vi har noteret, at banken i de seneste breve om kompensation til kunder med en aktiv konto (fortsat registreret restgæld) oplyser, at banken udbetaler beløbet til kunden ”*frem for at modregne i [kundens] resterende gæld*”, og at banken senere vil sende kunden en oversigt over, hvordan banken har beregnet det tilbagebetalte beløb samt tidskompensation. Det bemærkes hertil, at kunden dermed på nuværende tidspunkt ikke har modtaget en oversigt over, hvordan banken har beregnet det tilbagebetalte beløb og tidskompensationen. Kunden har dermed heller ikke indsigt i, hvilket beløb banken har tilbageholdt med henblik på senere at kunne udligne/modregne i restgælden på den konto, der danner grundlag for kompensationsberegningen. Tværtimod må bankens bemærkning i brevet om, at der udbetales ”*frem for at modregne*” mest naturligt forstås således, at banken har udbetalt det fulde overbetalingsbeløb med tidskompensation, og at banken således ikke har tilbageholdt et beløb med henblik på senere at kunne udligne den restgæld, som kunden har til banken på den konto, som har dannet grundlag for kompensationsberegningen.

Ovenstående beskrivelse fremstår efter vores opfattelse ikke retvisende, da kompensationsmodellernes beregninger som beskrevet i afsnit 7.7 forudsætter, at der senere udlignes/modregnes i en eventuel restgæld på kontoen, uagtet at den først vil vise sig i inddrivelsessystemet i forbindelse med den senere retelse af data (”write-back”). Kundens faktiske betaling til forældet gæld kan dermed overstige det beløb, der tilbagebetales til kunden, idet en andel heraf kan være afsat til udligning eller modregning af restgæld på kontoen, hvilket ikke vil være synligt for den enkelte kunde. Vi anser det for væsentligt, at banken hurtigt sikrer præcis kommunikation til kunderne herom, herunder dokumentation som viser, hvordan kompensationsbeløbet er beregnet, og at kundens konto i den pågældende sag er lukket.

8.3 Skattemæssige spørgsmål relateret til kompensation

Banken har som led i arbejdet med genopretning og kompensation af kunder været i dialog med skattemyndighederne om, hvorvidt og hvordan kunder eventuelt måtte blive beskattet af de beløb, der udbetales som følge af konstateret eller estimeret overopkrævning samt ved den forretningsmæssig beslutning, jf. ovenfor afsnit 7.

Efter det oplyste har banken således lagt sig fast på et princip, hvorefter banken vil kompensere kunderne for eventuelle skattekrav, som kunderne måtte blive mødt med som følge af tilbagebetaling og compensation fra bankens side. Banken har også oplyst herom i de breve, der er udsendt til kunderne i forbindelse med udbetaling af compensation siden maj 2021. Banken har oplyst, at de har været i dialog med Skattestyrelsen med henblik på at kunne vejlede kunderne herom.

Konkret har banken i breve til kunderne oplyst, at banken er i dialog med skattemyndighederne om, hvorvidt kunden skal betale skat af tilbagebetalingen og kompensationsbeløbet. Fra juli har banken desuden oplyst, at hvis der skal betales skat, vil banken dække denne. Banken har yderligere oplyst kunderne om, at de vil blive informeret af banken, så snart en afklaring foreligger. Banken har over for os oplyst, at banken fortsat er i dialog med skattemyndighederne, og at banken forventer, at vejledning til kunderne om rettelse af årsopgørelser vil blive udsendt i forbindelse den forestående rettelse af data ("write-back"), idet den samlede beskatning af kunden forventes at afhænge heraf. Yderligere har banken oplyst, at den som følge af det aktuelle rentestop for sager i inddrivelsessystemet (se afsnit 6.4 om Pause-logikken) har informeret kunden om, at der kan være behov for at opdatere forskudsopgørelsen som følge heraf, idet kunden ikke aktuelt tilskrives renter af gælden.

Vi bemærker, at tidsplanen for bankens rettelse af data ("write-back") for nuværende ses at være rykket til ind i 2022, således at rettelsen ikke kan forventes at være færdiggjort før sommeren 2022. Selvom banken ikke forudsætter at yde kunderne rådgivning, kan det nuværende vejledningsafsnit i bankens breve antyde over for kunden, at der er tvivl om skattepligten vedrørende udbetalingerne fra banken, og kunden kan derfor få det indtryk, at de kan afvente bankens tilbagevenden herom.

Da kunderne imidlertid som udgangspunkt vil skulle indberette skattepligtige indtægter for indkomståret 2021 inden den 1. maj 2022, må det forudsættes, at banken under alle omstændigheder vejleder kunderne igen i rimelig tid inden denne frist. Vi noterer os i den forbindelse, at banken fortsat er i dialog med skattemyndighederne i relation til de skattemæssige spørgsmål og afventer skattemyndighedernes vejledning. Vi har derfor i denne sammenhæng ikke foretaget en nærmere vurdering af de skattemæssige spørgsmål, og hvad banken i den forbindelse bør vejlede kunderne om.

Idet banken i deres breve i et vist omfang *har* påtaget sig at vejlede kunderne om skattemæssige aspekter, herunder tilkendegivet overfor kunden, at banken vil dække eventuelle skattekrav, vil vi følge op på dette forhold i forbindelse med analyserne af bankens tilgang til rettelse af data i inddrivelsessystemerne (den såkaldte "write-back"). Forholdet er derfor ikke yderligere behandlet i denne rapport.

9. YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER ("ADDITIONAL ISSUES")

9.1 Generelt om de yderligere problemstillinger

I forbindelse med bankens arbejde med gældsinddrivelsen og de konstaterede hovedårsager til fejl (se afsnit 5 - 8), har banken identificeret en række yderligere problemstillinger, der har eller kan have ført til fejl i bankens inddrivelse, herunder fejl i form af overopkrævningen af bankens kunder. Banken benævner internt disse problemstillinger som "Additional Issues".

Banken har oprettet en proces, igennem hvilken observationer vedrørende mulige fejl registreres og behandles, herunder således at en række specialistfunktioner i banken konsulteres og høres. Denne proces resulterer i en indstilling til det såkaldte "Athens Council" (se afsnit 4.1.1), der træffer endelig beslutning om, hvorvidt der skal oprettes et særskilt spor om den pågældende problemstilling.

På tidspunktet for bankens redegørelse af 10. september 2020 til Finanstilsynet havde banken oprettet særskilte spor for 14 yderligere problemstillinger, som af banken blev beskrevet i bilag 2.5 til den nævnte redegørelse. Siden har banken konstateret flere forhold, der har givet anledning til analyser af potentielle fejl. Således er der efter det oplyste pr. 1. oktober 2021 noteret i alt 28 yderligere problemstillinger.

Konstateringen af en række af disse yderligere problemer er sket som led i, at banken har arbejdet med problemstillingerne om de fire hovedårsager. I den forbindelse skal det understreges, at banken løbende har opnået kendskab til stadig flere fejl i bankens systemer og/eller forretningsgange, og at bankens løbende håndtering af genoprettelsen af inddrivelsen som helhed må ses i dette lys. Tilstedeværelsen af en række af de yderligere problemstillinger har således blandt andet betydet, at bankens oprindelige planer for rettelsen af saldoen i sager, som har været berørt af de fire hovedårsager (afsnit 5 ovenfor) har måttet revideres, da en beregning af den enkelte sags endelige, korrekte saldo i sagens natur kræver, at alle fejl, som har indvirkning på saldoen, er analyseret og kan berigtiges under ét.

De yderligere problemstillinger spænder bredt og er for en andels vedkommende udtryk for afledte konsekvenser, der er opstået som følge af fejlagtigt opgjorte gældsposter, herunder blandt andet som følge af de oven for beskrevne konstaterede hovedårsager til fejl i inddrivelsessystemerne. Disse yderligere problemstillinger omfatter f.eks. fejl i oplysninger om gælden, der er videregivet til skattemyndighederne (beskrevet under yderligere problemstilling nr. 11 nedenfor), fejl i oplysninger til RKI (yderligere problemstilling nr. 4) og fejl ved anmeldelse af krav i skiftesager (yderligere problemstilling nr. 1). Tilsvarende medfører de fejlagtigt opgjorte gældsposter fejl i oplysninger udvekslet med inkassobureauer (yderligere problemstilling nr. 13) ligesom fejlene har givet anledning til databeskyttelsesretlige overvejelser (yderligere problemstilling nr. 12).

Andre problemstillinger omhandler særskilte fejl af betydning for gældens størrelse, herunder fejl i bankens renteberegning (yderligere problemstilling nr. 17), fejl som følge af forrentning af rykkergebyrer (yderligere problemstillinger nr. 2 og 14), fejl som følge af utilstrækkelige forretningsgange i forbindelse med udveksling af oplysninger med inkassobureauer (yderligere problemstilling nr. 13) og fejl som følge af manglende forældelseshåndtering i bankens pantebrevssystem (yderligere problemstilling nr. 16).

Endelig er der også konstateret fejl i bankens administration, der kan have påvirket kunderne økonomisk eller på anden vis, herunder manglende forhandling af mæglerlønninger til ejendomsmæglerkæden Home (yderligere problemstilling nr. 10) eller indtægtsføring af beløb i kundens favør på op til kr. 50 i forbindelse med bankens lukning af sager (yderligere problemstilling nr. 19).

Det er væsentligt at understrege, at de konstaterede yderligere problemstillinger varierer i karakter og kompleksitet, men at en række af problemstillingerne ligner de oprindelige fire hovedårsager, herunder såvel i karakter og omfang som i forhold til den omstændighed, at problemet kan have direkte konsekvenser for skyldforholdet for den enkelte kunde. Betegnelsen af et problem som værende enten hovedårsag eller yderligere problemstilling er således efter vores opfattelse mest et udslag af bankens erkendelsesproces og den organisering, hvorunder banken har valgt at behandle fejlen.

Banken har oplyst, at der pr. den 1. september 2021 var gennemført analyser vedrørende 19 af de identificerede yderligere problemstillinger, hvorfor denne rapport, som beskrevet i afsnit 1.2, er afgrænset hertil. Bankens analyser af de yderligere problemstillinger er afsluttet med en rapport ("Fact Pack"), som er stillet til rådighed for os og drøftet med banken på de løbende opfølgingsmøder.

I det følgende beskrives først bankens tilgang og metode for behandling af de yderligere problemstillinger, således som den er beskrevet og til dels dokumenteret for os. Herefter beskrives den overordnede status for bankens arbejde med de yderligere problemstillinger samt vores observationer og bemærkninger i den forbindelse. Endelig følger en kortfattet introduktion til de 19 yderligere problemstillinger, som er omfattet af denne rapport, og observationer vedrørende bankens arbejde med disse, idet vi til brug for denne rapport har foretaget en foreløbig undersøgelse af bankens arbejde med at afgrænse problemstillinger og berørte kunder, bankens foreløbige analyser vedrørende kompensation samt bankens arbejde med standsning af problemstillingen og orientering af bankens kunder.

Der henvises til afsnit 9.3 nedenfor, som indeholder et overordnet overblik over de yderligere problemstillinger, som banken aktuelt har udskilt til særskilte spor.

Det skal understreges, at banken som led i arbejdet med at genoprette inddrivelsen løbende identificerer forhold, som kan give anledning til at oprette et eller flere nye spor for en yderligere problemstilling. Vi har en række steder i denne rapport særskilt gjort bemærkning herom, herunder f.eks. i forhold til

beregning af inkassoomkostninger og retsafgifter (afsnit 9.4.1 nedenfor) eller i forhold til bankens renteberegning i DCS (afsnit 9.4.17 nedenfor).

9.2 Bankens metode for behandling af yderligere problemstillinger

Med henvisning til de yderligere konstaterede problemstillinger meddelte Finanstilsynet den 21. september 2020 banken et påbud om at træffe foranstaltninger, der sikrede, at risikoen for eventuel fejloptrækning ophørte eller begrænsedes til et acceptabelt niveau, så snart fejlen var konstateret, og om at orientere berørte kunder ved individuel kommunikation, så snart banken havde fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhørte en gruppe, der kunne være påvirket af de konstaterede fejl.

Finanstilsynet har således påbudt banken både at imødegå risikoen for fejloptrækning og at orientere de kunder, der potentielt kan være berørt af fejlen.

Vi har siden foråret 2021 fulgt bankens arbejde med analyserne af de yderligere problemstillinger. Banken har i den forbindelse beskrevet og dokumenteret fremgangsmåden for analyserne således, at der arbejdes ud fra en model, hvor de rejste problemstillinger indledningsvist afdækkes nærmere af et analyseteam i banken. I denne fase kortlægges det af banken, om der reelt foreligger en fejl eller kilde til fejl, om fejlen(e) kan have påvirket kunderne økonomisk eller på anden vis, om der bør implementeres (yderligere) forebyggende foranstaltninger, om der kan være behov for kompensation af kunder og/eller udsendelse af orienteringsbreve, samt om problemstillingen giver anledning til systemændringer, opdatering af arbejdsgange eller andet.

Analysen resulterer ud over de oven for nævnte punkter så vidt muligt i en foreløbig afgrænsning af berørte kunder, og analysen afsluttes med en rapport (en såkaldt "Fact Pack"), der efter godkendelse i banken videregives til de teams, der skal arbejde videre med de forhold, som analysen har påpeget (eksempelvis udarbejdelse af modeller for kompensation, gennemføre udsendelse af breve, implementering af systemtilretninger mv.).

Vi har pr. september 2021 modtaget kopi af bankens "Fact Packs" vedrørende 19 af de yderligere problemstillinger, for hvilke analysefasen er afsluttet. I den forbindelse bemærkes, at der i vidt omfang alene ses at være tale om indledende analyser, der beskriver problemstillingernes potentielle konsekvenser og følgende behov for handling. De konkrete behov og muligheder for handling skal dog først derefter analyseres nærmere af banken og implementeres ved konkrete tiltag. Endvidere indeholder en række af bankens analyser konstatering af, at problemets samlede omfang først kan erkendes, når yderligere og mere dybdegående analyser er gennemført, jf. f.eks. nedenfor, afsnit 9.4.17, om yderligere problemstilling nr. 17 vedrørende beregning af renter i DCS.

I bankens videre arbejde med den enkelte problemstilling er der således ofte behov for yderligere analyser, herunder med henblik på afgrænsning af berørte kunder og stillingtagen til kompensationsmodeller mv. Det er derudover i flere tilfælde konstateret, at banken som følge af senere konstaterede forhold har valgt at genbesøge emner og drage nye konklusioner, uden at dette resulterer i en ændret "Fact Pack".

Da banken endnu arbejder med flere af de yderligere problemstillinger, kan der løbende opstå ny viden, som vil have direkte konsekvenser for den konklusion, som banken tidligere har anført i en "Fact Pack". Der henvises herom til særskilt observation umiddelbart nedenfor om bankens arbejdsmetode for sekventiel håndtering af de yderligere problemstillinger.

Vores beskrivelser og bemærkninger til problemstillingerne beror i denne rapport hovedsageligt på de af banken præsenterede analyser ("Fact Packs") og drøftelser heraf med banken.

Det bemærkes i forhold til bankens metode og tilgang, at problemstillingerne analyseres enkeltvist og løbende. Banken har i den forbindelse ikke som del af metoden beskrevet en systematiseret og på forhånd fastlagt undersøgelse af, om senere analyserede problemer giver anledning til at genbesøge tidligere analyserapporter og genoverveje konklusioner heri. Den manglende beskrivelse af en sådan fast forretningsgang kan efter vores vurdering medføre risiko for, at problemer overses som følge af den sekventielle analysetilgang. Flere problemstillinger er af en sådan karakter, at senere gennemførte analyser kan påvirke de konklusioner, som banken allerede er nået til i tidligere afsluttede analyser. Det gælder eksempelvis emnerne om anmeldelse af forkert opgjorte krav i skiftesager (yderligere problemstilling nr. 1), oprettelse af kunder i RKI på grundlag af en forkert opgjort gæld (yderligere problemstilling nr. 4) og spørgsmål om GDPR-compliance (yderligere problemstilling nr. 12). Sammenhænge mellem de mange forskellige problemstillinger tilsiger således, at der fra bankens side sikres en løbende stillingtagen til, om en tidligere afsluttet analyse skal genbesøges. Manglen på en fast og nedskrevet forretningsgang på dette område forøger risikoen for, at banken ikke i tilstrækkeligt omfang foretager et genbesøg af tidligere analyseresultater, før en ny analyse (foreløbigt) afsluttes.

Vi er dog bekendt med, at banken i nogle tilfælde har genbesøgt nogle af de yderligere problemstillinger med henblik på yderligere analyse som følge af fornyet viden opnået i anden sammenhæng, men at dette synes at bero på konkrete og specifikke beslutninger fra relevante personer og ikke en generel praksis.

Flere af de yderligere problemstillinger kan indebære et behov for udbetaling af compensation til bankens kunder eller for nedskrivning af kundernes gæld til banken. I den forbindelse opstår et spørgsmål om beskatning af den ydede compensation samt en eventuel rente- og tidskompensation. En særskilt problemstilling angår beskatning i de tilfælde, hvor kundes krav på betaling af en compensation i dag er formueretligt forældet.

Det bemærkes, at banken som en del af den etablerede metode for analyse af de yderligere problemstillinger efter det oplyste er i løbende dialog med Skattestyrelsen vedrørende de skattemæssige implikationer, som kompensationsudbetalingerne vil få for bankens kunder. Banken har oplyst, at banken fortsat er i dialog med skattemyndighederne, og at der ikke foreligger endelige konklusioner herom endnu. Spørgsmålet behandles for de enkelte yderligere problemstillinger ikke yderligere i denne rapport. Der henvises til afsnit 8.3 for generel beskrivelse af bankens tilgang til de skattemæssige spørgsmål i forbindelse med udbetaling af kompensation, samt i den forbindelse for bankens kommunikation om de skatteretlige spørgsmål til bankens kunder.

Det bemærkes, at banken ikke i dens dokumenterede forretningsprocesser for de yderligere problemstillinger har beskrevet en særskilt proces for overvejelse og implementering af tiltag, som beskytter de berørte kunder imod fremtidig overbetaling. Bankens dokumenterede forretningsproces beskriver således, at analyseteamet skal identificere foranstaltninger, som er egnede til at standse gentagelsen af / tilvæksten i problemstillingen, f.eks. i form af en mere eller mindre varig systemtilpasning, tilpasning af en forretningsproces eller lignende. Som eksempel på en sådan foranstaltning kan nævnes, at banken har implementeret en ny sagsbehandlerorienteret vejledning, som sikrer, at problemstilling nr. 10 om salærer til ejendomsmæglerkæden Home ikke igen fører til en positiv særbehandling af Home-ejendomsmæglere i de omhandlede sager.

Omvendt har banken ikke fyldestgørende dokumenteret, at den i forhold til samtlige af de identificerede yderligere problemstillinger har overvejet, om banken skulle eller burde foretage særskilte foranstaltninger for at sikre de berørte eller potentielt berørte kunder mod overbetaling. Banken har dog for enkelte af de yderligere problemstillinger redegjort for, at den har etableret og opretholder særskilte foranstaltninger mod fremtidig overbetaling. Dette gælder f.eks. for yderligere problemstilling nr. 13 om bankens anvendelse af inkassobureauer og nr. 16 om forældelse i bankens pantebrevssystem.

Banken har oplyst, at den i øvrigt har anset den generelt implementerede Pause-logik for at være tilstrækkelig i forhold til afskærmning af de enkelte kunder mod risikoen for fremtidig overbetaling. Der henvises i den forbindelse til vores bemærkninger i afsnit 6 ovenfor, herunder bemærkninger om sammenhængen mellem Pause-logikken og den såkaldte rød/grøn kontrol, samt bemærkninger om 60 %-grænsens generelle tilstrækkelighed i forhold til kunder, som er eller kan være berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger.

Som beskrevet her, kan vi ikke konstatere, at banken har foretaget undersøgelser med henblik på at afdække, om det samlede omfang af de konstaterede yderligere problemstillinger burde have ført til en justering af Pause-logikken, herunder en ændring af 60 %-grænsen, som er beregnet på baggrund af et antal sager i DCS, som var eller kunne være påvirket af hovedårsag 1 og 2. I hvert fald en række af de konstaterede yderligere problemstillinger kan potentielt medføre, at den enkelte kunde skal have

betydelige beløb udbetalt i kompensation og rente. Vi henviser i den forbindelse i det hele til afsnit 3.3.1 og 6 vedrørende de tiltag, som banken i oktober 2021 har besluttet at foretage med henblik på at sikre, at risikoen for overbetaling fremadrettet håndteres, herunder at betalingsordninger fra 1. december 2021 automatisk suspenderes, uanset omfanget af kundens tidligere betalinger.

9.3 Overordnet status for de yderligere problemstillinger

9.3.1 Yderligere problemstillinger som den 1. oktober 2021 behandles af banken i et selvstændigt spor

Banken har pr. 1. oktober 2021 gennemført analyser vedrørende 20 af de identificerede yderligere problemstillinger, mens yderligere 8 problemstillinger forsat er i analysefasen, jf. ovenfor om bankens Fact Packs og indholdet heraf. En enkelte af disse analyser er færdiggjort så sent, at vi ikke har fundet det muligt at behandle det analyserede problem i denne rapport.

Tabellen nedenfor indeholder en oversigt over de 19 yderligere problemstillinger, for hvilken banken pr. 1. september 2021 havde gennemført foreløbige analyser, og som dermed beskrives i denne rapport. De enkelte yderligere problemstillinger er også beskrevet mere udførligt nedenfor i afsnit 9.4 nedenfor.

Figur 9 – Oversigt over de 19 yderligere problemstillinger, der behandles i denne rapport:

Nummer	Navn	Initial analyse færdiggjort	Dato for bankens Fact Pack	Bekræftet problemstilling	Stop foranstaltninger	Kommunikation til kunder mv.	Potentielt berørte kunder	Kompensation eller sårbarhedsrelateret pakke	Antal kunder forventet berørt til kompensation*	Vedrører tredjemand	Tilretning af system
1	Forkerte anmeldelser i skiftesager	✓	Marts 2021	✓	✓	N/A	Ukendt antal kreditorer	Ja til kreditorer og i sjældne tilfælde til skyldner	N/A	Skifteretterne og skattemyndighederne	✗
2	Renter af rykkergebyrer (DK)	✓	Ingen FP	✓	✓*	Delvist	>346.600*	✓	296.000*	Skattemyndighederne og inkassobureauer	✓
2	Renter af rykkergebyrer (NO)	✓	Ingen FP	✓	✓	Delvist	191.000	✓	Under afklaring	Skattemyndighederne og inkassobureauer	✓
3	Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet	✓	Februar 2021	✓	✓	Igangværende	4.500	✓	Under afklaring	Skattemyndighederne	✗
4	Indberetning til RKI mv.	✓	April 2021	✓	✓	Igangværende		✗	N/A	RKI	✓
5	Sårbare kunder	✓	Ingen FP	✗	N/A	N/A	N/A	✗	N/A	✗	✗
6	Rentesatser i DCS og PF	✓	Marts 2021	✓	✓	Igangværende	53.000	✓	Under afklaring	Skattemyndighederne	✓
7	Anvendelse af data i Tableau	✓	Ingen FP	✗	N/A	N/A	N/A	✗	N/A	✗	✗
8	Opkrævning af faktiske sagsomkostninger	✓	April 2021	✓	✓	Igangværende	25.000	✓	4.000	Skattemyndighederne	✗

9	Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen	✓	April 2021	✗	N/A	N/A	N/A	✗	N/A	✗	✗
10	Salærer til ejendomsrådgiverkæden Home	✓	Ingen FP	✓	✓	✓	2.152	✓	1.231	Skifteretterne og skattemyndighederne	✗
11	Skatteindberetning	✓	Marts 2021	✓	N/A	✓	Under afklaring	Nej	Under afklaring	Skattemyndighederne	✓
12	GDPR	✓	Ingen FP	✓	✓	Igangværende	Alle kunder berørt af fejlagtige data	Nej	N/A	✗	✓ (indirekte)
13	Sager outsourcet til inkassobureauer	✓	Juni 2021	✓	✓	Igangværende	69.000	✓	Under afklaring	Skattemyndighederne og inkassobureauer	✓
14	Nordania (DK)	✓	Ingen FP	✓	✓	✓	11.300	✓	11.300	Inkassobureauer	✓
14	Asset Finance (NO)	✓	Ingen FP	✓	✓	✓	705	✓	705	Inkassobureauer	✓
15	Fejlagtig bogføring	✓	Ingen FP	✗	N/A	N/A	N/A	✗	N/A	✗	✗
16	Forældelses-håndtering i pantebrevssystem	✓	Februar 2021	✓	✓	Igangværende	120	✓	Under afklaring	Skattemyndighederne	✓
17	Fejl i rentesatser i aftaledokumenter	✓	Maj 2021	✓	✓	Igangværende	1.100	✓	Under afklaring	Ikke specificeret	✓
18	Manglende opfølgning på betalingsordninger	✓	Juni 2021	✓	✓	Igangværende	48.000	✓	Under afklaring	Ikke specificeret	✓
19	Bagatelgrænse for returnering af overbetalinger	✓	Juni 2021	✓	✓	Igangværende	11.706	✓	11.706	Ikke specificeret	✓
*) del-problemstilling 2c under analyse											
**) del-problemstilling 16b er under analyse.											

Efter det oplyste forventer banken først at have afsluttet analyserne af samtlige 28 problemstillinger i løbet af det første kvartal i 2022. Der henvises i den forbindelse til afsnit 4.2 ovenfor, som indeholder en beskrivelse af den forventede tidsplan for bankens videre arbejde med analyse af de konstaterede yderligere problemstillinger, samt for bankens gennemførelse af kompensation, rettelse af saldoen for de berørte kunder og implementering af rettelse i IT-systemer og forretningsprocesser. Tabellen nedenfor indeholder en oversigt over de yderligere problemstillinger, som banken pr. 1. oktober 2021 havde udskilt til særskilte spor, men for hvilke der endnu ikke den 1. september 2021 forelå en foreløbig analyse (Fact Pack).

Figur 10 – Oversigt over de yderligere problemstillinger, der pr. 1. oktober endnu ikke var færdiganalyseret:

Nummer	Foreløbig beskrivelse af problemstillingen	Analyse færdig-gjort	Bekræftet problemstilling
20	<i>Uoverensstemmelse mellem aftalegrundlag med kunden og DCS:</i> Fejl i bankens beregninger kan have ført til, at banken har opkrævet mere end det, der fremgår af aftalegrundlaget med kunden. Banken undersøger, om kunder som følge heraf kan være udsat for overopkrævning.	x	Under afklaring
21	<i>Yderligere kunder i DCS:</i> Op til 2016 blev 3.860 kunder slettet fra DCS, når sagerne var færdigbehandlet. Kunderne er analyseret for påvirkning af de fire hovedårsager, og kunderne er blevet kompenseret i de tilfælde, hvor kunderne har været berettiget hertil. Kunderne er imidlertid ikke blevet analyseret for påvirkning af de yderlige problemstillinger.	x	Under afklaring
22	<i>Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto:</i> Banken har identificeret tilfælde, hvor saldo på en kundes hovedkonto ikke har været i overensstemmelse med saldo på kundens aftalekonto. Banken undersøger, om dette kan have ført til overopkrævning hos berørte kunder.	x	Under afklaring
23*	<i>Forkert skattekode ifm. akkord:</i> Banken har for en række kunder anvendt en forkert skattekode ved indberetning til skattemyndighederne i forbindelse med akkord. Banken undersøger, om anvendelsen af den forkerte skattekode kan have været til skade for kunder.	✓	✓
24	<i>Manglende gennemsigtighed vedr. konsekvenserne af ændret rentetype:</i> Banken kan have rådgivet kunder om at skifte fra simpel rente med en lovbestemt rentesats til rentes rente med en lavere rentesats. Dette skift i rentetype har for visse kunder imidlertid haft den betydning, at gælden er afviklet med højere rentekomkostninger til følge. Banken undersøger, om rådgivningen i disse sager har været i strid med god skik-reglerne, herunder om kunder kan have krav på kompensation.	x	Under afklaring
25	<i>Opkrævning af rente på andre omkostninger relateret til erhverv:</i> Banken har identificeret tilfælde, hvor omkostninger i forbindelse med insolvente virksomhedssager kan være lagt sammen med hovedstolen. Dette medfører, at der potentielt er beregnet renter af disse omkostninger. Banken undersøger, om denne praksis er uberettiget, herunder om kunder kan have krav på kompensation.	x	Under afklaring
26	<i>Fejl når kautionister genoprettes:</i> Ved en virksomheds konkurs lukkes virksomhedens konto hos banken og genetableres mod kautionisten. DCS kræver, at minimum én debitor tilknyttes en saldo i DCS. Derfor har banken oprettet kautionisten som både debitor og kautionist. Dette betyder, at en kautionist kan være blevet behandlet som en debitor, og banken undersøger, om dette kan føre til overopkrævning mod kunden.	(✓)	Afventer bekræftelse
27	<i>Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente:</i> Banken har i DCS i perioden før 1. januar 2012 beregnet rentes rente af lovbestemt rente, da der ikke var funktionalitet til at beregne simpel rente. Banken undersøger, om beregningen af rentes rente har været til skade for kunder.	x	Under afklaring
28	<i>Fejl i renter på nye sager i DCS:</i> Ved overførslen til DCS samles ubetalte renteposteringer fra banksystemet i ét datafelt i DCS. I visse tilfælde er der risiko for, at en delmængde af renteposteringerne kan forælde, uden at dette får betydning for renteberegningen i DCS. Banken undersøger, om dette forhold kan have ført til overopkrævning hos kunder.	x	Under afklaring
	*) Behandles i efterfølgende rapport.		

Da flere af de yderligere problemstillinger medfører risiko for fejl i den registrerede gæld i bankens inddrivelsessystemer, og da det ikke med sikkerhed er muligt at identificere kunder, der ikke er påvirket af yderligere fejl, har banken i forbindelse med den i afsnit 6 beskrevne rød/grøn-kontrol ultimo maj 2021 besluttet igen at behandle alle sager i inddrivelsessystemerne som ”røde” og dermed fejllramte, jf. ovenfor, afsnit 6.4. Rød-markeringen af tidligere grønne sager er blevet meddelt bankens medarbejdere på et møde i banken den 2. juni 2021 og er efter det oplyste teknisk implementeret den 5. juli 2021. Dette betyder, at der kun i særlige sager foretages retslige inddrivelsesskridt over for kunderne, og at alle inkassokunder siden sommeren 2021 vil være omfattet af den såkaldte Pause-logik (se afsnit 6.4), hvorved aftalte betalingsordninger automatisk suspenderes uanset omfanget af kundens tidligere betalinger til banken. Der henvises herom til afsnit 9.2 ovenfor, samt til afsnit 6.4, som indeholder vores generelle bemærkninger til de yderligere problemstillingers betydning for Pause-logikkens virkning og tilstrækkelighed.

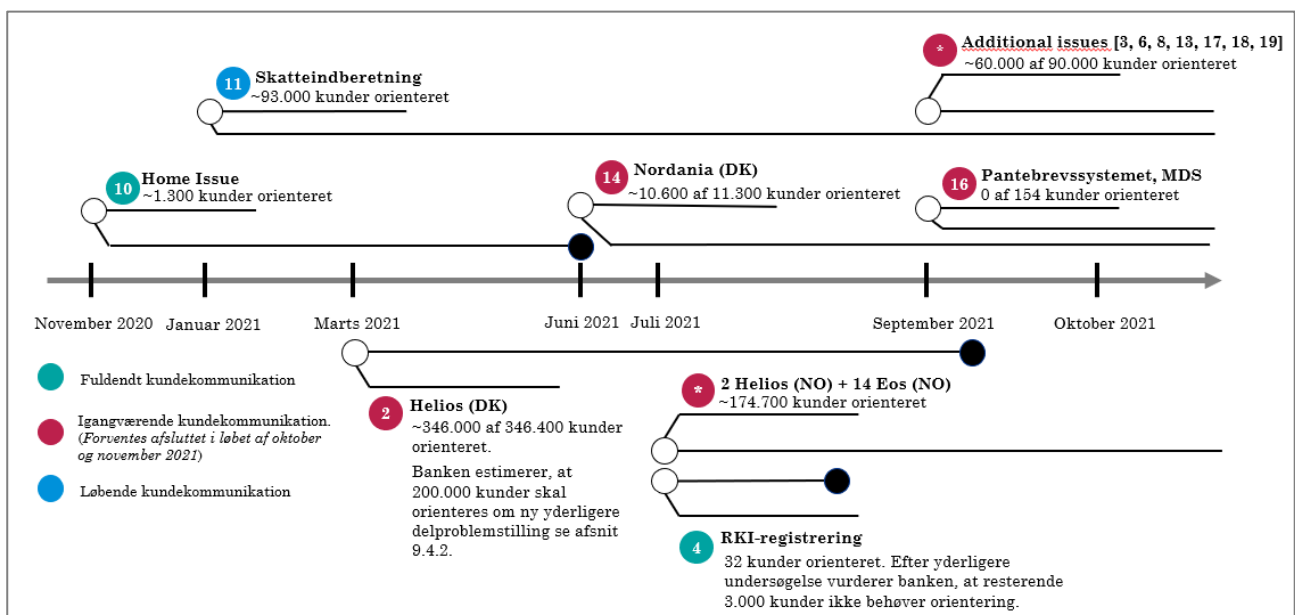
Som det fremgår af tabellen ovenfor, er analyser vedrørende en række af de yderligere problemstillinger færdiggjort i foråret 2021, og for en række af de anførte analyser, er der tale om emner, hvor det kan konstateres, at der kan være grundlag for justering af kundernes saldi eller for betaling af en kompensation i forbindelse med en egentlig overbetaling. Der henvises til afsnit 6 ovenfor om de generelle foranstaltninger, som banken har truffet til sikring af, at bankens kunder ikke foretager overbetaling til banken.

9.3.1.1 Kommunikation til kunder om yderligere problemstillinger

Finanstilsynet meddelte, som beskrevet i afsnit 1, den 21. september 2020 banken et påbud om at orientere kunder, som er berørt af de yderligere problemstillinger, ved individuel meddelelse, så snart banken havde fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhørte en gruppe, der kunne være påvirket af de konstaterede fejl.

Banken var primo oktober 2021 endnu ved at udsende flere af disse breve. Som vist i figuren herunder er der tidligere sendt breve ud om de yderligere problemstillinger relateret til mæglersalærer (Home) og rykkergebyrer (Helios DK). Om de øvrige problemstillinger henvises der til afsnit 9.4.

Figur 11 – Illustrativ tidslinje for bankens kundekommunikation vedr. yderligere problemstillinger



Det kan konstateres, at banken først i løbet af oktober og november 2021 forventer at have udsendt breve til de omhandlede kunder med orientering om en række af de omhandlede problemstillinger. Bankens har

i den forbindelse til både os og Finanstilsynet oplyst, at banken i forhold til tilsynets påbud af 21. september 2020 vedrørende meddelelse til kunderne om de yderligere konstaterede problemstillinger har prioriteret, at kunderne i videst muligt omfang skulle modtage orientering samlet for flere problemstillinger, herunder fordi dette i forhold til den enkelte kunde vil medføre færre gener i forbindelse med kommunikation med banken. Vi anerkender i den forbindelse bankens overvejelser vedrørende hensynet til den enkelte kunde, der ikke skal opleve unødigt mange breve fra banken. Henset til, at analyserne af de yderligere problemstillinger for en andels vedkommende blev afsluttet primo 2021, burde banken dog formentlig have sikret en hurtigere kommunikation herom.

Der henvises derudover til afsnit 6.6.2 ovenfor om status for bankens kommunikation til kunder som kan være berørt af de yderligere problemstillinger. Endvidere henvises der til de særskilte bemærkninger, som fremgår af afsnittene nedenfor om de respektive yderligere problemstillinger, herunder til afsnit 9.4.1 om yderligere problemstilling nr. 1 om en række skiftesager.

9.3.1.2 Kompensation som følge af yderligere problemstillinger

Som det fremgår af tidsplanen beskrevet i afsnit 4.2 ovenfor, har banken ikke vist os en detaljeret tidsplan for udvikling af kompensationsmodeller for de enkelte yderligere problemstillinger. Det bemærkes at en række af de konstaterede problemstillinger har en sådan kompleks karakter, at det er vanskeligt at vurdere, om banken vil kunne overholde den anførte overordnede tidsplan for arbejdet.

I oversigten ovenfor, afsnit 9.3.1, anføres i forhold til de enkelte yderligere problemstillinger en række tal, som angår det anslåede antal berørte kunder i banken. Banken har overfor os understreget, at de anførte tal i vidt omfang er foreløbige, og at tallene for de enkelte yderligere problemstillinger således kan ændre sig i begge retninger, når banken arbejder videre med udvikling af egentlig modeller for kompensation, herunder når banken forbedrer sine modeller for identifikation af berørte kunder.

Endvidere bemærkes, at der i forbindelse med beskrivelsen nedenfor, afsnit 9.4, af de enkelte yderligere problemstillinger i nogle tilfælde gengives estimer fra bankens foreløbige analyser vedrørende samlede anslåede kompensationsbeløb eller gennemsnitlige beløb for de forventede berørte kunder. Også i forhold til disse tal har banken oplyst, at der er tale om skøn, som ofte beror på mindre stikprøver, eller på foreløbige beregninger, som ikke nødvendigvis tager højde for alle relevante faktorer.

De anførte tal angår i de fleste tilfælde et skøn over den samlede saldpåvirkning, som en problemstilling kan have i forhold til bankens kunder. Heri ligger således, at der ikke nødvendigvis er tale om beløb, som vil skulle udbetales til bankens kunder som følge af egentlig overbetaling, idet der for en del af de berørte kunders vedkommende alene vil skulle foretages en korrektion af saldoen for deres tilbageværende retskraftige gæld. Om de skønnede værdier bemærkes endeligt, at de angivne tal ikke nødvendigvis tager

højde for renteeffekten på de berørte konti, ligesom værdierne normalt heller ikke omfatter estimeret tidskompensation, jf. afsnit 7 ovenfor.

Generelt er de anførte tal i vidt omfang baseret på bankens foreløbige analyser, som er gengivet i de såkaldte Fact Packs (se afsnit 9.2). Banken kan have gengivet andre tal i senere materiale, herunder i redegørelser til Finanstilsynet, men hvor vi ikke har indblik i de bagvedliggende beregninger og opgørelser. Vi har derfor heller ikke medtaget disse senere skønnede og foreløbige tal i denne rapport.

Først når banken har udviklet egentlige beregningsmodeller for kompensation, vil det være muligt mere præcist at skønne over den samlede effekt af de konstaterede fejl.

9.3.2 *Eventuelt nye yderligere problemstillinger*

Det skal understreges, at banken som led i arbejdet med at genoprette inddrivelsen løbende identificerer forhold, som kan give anledning til at oprette et eller flere nye spor for en yderligere problemstilling. Vi har en række steder i denne rapport særskilt gjort bemærkning herom, herunder f.eks. i forhold til beregning af inkassoomkostninger og retsafgifter, jf. straks herunder, eller i forhold til bankens renteberegning i DCS (afsnit 9.4.17 nedenfor).

Vi har således bl.a. i drøftelserne med banken bemærket, at der synes at være en vis usikkerhed om, hvorvidt banken af egen drift tager højde for retsafgifter, sagsomkostninger og lignende, der kan være beregnet på baggrund af en for høj hovedstol. Banken har bekræftet, at dette kan udgøre en potentiel fejkilde, og at dette har ført til en ORIS-indberetning. Der må på den baggrund forventes at blive oprettet som en yderligere problemstilling eller delproblemstilling.

Vi konstaterer i forhold til ovenstående, at det er overvejende sandsynligt, at et eller flere af de forhold, som aktuelt er ”opdaget” af banken, men som endnu ikke behandles i et selvstændigt spor, vil skulle underkastes egentlig analyse som en yderligere problemstilling.

Banken har oplyst, at den anser dens nuværende tidsplan for at være ambitiøs men realistisk, men at det kan føre til større eller mindre forskydninger i den overordnede tidsplan, såfremt der konstateres flere fejl i banken, som kan påvirke inddrivelsen i forhold til kunderne, herunder saldoen for den enkelte kundes gæld samt behovet for en eventuel kompensation for overbetaling.

9.4 Introduktion og observationer om de yderligere problemstillinger

9.4.1 Problemstilling 1 – Fejlbehæftede anmeldelser i skiftesager

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 1 vedrører bankens anmeldelse af potentielt fejlbehæftede krav i skiftesager (konkursboer, rekonstruktioner, gældssaneringer og dødsboer), som følge af de fire hovedårsager samt de yderligere problemstillinger, der påvirker kundens samlede saldo. Banken har inddelt den yderligere problemstilling nr. 1 i tre delproblemstillinger, som omtales nedenfor.

Delproblemstilling 1a vedrører *afsluttede skiftesager* og går nærmere ud på, at banken grundet datafejl i inddrivelsessystemerne har anmeldt et højere krav i en skifteretlig sag end det retskraftige krav, som banken faktisk har haft mod kunden (eller boet). Dette kan eksempelvis skyldes, at dele af det anmeldte krav på anmeldelsestidspunktet var forældet som følge af hovedårsag 1 eller 2. Såfremt der er blevet udbetalt dividende, vil banken således have modtaget et højere dividendebeløb, end hvad banken har været berettiget til, hvilket kan have ført til tab for de øvrige kreditorer i skifteretssagen, og hvilket – i de sjældne sager, hvor der har været tale om en fysisk persons konkurs – kan have ført til, at skyldneren efter konkursen har haft en større rentebærende restgæld.

Banken estimerer, at der på nuværende tidspunkt er 14.000-16.000 sager, som er omfattet af denne delproblemstilling, hvilket udgør langt størstedelen af sagerne behandlet under yderligere problemstilling nr. 1. Bankens oprindelige estimat i en analyse fra marts 2021 var, at 31.500 sager var omfattet af problemstillingen. Vi har forstået, at dette var en angivelse af det samlede antal sager, hvor banken på det tidspunkt havde foretaget anmeldelse over for skifteretten eller dens medhjælper. Vi har i den forbindelse forstået, at bankens nuværende estimat på 14.000-16.000 sager alene omfatter sager, hvor der faktisk er udbetalt en dividende til banken.

Banken har i august 2021 oplyst, at den nuværende udsøgning af op til 16.000 sager, der kan være anmeldt i skiftesager på et fejlbehæftet datagrundlag, er foreløbig, og at det ikke kan udelukkes, at banken fremover identificerer yderligere berørte sager. Banken oplyser som eksempel på årsagen hertil, at datagrundlaget kan være utilstrækkeligt som følge af, at sagsbehandlere har haft forskellig praksis for registrering af sager med dividende. Derudover kan sagsbehandlere have anført sagstypen i fritekstfelter, som ikke muliggør struktureret fremsøgning. Banken har efter det oplyste nedsat en arbejdsgruppe, som har til opgave at afklare, om flere sager er berørt af problemstillingen. Vi er ikke i besiddelse af en tidsplan for det omhandlede arbejde, som viser, hvornår banken forventer at kunne tilvejebringe en fornyet opgørelse over antallet af omfattede sager.

Banken anfører yderligere i sin foreløbige analyse, at banken anser problemstillingen for at være afgrænset til perioden fra 2004 til 2020.

Vi bemærker, at periodeafgrænsningen for delproblemstilling 1a ikke synes at være nærmere begrundet i det tilgængelige materiale. Vi er enige med banken i, at problemstillingen i hvert fald for en andel af sagerne er forekommet siden 2004, som er året, hvor banken begyndte at anvende DCS. En række af de konstaterede yderligere problemstillinger kan imidlertid have påvirket saldoen i sager, hvor anmeldelse har fundet sted før 2004. Vi kan ikke af bankens analyse se, at banken har forholdt sig særskilt hertil, men vi har forstået, at den af banken nedsatte arbejdsgruppe ligeledes vil afklare, om den tidsmæssige afgrænsning fortsat er hensigtsmæssig.

Vi bemærker, at det på nuværende tidspunkt alene er *skiftesager*, der behandles i bankens analyser under problemstilling nr. 1 og de tilhørende delproblemstillinger. Vi har imidlertid noteret, at banken i sine analyser selv anfører, at det bør afdækkes, om "almindelige retssager" skal indgå i problemstilling nr. 1. Vi forstår i denne sammenhæng "almindelige retssager" som eksempelvis fogedsager, udlægsforretninger, indgivelse af betalingspåkrav mv. Selvom saldoen for kunderne i sådanne sager rettes og en kompensation udbetales i forbindelse med håndteringen af hovedårsag 1 – 4 og de enkelte yderligere problemstillinger, kan angivelse af et for stort krav i forbindelse med "almindelige retssager" blandt andet have haft betydning for størrelsen af retsafgifter og tildelte sagsomkostninger, som kunden efter retssagen har skullet betale. Vi har forstået, at banken allerede er opmærksom på denne problemstilling, og at banken aktuelt undersøger, om problemstillingen skal analyseres i et selvstændigt spor. Banken har efter det oplyste i september 2021 lavet en ORIS-indberetning herom.

Delproblemstilling 1b går ud på, at banken har *tilbagekaldt* anmeldelser i 178 uafsluttede sager, som følge af, at banken ikke kunne nå at genberegne og korrigere anmeldelsen af kravene inden proklamafristens udløb eller skifteretssagens afslutning. Tilbagekaldelserne har således medført præklusion af bankens krav over for kunden i skifteretssagen. Banken vurderer i den forbindelse, at banken som følge af den indtrådte præklusion formentlig ikke er berettiget til at inddrive den fulde restfordring over for eventuelle meddebitorer eller kautionister. Banken har oplyst, at tilbagekaldelserne i første omgang er foretaget i december 2019, hvor banken efter det oplyste ikke kunne nå at foretage manuel genberegning og genanmeldelse i 21 gældssaneringsager. Banken har i anden omgang fra oktober 2020 tilbagekaldt 157 sager som følge af, at banken anvendte en fejlbehæftet korrektionsproces. Selve den *fejlbehæftede korrektionsproces* er behandlet under yderligere problemstilling nr. 3, jf. afsnit 9.4.3 nedenfor.

Delproblemstilling 1c går ud på, at banken i forbindelse med genberegning og genanmeldelse af skiftesager som nævnt blev opmærksom på, at banken havde anvendt en fejlbehæftet korrektionsproces, jf. afsnit 9.4.3 nedenfor. Delproblemstilling 1c er afgrænset til 16 sager, som fra januar 2021 til marts

2021 blev genberegnet efter fornyet kontrol og anmeldt på ny. I de 16 sager er der således foretaget en korrigeret anmeldelse, som tager højde for hovedårsag 1-4, men ikke for de af banken identificerede yderligere problemstillinger. Banken har endvidere ikke i selve anmeldelsen taget forbehold for yderligere fejl.

Potentiel ny delproblemstilling: Banken overvejer aktuelt, om bankens forkerte anmeldelse i 840 dødsboer fra PF-systemet, skal behandles under problemstilling nr. 1 eller behandles som en ny separat problemstilling. Problemstillingen er særskilt kommunikeret til Finanstilsynet i bankens redegørelse af 20. september 2021. Problemstillingen går ud på, at banken i 840 dødsbosager har anvendt en forkert brevskabelon i forbindelse med anmeldelsen af kravet.

Vi har forstået, at problemstillingen er opstået som følge af, at banken anvender såkaldte "proforma" anmeldelser i dødsbosager. Det vil sige, at banken foretager en anmeldelse af det af banken registrerede krav med forbehold for, at bankens opgørelse af kravet ikke er endelig opgjort. Formålet med denne "proforma-anmeldelse" er, at banken vil vente med at korrigere det anmeldte krav, indtil det er fastslået, om der vil blive udbetalt dividende i boet. Banken foretager således ikke en genberegning og korrektion af kravene forud for anmeldelse af proforma-kravet. I de berørte 840 sager har banken imidlertid anvendt en forkert brevskabelon, som ikke angiver, at der er tale om en proforma-opgørelse og ikke en endelig anmeldelse af krav, og at banken ville foretage manuel korrektion, før en eventuel dividende skal fordeles. Dette har medført, at banken i yderligere 144 sager har modtaget for meget i dividende.

Det er vores forståelse, at denne delproblemstilling fortsat er under analyse hos banken.

Vi har ikke foretaget en vurdering af, om anvendelsen af en "proforma-opgørelse" eller foreløbig opgørelse er sædvanlig i dødsbosager, idet vi dog bemærker, at foreløbige opgørelser under visse betingelser kan anvendes efter dødsboskiftelovens § 82, stk. 3. Vi bemærker dog, at fremgangsmåden i hvert fald må forudsætte, at banken udtrykkeligt anfører, at de proforma-anmeldte krav kan være behæftet med en eller flere fejl.

Vi er først i forbindelse med modtagelsen af bankens redegørelse af 20. september 2021 til Finanstilsynet blevet bekendt med, at banken i nogle tilfælde foretager anmeldelse i skiftesager, uden at sagen på forhånd er gennemgået for alle kendte fejl, men hvor anmeldelsen anses for og angiver at være foreløbig. Banken har oplyst, at banken i de pågældende sager agter at foretage manuel genberegning, hvis det konstateres, at der i boet bliver dækning til det anmeldte krav. Vi har ikke forud for denne rapport afsluttet vores undersøgelser af den pågældende praksis. Vi kan derfor heller ikke i rapporten udtrykke nogen endelig konklusion om, hvorvidt en sådan praksis altid vil være berettiget, selvom

anmeldelsen indeholder et fyldestgørende forbehold, herunder om anmeldelsen kan få utilsigtede konsekvenser for den måde, hvorpå skiftesagen behandles, eller de med sagen forbundne omkostninger.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

For delproblemstilling 1a, som for nuværende vedrører 14.000-16.000 sager, er der tale om, at øvrige kreditorer i skiftesagerne kan have lidt et tab som følge af, at banken har anmeldt et for højt krav i sagen. I sjældne tilfælde kan dette tillige have påvirket en personlig skyldner, hvis restgæld efter en konkurs vil være større, såfremt banken har modtaget dividende baseret på et for stort krav. Vi kan hverken be- eller afkræfte, om sådanne tilfælde forekommer.

Banken er aktuelt i dialog med Domsstolsstyrelsen om, hvordan den nærmere oprydning og eventuelle kompensation skal håndteres. En eventuel genoptagelse og efterudlodning i skiftesagerne må efter bankens opfattelse afvente, at banken har overblik over alle de yderligere problemstillinger, herunder således, at afsluttede skiftesager ikke skal genoptages mere end en gang. Det er dog usikkert, om de anførte sager kan og skal genoptages, og herunder i givet fald om genoptagelse vil være begrænset til en given periode.

Banken undersøger stadig den nærmere håndtering, herunder kompensation, i de 178 sager, som er omfattet af delproblemstilling 1b.

For de 16 sager omfattet af delproblemstilling 1c, har banken i første omgang oplyst, at der ikke skal udbetales kompensation, da de pågældende sager *er* korrigeret i forhold til hovedårsag 1-4, inden genanmeldelse af kravet. Banken har imidlertid oplyst, at der i korrektionen af de 16 sager ikke er taget højde for, om sagen eventuelt er påvirket af yderligere problemstillinger, og det kan således ikke udelukkes, at banken også i disse 16 sager har anmeldt for store krav. Vi har i den forbindelse forstået, at korrektionerne og genanmeldelserne blev foretaget i perioden fra januar 2021 til marts 2021, og banken har dermed ikke taget forbehold for de yderligere problemstillinger i forbindelse med genanmeldelsen, da banken efter det oplyste først har kommunikeret et sådan forbehold i forbindelse med anmeldelser foretaget efter 23. juli 2021, jf. nærmere herom straks nedenfor.

Banken har i den forbindelse oplyst, at banken besluttet senere at berigtige fejl i disse sager, såfremt nogle af de 16 sager viser sig at være berørt af de yderligere problemstillinger.

I forhold til bankens opgørelse af kunder, der potentielt kan være berørt af problemstilling nr. 1, bemærker vi, at banken over for os har understreget, at de opgjorte antal generelt i vidt omfang er foreløbige, og at tallene således kan ændre sig i begge retninger, jf. også nærmere afsnit 9.3.1.2 ovenfor,

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

For at standse problemstilling nr. 1 har banken efter det oplyste i perioden juni 2019 – maj 2020 gennemgået 1.951 uafsluttede skiftesager med henblik på at sikre, at bankens anmeldelse i sagerne ikke var påvirket af hovedårsag 1-4. Vi har i den sammenhæng forstået, at 508 sager var eller kunne være påvirket af fejl som følge af hovedårsag 1-4. Vi har ikke på nuværende tidspunkt fuld indsigt i, hvordan banken har fastslået, at de øvrige 1.443 skiftesager ikke var påvirket af fejl som følge af hovedårsag 1-4, og vi er derfor ikke i stand til at vurdere baggrunden for denne afgrænsning. Vi har forstået, at banken har foretaget en korrektion og genanmeldelse i 200 sager, som banken har konstateret, faktisk var påvirket af fejl som følge af hovedårsag 1-4.

Banken oplyser således, at alle anmeldelser i åbne skiftesager er korrigeret for hovedårsag 1-4. Fra juli 2021 anmeldte banken efter det oplyste kun sine krav i skiftesager, hvis det af særlige grunde var påkrævet, f.eks. fordi bankens manglende anmeldelse kunne være til skade for kunden, herunder f.eks. i forbindelse med kundens ansøgning om gældssanering. Banken har efter det oplyste siden 23. juli 2021 medtaget et forbehold i anmeldelsen, hvorved banken gør opmærksom på, at kravet, selvom det er manuelt genberegnet og korrigeret for kendte fejl, kan være opgjort forkert som følge af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Som følge af den potentielle påvirkning fra de yderligere problemstillinger har banken den 23. september 2021 besluttet at tilbagetrække samtlige anmeldelser i skiftesager. Vi har forstået, at banken i løbet af fjerde kvartal 2021 forventer at have fuldført tilbagekaldelsen. Derudover har vi forstået, at banken den 23. september har besluttet at standse anmeldelsen af krav i skiftesager som følge af den potentielle påvirkning af yderligere problemstillinger. Kun i helt særlige tilfælde og ved særskilt håndtering samt godkendelsesprocedure kan kundernes gæld fra bankens inddrivelsessystemer blive anmeldt som krav i skiftesager. Der henvises til bankens administration og foranstaltninger i de skiftesager under afsnit 6.5.1.

Så vidt vi har forstået, havde banken ikke pr. 15. oktober 2021 udsendt særskilt orientering i de forsat åbne skiftesager, hvor det anmeldte krav fortsat kan være opgjort forkert som følge af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Dette medfører en risiko for, at bankens krav i disse sager godkendes på et forkert grundlag, og at der udbetales for høj dividende til banken. Banken har oplyst, at den er opmærksom på problemstillingen, og at den forventer at have sendt de nødvendige breve herom til boerne i løbet af oktober 2021. Der henvises til afsnit 6.6.2.

9.4.2 Problemstilling 2 – Renter af rykkergebyrer

9.4.2.1 Danmark

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 2 vedrører bankens forrentning af rykkergebyrer. I forbindelse med bankens arbejde med problemstillingen, har banken konkluderet, at problemstilling nr. 2 forekommer i Danmark og i Norge. Dette afsnit behandler problemstilling nr. 2 i Danmark. For behandling af problemstillingen i Norge henvises til afsnit 9.4.2.2.

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

Bankens oprrydningsarbejde vedrørende problemstilling nr. 2 vedrører rykkergebyrer, som er påløbet og tilskrevet i perioden fra 1. juli 2005 og indtil 3. september 2020 i banksystemet, Pantebrevssystemet (MDS), DCS og PF. Periodeafgrænsningen skyldes, at rentelovens § 8 a blev indsat ved lov nr. 554 af 24. juni 2005, som trådte i kraft 1. juli 2005, og at banken den 3. september 2020 ophørte med at pålægge nye rykkergebyrer.

Banken forventer at kompensere alle kunder, som har været berørt af problemstillingen, herunder også i lukkede sager, hvor kundernes krav på udbetaling af en compensation vedrørende overbetaling kan være forældede. Dette er i tråd med de generelle kompensationsprincipper, som banken følger i oprrydningsarbejdet for hovedårsag 1-4 (se afsnit 7.2)

Banken har under arbejdet med problemstilling nr. 2 identificeret en yderligere delproblemstilling, som angår bankens opkrævning af en ny type gebyrer. Finanstilsynet er første gang orienteret om denne problemstilling ved brev af 30. september 2021 fra banken til tilsynet. Banken anslår, at op til 140.000 kunder vil være berørt af den nye delproblemstilling. Vi har ikke modtaget materiale, der beskriver den nye identificerede delproblemstilling yderligere, og problemstillingen behandles derfor ikke nærmere i denne rapport.

Bankens foreløbige analyser vedr. compensation:

Banken anslår i de foreløbige analyser, at ca. 346.400 kunder samlet set kan være berørt af problemstilling nr. 2 som følge af, at kunderne er blevet opkrævet renter, der er beregnet på baggrund af et

rykkergebyr pålagt i henhold til rentelovens § 9a efter den 1. juli 2005. Heraf *forventer* banken, at 296.000 kunder har krav på udbetaling af en kontant kompensation, idet kundernes tilbagebetalingskrav skønnes at overstige en eventuel restgæld til banken. Der er efter det af banken oplyste primært tale om lukkede sager, hvor kunderne ikke længere har gæld til banken.

I det ovenfor nævnte tal indgår ikke de yderligere potentielt berørte 140.000 kunder, som er beskrevet ovenfor, og som også kan være berørt af problemstillingen vedrørende gebyrer i medfør af rentelovens § 9a, der er beskrevet ovenfor.

I tallene indgår efter det oplyste heller ikke et antal kunder, som banken i forbindelse med oprydningssarbejdet har besluttet at frasortere. Frasorteringen skyldes, at banken har haft udfordringer med den metode, som er anvendt til at identificere gebyrer, der er pålagt i perioden fra 2005 til 2010, hvor banken i mange sager ikke har egentlige transaktionsdata for den enkelte kunde. Bankens har i den forbindelse forsøgt at gendanne transaktionsdata fra kontoudtog i form af rapport-udtræk, hvilket i nogle tilfælde ikke har kunnet gennemføres pålideligt. Vi har forstået, at ca. 6.750 kunder ikke vil kunne vurderes for spørgsmålet om kompensation, da banken ikke kan genskabe de data, som er nødvendige som grundlag for beregning af kompensationen.

Derudover har banken besluttet, at såkaldte "slettede kunder" – dvs. kunder, hvis data helt er slettet fra bankens IT-systemer - alene behandles, såfremt banken skønner, at kompensationsbeløbet ikke er forældet som følge af den absolutte forældelsesfrist. Vi er ikke bekendt med, hvordan banken konkret kan foretage dette skøn henset til, at der er tale om kunder, som helt er slettede i bankens systemer. Vi har ikke modtaget information om, hvor mange kunder, der er frasorteret som følge af denne beslutning.

Som anført ovenfor forventer banken foreløbigt, at ca. 296.000 kunder kan have krav på udbetaling af kompensation i sager, hvor banken har data til at vurdere forholdet. Bankens havde pr. 17. juni 2021 udbetalt ca. kr. 810.000 til i alt ca. 200.000 kunder.

Det kan således konstateres, at et betydeligt antal kunder forventes at modtage kompensation som følge af denne problemstilling i banken, men det må samtidig konstateres, at den gennemsnitlige kompensation pr. kunde foreløbigt er af relativ begrænset størrelse. Baseret på ovenstående er den gennemsnitlige kompensation således på under kr. 5.

I forhold til bankens opgørelse af kunder, der potentielt kan være berørt af problemstilling nr. 2, og bankens skøn over det samlede kompensationsbeløb som disse kunder eventuelt måtte være berettigede til, herunder også det gennemsnitlige kompensationsbeløb for de berørte kunder, bemærker vi

som anført i afsnit 9.3.1.2, at de opgjorte tal på nuværende tidspunkt er behæftet med væsentlig usikkerhed, og at tallene kan ændre sig i begge retninger.

Banken har efter det oplyste besluttet, at banken ikke vil foretage yderligere i forhold til kunder, for hvem banken ikke har kunnet sikre et datagrundlag, som har muliggjort beregning af en eventuel kompensation. Vi har som beskrevet ovenfor forstået, at der er tale om ca. 6.750 kunder. Vi har forstået, at beslutningen er truffet på baggrund af en vurdering af forholdet mellem den enkelte kundes potentielle krav og det arbejde, som ville være forbundet med manuelt at gennemgå 6.750 kunders kontoudtog for en længere årrække og beregne en eventuel kompensation. Hertil kommer, at banken efter bankens vurdering ikke vil være retligt forpligtet til at udbetale en eventuel kompensation, da de pågældende kunders krav i dag vil være forældede. Vi udtaler i denne rapport ingen endelige konklusioner om bankens kompensation til kunder, som er påvirket af denne problemstilling, idet vores først vil blive foretaget, når banken har afsluttet kompensationsprocessen.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Bankens har foretaget to overordnede tiltag for at standse problemstillingen om beregning af renter af gebyrer, som er påløbet i medfør af rentelovens § 9a. Det første tiltag går ud på, at banken siden den 3. september 2020 er stoppet med at opkræve rykkergebyrer, indtil det er muligt at sikre, at bankens systemer ikke beregner rente af gebyrerne.

For de rykkergebyrer, som blev tilskrevet før den 3. september 2020, har banken som det *andet* tiltag oplyst, at rentetilskrivningen for disse rykkergebyrer er omfattet af rentestoppet, som blev implementeret med Pause-logikken, hvorefter rentesatsen blev sat til 0 % for alle bankens inkassokunder (se hertil afsnit 6.4). Banken har oplyst, at der på tidspunktet for rente- og gebyrstoppet var ca. 150 kunder, som var registreret i banksystemet med gebyrer, hvor renter stadig påløb. Banken har oplyst, at der er taget særskilte skridt for at imødegå rentetilskrivning af gebyret for disse kunder.

Banken har planlagt en række rettelser i bankens IT-systemer og data, som skal sikre, at problemstillingen ikke genopstår i fremtiden. Som anført i afsnit 1.2, falder det udenfor rammerne af denne rapport at vurdere, om banken har gennemført nødvendige og tilstrækkelige rettelser, således at problemet ikke opstår igen, når banken genoptager sin inddrivelse.

Vi har forstået, at 346.000 kunder pr. 15. oktober 2021 har modtaget et informationsbrev om problemstillingen. I informationsbrevet informeres kunden om, at banken undersøger, om kunden har betalt renter på rykkergebyrer. Banken har på samme møde oplyst, at der er kommunikeret separat til de kunder, som modtager kompensation om de skattemæssige implikationer, som kompensationen måtte

få for kunden. Oplysninger herom fremgår på hjemmesiden <https://danskebank.dk/renterpaarykkergebyrer>, som banken i øvrigt henviser til i informationsbrevene.

Vi kan konstatere, at bankens informationsbrev til kunderne har indeholdt oplysninger om, hvordan kunden skal forholde sig til den identificerede problemstilling, herunder hvad problemstillingen vedrører. Vi kan samtidig konstatere, at den hjemmesidetekst som fremgår af <https://danskebank.dk/renterpaarykkergebyrer> løbende er blevet opdateret i takt med bankens fremdrift, hvorved kunder løbende har kunnet orientere sig herom.

Ved *udbetaling af kompensation* har banken vedtaget en kommunikationsgrænse på kr. 10, hvorefter information alene gives på kundens kontoudskrift, hvis kompensationen ikke overstiger kr. 10. Kunder vil omvendt modtage et brev fra banken, hvis kompensationen overstiger kr. 10. Banken har oplyst, at kompensationen for ca. 181.000 kunder har været på mindre end kr. 10.

Vi finder overordnet, at bankens tiltag til standsning af problemstillingen medfører, at banken ikke længere beregner renter af rykkergebyrer. Da bankens ene tiltag vedrører det midlertidige rentestop implementeret med Pause-logikken skal vi dog bemærke, at konti der har haft grøn-markering som følge af manuel gennemgang og korrektion potentielt kan have fået tilskrevet renter indtil rød-markeringen af samtlige sager i sommeren 2021. Der henvises i den forbindelse til vores bemærkninger i afsnit 6.3.

Vi finder overordnet, at banken har kommunikeret til hovedparten af de kunder, som har været berørt af den oprindelige problemstilling vedrørende renter på rykkergebyrer. Vi kan dog konstatere, at banken fortsat mangler at orientere ca. 400 berørte kunder.

Vi har desuden forstået, at banken har besluttet ikke at kommunikere til de ca. 6.750 kunder, der efter vores forståelse blev frasorteret som følge af udfordringer med at tilvejebringe et datagrundlag, som muliggør beregning af en eventuel kompensation. Dermed anser banken det indledende kommunikationsforløb for afsluttet for den oprindelige delproblemstilling nr. 1. Banken har dog ikke påbegyndt kommunikationsforløb for de kunder, som potentielt er berørt af den yderligere delproblemstilling nr. 2, jf. illustrationen i afsnit 9.3.1.1. Banken estimerer på nuværende tidspunkt, at 200.000 kunder skal orienteres om den yderligere delproblemstilling. Vi har ikke modtaget en tidsplan fra banken som viser, hvornår banken forventer at have kommunikeret til disse yderligere 200.000 kunder.

9.4.2.2 Norge

Problemstillingens karakter og omfang:

I dette afsnit behandles den af banken identificerede problemstilling nr. 2 om forrentning af gebyrer for så vidt angår de kunder, hvis konti er oprettet i Norge. Der henvises til afsnit 9.4.2.1, vedrørende den tilsvarende problemstilling for så vidt angår kunder, hvis konti er oprettet i Danmark. I forbindelse med bankens arbejde med problemstillingen, har banken konkluderet, at problemstilling nr. 2 i Norge aktuelt omfatter tre forhold:

For det første går problemstillingen ud på, at banken har forrentet rykkergebyrer fra et tidligere tidspunkt, end hvad banken var berettiget til i henhold til norsk lovgivning. Banken har i den forbindelse oplyst, at der efter norsk lovgivning alene må beregnes rente af rykkergebyrer efter forfaldsdagen for rykkergebyret. Banken har dog beregnet rente af rykkergebyrer allerede fra datoen for udstedelsen af rykkergebyret. Rentetilskrivning fra et for tidligt tidspunkt medfører risiko for overopkrævning over for kunden, der er blevet pålagt rykkergebyret.

For det andet vedrører problemstillingen, at banken har forrentet rykkergebyrer på baggrund af en for høj rentesats. Banken oplyser i den forbindelse, at forrentning af rykkergebyrer må foretages ud fra den maksimale rentesats, der følger af norsk lovgivning, som efter det oplyste skifter hvert halve år. Fejlen består derfor i, at banken har anvendt en rentesats, som er højere end den tilladte rentesats, hvilket medfører overopkrævning af kunden.

For det tredje vedrører problemstillingen en uberettiget beregning af renters rente, idet banken, så vidt ses, lægger til grund, at den efter norsk lovgivning alene må beregne en simpel rente. Denne problemstilling er ikke nærmere belyst af banken i det tilgængelige materiale.

Derudover har banken under arbejdet med problemstilling nr. 2 i Norge identificeret et fjerde forhold, som går ud på, at banken kan have opkrævet *for høje* rykkergebyrer. Dette er kommunikeret til Finanstilsynet ved den kvartalsvise rapportering pr. 30. september 2021. Vi var ikke den 29. oktober 2021 i besiddelse af materiale, der beskriver den fjerde identificerede delproblemstilling yderligere, og banken har over for os oplyst, at analyser herom fortsat pågår.

Bankens oprrydningsarbejde vedrørende problemstilling nr. 2 i Norge vedrører rykkergebyrer, som er tilskrevet i perioden 1. januar 2008 til 26. september 2021 i banksystemet og DCS. Banken har på et møde den 22. september 2021 over for os oplyst, at periodeafgrænsningen skyldes, at den 1. januar 2008 efter bankens vurdering er det tidligste tidspunkt, som banken er forpligtet til at gå tilbage, da kunders krav ellers er forældede i medfør af norsk forældelseslovgivning. Vi har ikke foretaget nogen

selvstændig vurdering af dette spørgsmål. Problemstillingen er efter det af banken oplyste ophørt den 26. januar 2021, hvor banken efter det oplyste indførte tiltag til standsning af problemstillingen.

Vi bemærker, at banken alene undersøger sager tilbage til 1. januar 2008, da kundens potentielle tilbagebetalingskrav stiftet før dette tidspunkt vil være forældet som følge af den absolutte forældelsesfrist i Norge. Vi kan konstatere, at banken i sin redegørelse af 1. september 2021 til Finanstilsynet har oplyst, at årsagen til fejlen går tilbage til 2006. Der er således en periode fra 2006 til 1. januar 2008, som banken ikke påregner at undersøge nærmere, da kundernes tilbagebetalingskrav efter det oplyste vil være forældet som følge af den absolutte forældelsesfrist i Norge. Vi bemærker, at denne tilgang ses at afvige fra den tilgang, som banken ellers har valgt at følge i Danmark, og hvor banken, så vidt datagrundlaget tillader det, vil kompensere kunderne tilbage til tidspunktet, hvor fejlen opstod, uagtet om tilbagebetalingskravene retligt måtte være helt eller delvist forældet.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Banken anslår i de foreløbige analyser, at 191.000 kunder samlet set kan være berørt af problemstilling nr. 2 i Norge. Heraf *forventer* banken, at ca. 175.000 kunder kan have krav på udbetaling af en kontant kompensation.

I dette tal indgår efter det af banken oplyste ikke ca. 8.000 kunder, som banken i forbindelse med oprydningsarbejdet har besluttet at frasortere som følge af, at disse kunders data er slettet fra bankens systemer, hvorfor det ikke vil være muligt at beregne en kompensation.

Banken estimerer foreløbigt, at det samlede kompensationsbeløb vil udgøre ca. 68,7 mio. NOK, hvilket alene er baseret på de tilskrevne rykkergebyrer og dermed ikke renter og tidskompensation. Tilgængeligt materiale beskriver ikke nærmere, hvordan banken er nået til dette tal, men det fremgår af bankens analyser, at estimatet er behæftet med betydelig usikkerhed, ligesom banken på efterfølgende møder med os har understreget, at de opgjorte tal generelt på nuværende tidspunkt er behæftet med meget stor usikkerhed, og at tallene derfor endnu forventes at kunne ændre sig i begge retninger,

Banken oplyser i den sammenhæng, at banken efter de norske regler vil være forpligtet til at betale samtlige omkostninger forbundet med den uretmæssige opkrævning, hvilket også er meddelt i bankens redegørelse af 1. september 2021 til Finanstilsynet. Efter det af banken oplyste omfatter dette også et krav om tilbagebetaling af selve det gebyr, som uretmæssigt er blevet forrentet, selvom gebyret oprindeligt er pålignet med rette.

Banken har over for os oplyst på møder af 9. og 22. september 2021, at udbetaling af kompensation afventer endelig godkendelse af en kompensationsberegningsmodel samt afklaring af skattemæssige

implikationer, som udbetalingen kan få for kunden. Banken er i dialog med de norske skattemyndigheder herom. Det er vores forståelse, at dialogen stadig pågår.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Bankens tiltag for at standse problemstilling nr. 2 i Norge går ud på, at banken i DCS og banksystemet har fastsat "valørdatoen" for rykkergebyrer til 31. december 2022. Fremskrivning af valørdatoen for samtlige rykkergebyrer vil ifølge banken sikre, at der de facto ikke beregnes renter af rykkergebyrerne i systemerne, medmindre renteberegningsfunktionaliteten ikke er tilrettet før 31. december 2022. Foranstaltningen er efter det oplyste implementeret den 26. januar 2021 i DCS og banksystemet. Foranstaltningen vedrører dog kun rykkergebyrer, som er pålignet efter 26. januar 2021, hvor rettelsen blev gennemført. Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har opnået et nærmere indblik i, hvorledes banken i Norge har sikret, at der ikke fortsat beregnes rente af rykkergebyrer, som er pålignet før 26. januar 2021.

Vi bemærker endvidere, at banken fortsat pålægger rykkergebyrer over for bankens kunder i Norge, hvilket banken har oplyst på et møde afholdt den 22. september 2021.

Vi bemærker yderligere, at bankens generelle Pause-logik alene finder anvendelse på danske kunder. Vi kan ikke se, om banken har foretaget særskilte foranstaltninger for at sikre, at kunder, som er omfattet af problemstillingen i Norge, ikke foretager overbetalinger til banken. Selvom risikoen herfor formentlig er lille henset til den andel af den samlede gæld, som et gebyr normalt vil udgøre, synes banken ikke at have foretaget særskilte undersøgelser heraf.

For en andel af de berørte kunder, har banken oplyst, at disse er oversendt til gældsinddrivelse hos et inkassobureau. Vi forstår, at der er tale om ca. 4.000 kunder, som aktuelt er oversendt til et inkassobureau i Norge. Banken har oplyst, at gældsinddrivelsen siden 25. juni 2021 har været sat i bero overfor disse kunder.

Banken har på møde den 9. september 2021 oplyst, at 99 % af de potentielt berørte kunder har modtaget et informationsbrev. Banken har i den forbindelse sendt breve til ca. 174.000 kunder. De sidste kunder (1 %) er karakteriseret som værende "tidligere kunder" i banken, hvor banken mangler adresseoplysninger og kontooplysninger på kunderne. Vi har forstået, at banken snarest vil påbegynde dialog med Finanstilsynet i Norge omkring den nærmere håndtering af disse kunder.

Vi konkluderer, at banken har kommunikeret til samtlige potentielt berørte kunder, hvor banken har haft adresseoplysninger registreret i systemet, og at banken snarest vil påbegynde dialog med Finanstilsynet i Norge vedrørende de resterende kunder, som endnu ikke har modtaget kommunikation. Kunderne er blevet orienteret om, at banken kan have beregnet for høje renter på rykkergebyrer, og at

kunden kan have krav på kompensation. Derudover oplyses, at banken vil kontakte kunden så snart, der er nyt i kundens sag. Sidst henviser banken til hjemmesiden <https://danskebank.no/purregebyr>. Vi kan således konstatere, at kunderne er blevet orienteret om den pågældende problemstilling.

Vi bemærker, at bankens generelle Pause-logik alene er implementeret for Danske Banks inddrivelsessystemer (DCS og PF). Vi har ikke grundlag for at vurdere, i hvilket omfang problemstillingen medfører risiko for, at de berørte kunder i Norge i fremtiden foretager overbetaling til banken.

Banken har efter det oplyste endnu ikke udsendt informationsbrev til de kunder, som kan være berørt af den nye (fjerde) problemstilling omkring mulig opkrævning af for høje gebyrer.

9.4.3 *Problemstilling 3 – Fejl i forbindelse med tilretning af sager i PF-systemet*

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 3 angår fejl i forbindelse med manuel tilretning af sager i PF-systemet, idet der i forbindelse med korrektioner for hovedårsag 1 i perioden fra august 2019 til oktober 2020 har vist sig at være fejl i den anvendte sagsbehandlervejledning, jf. beskrivelsen ovenfor i afsnit 6.3.

Problemstillingen omfatter to forhold:

For det første har banken i sager med såkaldte 20 %-garantier foretaget hele rettelsen i enten PF-systemet, og dermed i kundens gæld til Realkredit Danmark, eller i DCS-systemet, og dermed i kundens gæld til Danske Bank. Banken har indhentet ekstern juridisk rådgivning, som går ud på, at rettelsen burde være implementeret pro-rata i systemerne, hvilket som følge af forskelle i de anvendte rentesatser har ført til opkrævning af en for høj rente i forhold til nogle kunder.

For det andet har det i korrektionsprocessen været antaget, at visse bidrag og provisioner havde en 10-årig forældelsesfrist. Banken har senere vurderet, at de pågældende bidrag og provisioner alene havde en 3-årig forældelsesfrist. Dermed kan der være sket fejl i forbindelse med forældelsesvurderingen, hvorved en del af gælden fejlagtigt fremstod retskraftige, selvom de pågældende beløb var forældede.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Efter det oplyste har banken i perioden frem til oktober 2020 foretaget tilretning af 4.500 kundesager i PF-systemet. I disse sager kan tilretningen som følge af den beskrevne problemstilling være forkert, og disse kundesager kan dermed fejlagtigt være blevet markeret som grønne i systemet.

Som følge af de konstaterede fejl i tilretningsprocessen kan der bl.a. være anmeldt forkert opgjorte krav i sager ved skifteretterne. Dette har banken adresseret under problemstilling nr. 1, idet anmeldelserne i disse sager er tilbagekaldt eller korrigeret (se herom afsnit 9.4.1). Efter det oplyste forventer banken således ikke, at der i disse sager vil være behov for kompensation.

Bankens analyser har dog endnu ikke afkræftet, at der i andre sager end skiftesagerne kan være behov for kompensation af kunder, der som følge af fejlen er blevet overopkrævet. Dette vil bero på en opgørelse af den korrekte gæld til henholdsvis banken selv og Realkredit Danmark A/S. Fremgangsmåden i den forbindelse afventer efter det for os oplyste endnu afklaring i banken i forhold til, om der skal gennemføres en manuel tilretning af alle påvirkede sager.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har efter det oplyste fra oktober 2020 standset tilretning af sager i PF. I enkeltstående sager, er rettelser dog ifølge banken foretaget af en erfaren specialist. Vi har ikke nærmere indsigt i fremgangsmåden for tilretning i disse sager.

Som beskrevet ovenfor var ca. 4.500 kunder allerede manuelt tilrettet forud for bankens suspension af tilretningerne i PF-sagerne. Efter en længere analysefase har banken ultimo maj 2021 besluttet, at disse sager igen bør markeres som røde og dermed blive omfattet af Pause-logikken. Denne markering er efter det oplyste kommunikeret til bankens medarbejdere den 2. juni 2021 og er i systemerne implementeret med virkning fra den 5. juli 2021 (se afsnit 6.4).

Efter det oplyste er alle sager dermed fra 5. juli 2021 igen systemteknisk markeret røde. Banken har desuden sendt et generelt brev med orientering om risikoen for yderligere fejl, der blandt andet omfatter denne problemstilling. Brevet er som anført i afsnit 9.3 sendt til bankens kunder fra august 2021, men forventes ifølge banken først at være sendt til samtlige kunder ultimo oktober 2021.

Problemstillingen med fejl i tilretning af sager i PF blev allerede beskrevet af banken i en redegørelse til Finanstilsynet af 21. september 2020. Siden oktober 2020 er der desuden som følge af risikoen for fejl ikke foretaget nye tilretninger af sager i PF, og i december 2020 sendte banken en ORIS-indberetning herom. Primo året blev fejlen søgt korrigeret i skiftesager (se afsnit 9.4.1).

Trods ovenstående tiltag ses banken først fra juni – juli 2021 at have taget hånd om de kunder, der endnu kunne være påvirket af fejlen, og hvor deres gæld til banken som følge af de forkerte tilretninger kan være opgjort forkert. Banken har således først den 2. juni 2021 orienteret bankens medarbejdere og den 5. juli 2021 markeret disse sager som røde og dermed som omfattet af Pause-logikken. Yderligere er kunderne først ca. tre måneder derefter blevet orienteret om risikoen for fejl, idet de sidste kunder forventes orienteret ultimo oktober 2021.

Det bemærkes i den forbindelse, at de berørte kunder frem til juli 2021 har været markeret som grønne i bankens systemer, og at disse kunder i efteråret 2020 vil have modtaget et brev fra banken om, at deres sag ikke var berørt af fejl, jf. nærmere herom afsnit 3.3.1.3 ovenfor. Banken ses i denne sammenhæng ikke at have orienteret kunderne så snart, at fejlen var konstateret og berørte kunder identificeret.

Om bankens orientering af kunderne henvises der i øvrigt til den generelle bemærkning herom i afsnit 6.6.2 samt afsnit 9.3.1.1.

9.4.4 Problemstilling 4 – Indberetning til RKI mv.

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 4 angår bankens interne kreditvurdering af dens kunder samt bankens registrering af kunderne i RKI. Banken har opdelt problemstillingen i to delproblemstillinger:

Delproblemstilling 4a går ud på, at banken automatisk tildeler bankens laveste kreditvurdering, en såkaldt "D4-kreditvurdering", til alle kunder, hvis gæld overføres til inddrivelse i bankens inkassosystemer. Efter det oplyste opretholder banken kundens D4-kreditvurdering i 6 måneder fra det tidspunkt, hvor en kunde har tilbagebetalt sin gæld, eller i 5 år fra det tidspunkt, hvor banken må afskrive en udækket restgæld. Ifølge det af banken oplyste, kan problemstillingen opdeles i to forhold, henholdsvis problemstilling 4a.1, som går ud på, at banken i nogle sager kan have tildelt kunder en D4-kreditvurdering på et uberettiget grundlag, og problemstilling 4a.2, som går ud på, at banken i nogle sager kan have opretholdt den tildelte D4-kreditstatus for længe.

Banken har oplyst, at banken ikke har tildelt nogle kunder en D4-kreditvurdering på et på tildelings-tidspunktet uberettiget grundlag (forhold 4a.1). Derimod er der ifølge banken aktuelt (pr. februar 2021) ca. 7.600 sager i bankens inkassosystemer, hvor der består en risiko for, at banken har opretholdt eller vil komme til at opretholde kundernes D4-kreditstatus for længe (forhold 4a.2). Det skyldes det forhold,

at kundernes sager i bankens inkassosystemer fremstår som åbne, selvom kunderne faktisk har betalt deres gæld.

Delproblemstilling 4b angår bankens registrering af kunder i RKI, og denne problemstilling kan ifølge det af banken oplyste opdeles i yderligere tre forhold, henholdsvis

- at banken 4b.1) i en række sager kan have registreret kunder i RKI på et uberettiget grundlag,
- at banken 4b.2) i en række sager kan have opretholdt kunders registrering i RKI for længe og
- at banken 4b.3) i en række sager kan have registreret kunder i RKI med fejlbehæftede gældsoplysninger, herunder som følge af de fire hovedårsager eller som følge af de yderligere konstaterede problemstillinger.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Det er bankens egen vurdering, at de kunder, som uberettiget har været registreret med en D4-vurdering, ikke vil være berettiget til kompensation, idet de pågældende kunder efter bankens opfattelse ikke har lidt økonomiske tab som følge af bankens muligt fejlbehæftede interne kreditvurdering.

Det er endvidere bankens vurdering, at de kunder, som har været registreret uberettiget i RKI, som udgangspunkt (heller) ikke er berettiget til kompensation. Banken oplyser dog, at den vil behandle eventuelle henvendelser fra kunder om mulig kompensation i henhold til den af banken etablerede proces for håndtering af anmeldelser vedrørende indirekte tab, jf. nærmere afsnit 7.9 ovenfor.

Vi er umiddelbart enig i bankens vurdering af, at de af delproblemstilling 4a berørte kunder som udgangspunkt ikke er berettiget til kompensation.

Som anført ovenfor, afsnit 1.2, falder det uden for rammerne af denne rapport at tage stilling til bankens beregning og udbetaling af en eventuel kompensation for de yderligere problemstillinger. Vi har derfor ikke taget stilling til, om bankens kunder vil eller kan være berettiget til kompensation, herunder eventuelt erstatning for tort, hvis de uberettiget har været registreret i RKI, eller hvis en i øvrigt berettiget registrering uberettiget har været opretholdt for længe. Desuden har vi ikke vurderet, om en eller flere kunder kan være berettiget til erstatning for et direkte tab, som de måtte have lidt som følge af en fejl ved bankens indberetning eller opretholdelsen af en registrering.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Ifølge det af banken oplyste, har banken ikke indført tiltag til standsning af delproblemstilling 4a. Banken har således valgt at acceptere, at antallet af sager, hvor de berørte kunder risikerer, at deres tildelte D4-kreditvurderinger bliver opretholdt for længe (forhold 4a.2), fortsat vokser. Ifølge det af banken oplyste, er banken dog aktuelt ved at planlægge et særskilt projekt til håndtering af disse sager. I forlængelse heraf har banken oplyst, at den ikke på nuværende tidspunkt påtænker at kommunikere til de berørte kunder. Vi har ikke vurderet i hvilket omfang, at dette kan give anledning til persondataretlige spørgsmål.

Banken har videre den 25. oktober 2021 oplyst, at banken til standsning af delproblemstilling 4b, herunder i forhold til risikoen for at banken kan have registreret kunder i RKI på et uberettiget grundlag (forhold 4a.1), siden juni 2021 ikke har registreret yderligere kunder i RKI.

For så vidt angår de af bankens kunder, hvis registrering i RKI potentielt er blevet opretholdt for længe (forhold 4b.2), har banken efter det oplyste foretaget en manuel gennemgang af 216 relevante sager, som har fremstået som lukkede i bankens inkassosystemer, idet kunderne i disse sager har indfriet deres gæld, samtidig med, at kunderne dog fortsat har været registreret i RKI. På baggrund heraf har banken efter det oplyste tilbagekaldt registreringen af 27 kunder fra RKI, da disse kunders registrering i RKI efter bankens vurdering har været opretholdt for længe.

Vi bemærker, at bankens kontrol vedrørende kunder, hvis registrering i RKI eventuelt er blevet opretholdt for længe efter at deres sag er blevet lukket (forhold 4b.2), efter det oplyste er blevet foretaget én gang, og at dette skete i marts 2021. Så vidt vi har forstået er tilbagekaldelsen fra RKI en manuel proces som finder sted i forbindelse med lukning af den enkelte sag.

Ifølge det af banken oplyste, er banken derudover i gang med at undersøge, om yderligere kunder på nuværende tidspunkt er registreret i RKI på et uberettiget grundlag. Banken har på møde den 17. september 2021 redegjort for status på bankens undersøgelse. På mødet oplyste banken, at banken foreløbigt har undersøgt de registrerede kunder, som samtidig er berørt af hovedårsag 1 og 2, uden at dette har givet anledning til sletning af yderligere kunder fra RKI. Banken oplyste videre, at banken aktuelt er ved at undersøge de kunder, der er registreret i RKI, og som samtidig kan være berørt af hovedårsag 3 og 4. Denne undersøgelse var efter det af banken oplyste endnu ikke færdiggjort den 17. september 2021. Derudover oplyste banken, at banken endnu ikke den 17. september 2021 havde påbegyndt en undersøgelse af, om der er kunder, som er registreret i RKI, og som også er berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger, og som følge heraf bør slettes fra RKI. Vi bemærker i forlængelse heraf, at banken i forbindelse med dens foreløbige analyse af den yderligere problemstilling

nr. 13 (inkassobureauer) selv har påpeget risikoen for, at berørte kunder som følge heraf potentielt kan være registreret i RKI på et uberettiget grundlag, jf. nærmere afsnit 9.4.13 nedenfor.¹³

Vi bemærker, at banken henset til omfanget og karakteren af hovedårsag 1 – 4 og de yderligere konstaterede problemstillinger ikke ses at kunne udelukke, at et større eller mindre antal kunder forsat kan være registreret i RKI på et urigtigt grundlag, jf. herved f.eks. nedenfor afsnit 9.4.13 om den yderligere problemstilling nr. 13 (inkassobureauer). Banken har på mødet den 17. september 2021 bekræftet, at den er enig heri. Banken har i fortsættelse heraf oplyst, at banken den 22. oktober 2021 har vedtaget at tilbagekalde alle de kunder, som i dag er registreret i RKI på bankens foranledning, og hvor risiko for fejl ikke har kunnet udelukkes, og at banken vil indlede en dialog med Experian A/S (ejer af RKI) om tilbagekaldelse. Banken forventer efter det oplyste at kunne orientere de pågældende kunder om tilbagekaldelsen senest inden udgangen af 2021.

Banken har oplyst at den har orienteret de 27 kunder, som allerede er blevet fjernet fra RKI i forbindelse med bankens manuelle undersøgelse af 216 lukkede sager, jf. ovenfor. Banken har videre oplyst, at den vil orientere samtlige de resterende kunder, der p.t. er registreret i RKI, når disse er blevet slettet, jf. bankens nævnte beslutning af 22. oktober 2021.

9.4.5 Problemstilling 5 – Sårbare kunder

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 5 angår bankens håndtering af særligt sårbare kunder, hos hvem banken har haft krav under inddrivelse. En sårbar kunde defineres i den forbindelse af banken som en kunde, der på grund af alvorlig sygdom, personlige forhold, herunder skilsmisse, arbejdsløshed, ægtefælles død, har vanskeligt ved at betale sin gæld. Eksempler herpå kan også omfatte personer med sociale problemer, herunder f.eks. hjemløse.

Banken har i sine analyser forsøgt at afdække, hvordan banken har håndteret disse sårbare kunder, herunder med henblik på at fastlægge, om banken i fornødent omfang har staget stilling til og hensyn til kunders særlige forhold. Banken har i den forbindelse også undersøgt, om bankens inkassoafdeling har det fornødne grundlag til at sikre ordentlig behandling af kunderne nu og i fremtiden både set fra et juridisk perspektiv og et adfærdsmæssigt perspektiv.

¹³ "These discrepancies [between DCA systems and DCS] may have led to customer detriment through: overcollection, wrongful tax reporting, wrongful credit scoring and RKI registrations as well as multiple communications from DCA/Danske Bank", jf. side 6 i bankens "fact pack" udarbejdet i juni 2021 vedr. den yderligere problemstilling nr. 13.

Banken har efter det oplyste gennemført interviews med en række medarbejdere i juridisk afdeling samt med en række af bankens gældsinddrivelsesspecialister. Ved de gennemførte interviews er det bl.a. blevet bekræftet, at bankens inkassoafdeling er berettiget til at opkræve gæld uanset kundens helbred, og at den eksisterende "Service Level Agreement" for de af banken anvendte inkassobureauer i tilstrækkelig grad afspejler bankens ønske om, at der trods det juridiske udgangspunkt tages hensyn til de sårbare kunder, når krav tages under inkasso. Banken har dog ikke udarbejdet en egentlig formaliseret vejledning på området, og på sagsbehandlerniveau findes der således ikke en struktureret beskrivelse af, hvilke tiltag det kan være relevant at gennemføre, når inddrivelsen angår en sårbar kunde.

På baggrund af den gennemførte undersøgelse er banken kommet frem til, at problemstilling nr. 5 afsluttes uden behov for compensation og IT-ændringer, idet banken ikke mener, at den har handlet i strid med hverken juridiske eller adfærdsmæssige normer. Banken vil dog udarbejde og idriftsætte en forretningsmæssig beskrivelse til sagsbehandlerne, som skal sikre, at banken mere struktureret tager stilling hertil, når det konstateres, at der er tale om en sårbar kunde. Første version af vejledningen for håndtering af sårbare kunder i bankens inkassoafdeling blev godkendt primo februar 2021, og efter det oplyste er vejledningen herefter implementeret i inkassoafdelingens sagsgange. Vi har haft vejledningen til gennemsyn, men vi har ikke på nuværende tidspunkt foretaget en selvstændig vurdering af, hvorvidt den beskrevne praksis lever op til de gældende persondataretlige regler, herunder hvorvidt bankens registrering af de nævnte oplysninger kræver specifikt eller udtrykkeligt samtykke fra kunderne.

Samlet finder vi, at bankens undersøgelse samt tiltag i forhold til problemstilling nr. 5 er tilstrækkelige, dog med forbehold for, at vi som nævnt ikke i denne rapport har foretaget en selvstændig vurdering af eventuelle databeskyttelsesretlige problemstillinger.

9.4.6 Problemstilling 6 – Rentesatser i DCS og PF

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 6 angår en række forskelligartede problemstillinger i forhold til bankens beregning og tilskrivning af morarenter i bankens inddrivelsessystemer, PF og DCS. Banken har opdelt den yderligere problemstilling i tre delproblemstillinger:

Delproblemstilling 6a går ud på, at bankens praksis for fastsættelse af morarenten i sager om udækkede realkreditlån, der overføres til inddrivelse i PF, har bevirket, at banken i en række sager har beregnet og tilskrevet meget lave morarenter i PF – i nogle sager endog negative renter.

Banken har oplyst, at der i medfør af Realkredit Danmark A/S' generelle forretningsbetingelser, som indgår i aftalegrundlaget mellem kunderne og realkreditinstituttet, som udgangspunkt er aftalt en morarentesats på 9 % p.a., såfremt kunden misligholder sin forpligtelse til at afdrage på det aftalte realkreditlån eller såfremt realkreditinstituttet ikke opnår fuld dækning af dets samlede fordring (pant), eksempelvis i forbindelse med salg af kundens ejendom i en frivillig "underskudshandel" eller på tvangsauktion. Ifølge det af banken oplyste, er det imidlertid bankens praksis i sådanne tilfælde at fastsætte morarenten i PF til *lånerenten* på det lavest forrentede realkreditlån som Realkredit Danmark A/S har ydet med sikkerhed i den pågældende ejendom.

Ifølge det af banken oplyste, har banken i en periode beregnet negative morarenter i ca. 1.240 sager, mens banken har beregnet meget lave renter i yderligere ca. 10.850 sager i PF.

Vi bemærker, at konsekvenserne af den beskrevne delproblemstilling som udgangspunkt er positive for de berørte kunder. I de pågældende sager hvor banken har tilskrevet negative morarenter, har kunderne således opnået den fordel, at deres restgæld de facto er blevet nedskrevet, uden at kunderne selv har afdraget på gælden. For de pågældende kunder, der har betalt en lav morarente til banken, er dette ligeledes en fordel, i forhold til hvis banken havde opkrævet de 9 % p.a. i rente, som Realkredit Danmark A/S har forbeholdt sig ret til at beregne i forbindelse med indgåelsen af låneaftalen med kunderne.

Delproblemstilling 6b går ud på, at banken i en række sager har stillet garanti over for Realkredit Danmark A/S for en del af kundernes udækkede realkreditlån, og at banken, i forbindelse med at Realkredit Danmark A/S har indfriet denne garanti, er indtrådt i realkreditinstituttets krav.

Ifølge banken, har banken inddrevet dens andel af kundens restgæld via DCS, og har i den forbindelse som udgangspunkt beregnet 8,05 % p.a. i morarente. Samtidig har Realkredit Danmark A/S efter det oplyste opkrævet meget lave eller negative morarenter for den øvrige del af kundens restgæld, jf. delproblemstilling 6a ovenfor.

Idet banken er indtrådt i Realkredit Danmark A/S' rettigheder, herunder retten til at opkræve 9,0 % p.a. i morarente, jf. ovenfor, er det bankens vurdering, at den har været berettiget til at opkræve den pågældende morarente på 8,05 % p.a.

Banken har oplyst, at der aktuelt (marts 2021) er i alt ca. 8.500 sager, hvor banken er indtrådt som kreditor for en del af Realkredit Danmark A/S' udækkede realkreditlån. Heraf er 5.194 fortsat åbne sager i DCS, mens de resterende 3.264 er lukkede sager i DCS.

Delproblemstilling 6c går ud på, at banken i nogle sager beregner meget høje morarenter i DCS.

Banken har oplyst, at de høje morarentesatser er fastsat med hjemmel i det konkrete aftalegrundlag mellem banken og de pågældende kunder i sager frem til 2010, hvor banken ændrede dens generelle praksis for fastsættelse af morarentesatser i DCS, således at banken fremover i alle sager med simpel rente som udgangspunkt fastsatte morarentesatsen til 7,05 % p.a. (fra 1. marts 2013: 8,05 % p.a.).

Banken har oplyst, at der aktuelt (december 2020) er i alt ca. 43.000 sager i DCS, hvor kunder betaler en højere morarente end 8,05 % p.a. Heraf betaler ca. 33.500 kunder en morarente over 15 % p.a.

Konsekvensen af delproblemstilling 6c er, at nogle kunder, der har misligholdt deres betalingsforpligtelser over for banken før 2010, i dag kan betale en meget høj morarente, mens andre kunder, der efter 2010 har misligholdt en i øvrigt tilsvarende forpligtelse over for banken, som udgangspunkt "kun" betaler 7,05 % p.a. i morarente (8,05 % p.a. hvis misligholdelse er sket efter 2013).

Bankens foreløbige analyse vedrørende kompensation:

Banken har konkluderet, at de kunder, der har fået tilskrevet negative eller meget lave morarenter til deres gæld i PF (delproblemstilling 6a), ikke er berettiget til kompensation, idet disse kunder efter bankens opfattelse ikke har lidt et økonomisk tab som følge af bankens praksis for fastsættelse af morarenten i PF.

Vi er umiddelbart enig i bankens vurdering af, at bankens beregning af lave eller negative morarenter ikke giver anledning til kompensationskrav fra de berørte kunder, da banken har oplyst, at den efter aftalegrundlaget har været berettiget til at beregne en morarente på 9,0 %. Banken har i 2018 bragt beregningen af den negative rente til ophør for samtlige de heraf berørte kunder, jf. nærmere nedenfor. Vi har ikke grundlag for at vurdere, om banken i aftaleforholdet med den enkelte kunde har pligt til at orientere om nulstilling af den negative rente, før denne gyldigt kan træde i kraft. Banken er efter det oplyste ved at undersøge dette forhold nærmere.

Banken har ligeledes vurderet, at de berørte kunder i de sager hvor banken er indtrådt i Realkredit Danmark A/S' krav for en del af kundernes restgæld (delproblemstilling 6b) som udgangspunkt ikke er berettiget til kompensation, idet banken oplyser, at den efter aftalegrundlaget har været berettiget til at opkræve 8,05 % i morarenter.

Banken vurderer dog samtidig, at bankens og Realkredit Danmark A/S' kommunikation til de berørte kunder om opdelingen af kundernes restgæld, kan have skabt en berettiget opfattelse hos kunderne om, at der for hele restgælden (dvs. både for Realkredit Danmark A/S' del og for bankens del) ville blive tilskrevet renter i henhold til den lave morarentesats i PF, og at kunderne derfor kan have krav på kompensation som følge af bankens opkrævning af den højere morarentesats i DCS. Ifølge det af banken oplyste, har banken på den baggrund besluttet at kompensere de berørte kunder herfor. Det

samlede forventede kompensationsbeløb er uoplyst, ligesom det er uoplyst, om banken både vil kompensere de kunder, hvis sager forsat er åbne i DCS, og de kunder, hvis sager på nuværende tidspunkt er afsluttede.

Vi har ikke foretaget en særskilt vurdering af, om banken er forpligtet til at kompensere de berørte kunder, og da banken endnu ikke har udarbejdet en model for beregning af compensation, har vi ligeledes ikke taget stilling hertil, jf. nærmere afsnit 9.3.1.2 herom.

Banken har videre vurderet, at de kunder, der bliver opkrævet høje morarenter i DCS (delproblemstilling 6c), heller ikke er berettiget til compensation, idet disse kunder har accepteret de høje morarentesatser i forbindelse med indgåelsen af deres låneaftaler med banken.

Banken oplyser dog, at det i forhold til bankens generelle forretningsførelse ("*conduct perspective*") kan være problematisk, såfremt de af banken opkrævede morarenter måtte overstige bankens faktiske omkostninger forbundet med inddrivelse af kundens gæld. Dertil oplyser banken, at den vil behandle eventuelle henvendelser fra kunder om mulig compensation i henhold til den af banken etablerede proces for håndtering af anmeldelser vedrørende indirekte tab, jf. nærmere afsnit 7.9 ovenfor.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Til standsning af delproblemstilling 6a, og specifikt forholdet om beregning af negative morarenter, har banken efter det oplyste siden 2018 manuelt korrigeret eventuelle negative morarentesatser i PF-systemet til 0 %. I 2020 har banken tilføjet en funktionalitet i PF-systemet, hvorved denne korrektion sker automatisk. Ifølge det af banken oplyste, er de berørte kunder ikke blevet orienteret om denne regulering (forhøjelse) af de konkrete morarentesatser. Vi har ikke taget stilling til, hvorvidt en sådan orientering har været påkrævet, da det efter vores vurdering vil forudsætte nærmere kendskab til de konkrete aftaleforhold og sagsforløb i de enkelte kunders sager.

Ifølge det af banken oplyste, har banken ikke indført nogle særlige tiltag til standsning af delproblemstilling 6b. Henset til, at delproblemstillingen som udgangspunkt udspringer af bankens og Realkredit Danmark A/S' uens beregninger af morarenter for (dele af) det samme gældsforhold i henholdsvis DCS og PF, er det vores vurdering, at banken foreløbigt har standset dette forhold ved bankens indførelse af Pause-logikken i DCS, der blandt andet indebærer en beslutning om rentestop fra 1. oktober 2020, jf. nærmere afsnit 6.4.

Ifølge det af banken oplyste, har banken ikke indført nogle særlige tiltag til standsning af delproblemstilling nr. 6c. Vi har ikke grundlag for at fastslå, at banken burde have truffet sådanne foranstaltninger, idet vi ikke har gennemgået aftaleforholdet mellem banken og kunden i enkeltsager. Vi bemærker samtidig, at i det omfang det måtte blive konstateret, at banken i nogle sager har opkrævet for høje

morarenter, jf. ovenfor, at banken foreløbigt har standset dette forhold med bankens indførelse af et rentestop i DCS i henhold til Pause-logikken, jf. nærmere afsnit 6.4.

Banken har oplyst, at den i september måned har sendt orienteringsbreve til i alt ca. 60.000 kunder, der potentielt er berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, heriblandt til et ikke nærmere specificeret antal kunder, der potentielt er berørt af den yderligere problemstilling nr. 6. Vi er dog ikke bekendt med, om de 60.000 kunder omfatter alle de kunder, som efter bankens oplysninger kan være berørt af problemstillingen. Der henvises i øvrigt til afsnit 6.6.2 ovenfor om kommunikation i relation til de yderligere problemstillinger.

Vi bemærker, at bankens orienteringsbrev efter dets indhold alene omhandler de sager, hvori banken er indtrådt i Realkredit Danmark A/S' krav for 20 % af kundernes restgæld og i den forbindelse har opkrævet en højere morarente i forbindelse med inddrivelse af kundens gæld i DCS (delproblemstilling 6b). Banken har oplyst, at banken i tillæg hertil forventer at orientere de kunder, som er berørt af delproblemstilling 6a inden udløbet af 2021, mens banken forventer at orientere kunder, som er berørt af delproblemstilling 6b, når banken foretager den planlagte renteændring.

9.4.7 *Problemstilling 7 – Anvendelse af data i Tableau*

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 7 angår bankens undersøgelse af, hvorvidt fejlbehæftet data i rapporter fra programmet Tableau kan have ført til overopkrævning hos bankens kunder.

Vi har forstået, at Tableau er det IT-system, som banken benytter til at visualisere data fra bankens andre IT-systemer. Da data i bankens IT-systemer som bekendt kan være fejlbehæftede som følge af de fire hovedårsager og de yderligere problemstillinger, kan visualiseringerne tilsvarende være fejlbehæftede, og banken har i den forbindelse derfor undersøgt, *hvorvidt* banken har brugt de potentielt fejlbehæftede visualiseringer til forretnings- og driftsmæssige beslutninger i bankens Debt Management-afdeling.

Banken har i forbindelse med sin analyse af problemstillingen gennemført interviews med en række ledere i Debt Management-afdelingen. Ved de gennemførte interviews er det blevet bekræftet, at datafejlene var kendte på tidspunktet, hvor rapporterne fra Tableau blev produceret, og at banken som følge heraf ikke har anvendt rapporterne til at træffe forretnings- eller driftsmæssige beslutninger, der kan have ført til, at banken har foretaget overopkrævning over for bankens kunder. Fra tidspunktet for afslutningen af bankens analyse den 17. december 2020, har banken indsat et forbehold på Tableau-rapporterne, som oplyser, at rapporterne kan være unøjagtige som følge af fejlbehæftet data. Dette vil

ifølge banken sikre, at der forsat ikke træffes forretningsmæssige beslutninger på baggrund af rapporter fra Tableau.

Banken har på baggrund af sin analyse konkluderet, at yderligere problemstilling nr. 7 afsluttes uden behov for kompensation, idet fejlen ikke har medført risiko for, at kunder har været udsat for overopkrævning. Af samme grund har banken ikke kommunikeret til bankens kunder om yderligere problemstilling nr. 7.

9.4.8 *Problemstilling 8 - Opkrævning af faktiske sagsomkostninger*

Problemstillingens karakter og omfang:

I forhold til den af banken identificerede yderligere problemstilling nr. 8 bemærkes, at denne angår opkrævning hos bankens kunder af sagsomkostninger i civile inkassosager, som er gennemført ved domstolene.

Problemstillingen udspringer af, at banken frem til 2008 har anvendt eksterne advokater i forbindelse med inkasso over for bankens kunder, herunder med henblik på at opnå dom, samt i sager hvor banken via advokat efterfølgende har gennemført en eller flere udlægssager med henblik på at opnå udlæg i kundens aktiver.

Som problemstillingen er beskrevet af banken, har banken formentlig systematisk eller i hvert fald i mange af sagerne registreret sagsomkostninger i bankens systemer baseret på den faktiske omkostning, som banken har afholdt til ekstern bistand (typisk advokatbistand) i forbindelse med sagen. På grundlag af denne registrering har banken således krævet betaling fra kunden af de faktiske udgifter som banken har afholdt, selvom disse udgifter i mange sager overstiger det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalærer ved domstolene. Vi er i den forbindelse enige med banken i, at banken i disse tilfælde som udgangspunkt ikke har været berettiget til at forlange betaling fra kunden af andet og mere end det beløb, som ved rettens afgørelse er tilkendt banken.

Banken har for det andet konstateret, at der i nogle sager, som blev oprettet i DCS i forbindelse med overførelse af sager til systemet ved ibrugtagningen i 2004, er sket sammenblanding af sagsomkostninger og hovedstol.

Sammenblandingen kan udgøre et problem i forhold til, at det bliver sværere for banken at identificere de sager, hvor banken har opkrævet et sagsomkostningsbeløb fra kunden, og hvor overopkrævning derfor præsumptivt har fundet sted. For disse sagers vedkommende kan det derfor være nødvendigt at iværksætte en manuel gennemgang for at konstatere, om der kan være sket en overopkrævning.

Derudover kan sammenblandingen give udfordringer i forhold til renteberegning og forældelseshåndtering, jf. også det under afsnit 5 anførte om hovedårsag 1 om sammenblanding af renter, gebyrer og hovedstol i forbindelse med overførsel af krav til DCS.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Vi har ikke i bankens analyser kunnet finde en klar konklusion på, hvornår problemstillingen med ”overopkrævning” af bankens kunder kan være opstået, men banken antager, at problemet har været til stede i banken i mere end 30 år. Det fremgår således af bankens analyser, at den har fundet eksempler på den pågældende praksis i perioden helt tilbage til 1987. Banken har imidlertid alene data i DCS fra 2004, og en afklaring af, om den enkelte kunde har været udsat for overopkrævning før denne dato, forudsætter derfor efter det af banken oplyste en gennemgang af fysiske sagsakter eller udtræk fra gamle lagre mv. i det omfang sådanne findes.

Som det fremgår umiddelbart nedenfor, har banken foretaget et foreløbigt skøn over det forventede kompensationsbeløb som følge af yderligere problemstilling nr. 8. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at de opgjorte beløb i vidt omfang er foreløbige og på nuværende tidspunkt endnu er behæftet med meget stor usikkerhed, og at tallene derfor kan ændre sig i begge retninger,

Banken har oplyst, at ca. 25.000 kunder i DCS potentielt kan være påvirket af problemstillingen. Det er i den forbindelse anslået i bankens foreløbige analyser, at den samlede saldpåvirkning for disse kunder (eksklusive rentevirkning, jf. nedenfor) kan udgøre op til kr. 80 mio. Alene en mindre andel af de berørte kunderne forventes at skulle have udbetalt et beløb som følge af overbetaling. For de resterende kunder kan der blive tale om en justering af restgælden. Det anslåede beløb udgør i den forbindelse den rene difference mellem de opkrævede omkostninger og de tilkendte omkostninger, og afspejler ikke renteeffekt og tidskompensation. Vi henviser til afsnit 9.3.1.2 ovenfor om generelle bemærkninger vedrørende de anførte tal.

Efter det oplyste baserer de foreløbige estimater sig på en stikprøvevis gennemgang af sager i DCS, hvor det af banken er noteret, om der er sket overopkrævning i de udvalgte sager, samt hvor stor denne overopkrævning i givet fald har været. Derudover baserer beregningen sig på antagelser ud fra erfaringer oplyst på interviews med bankens interne fagspecialister. Der foreligger ikke for os oplysninger om variansen i de konstaterede beløb, og det kan efter vores opfattelse ikke udelukkes, at enkelte kunder kan have betydelige tilbagebetalingskrav i anledning af problemstillingen. En simpel beregning baseret på de af banken anførte tal indikerer, at det gennemsnitlige tilbagebetalingskrav for de berørte kunder vil udgøre ca. kr. 3.200. Banken har oplyst, at beregningerne er lavet på baggrund af i alt 117 stikprøver, og de synes på dette grundlag endnu at være forbundet med en vis usikkerhed.

Ovenstående estimerer vedrører alene kunder, der er oprettet i DCS. Banken har i den forbindelse oplyst, at tilbagebetaling af kompensation til kunder, hvis sager er afsluttet forud for idriftsættelsen af DCS-systemet, og hvor sagerne derfor ikke er oprettet i DCS, vil afhænge af, hvorvidt de nødvendige data i relation til disse sager fortsat kan findes eller kan genskabes. I bankens overvejelser indgår i den forbindelse, at banken i vidt omfang ikke har strukturerede data om disse sager til rådighed. Efter det oplyste vil banken dog undersøge, hvorvidt de nødvendige data findes eller kan genskabes, ligesom banken overvejer mulige alternativer til en manuel gennemgang af disse sager.

Banken har endnu ikke udarbejdet en færdig model for beregning og opgørelse af kompensation. En stillingtagen hertil falder endvidere udenfor rammerne af denne rapport, jf. afsnit 1.2.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har oplyst, at den pågældende praksis har stået på frem til 2008, hvor banken har hjemtaget opgaven med indbringelse af sager for domstolene. Banken har i den forbindelse oplyst, at den kun har fundet én sag i perioden efter 2008, hvor banken overfor en kunde har anvendt ekstern advokat til almindelig inkasso, og i denne sag er omkostningerne registreret korrekt. Det kan efter det oplyste ikke fuldstændigt udelukkes, at der kan være yderligere sager, men banken mener, at omkostningerne i disse sager er behandlet korrekt.

Banken har oplyst, at den i dag har implementeret forretningsprocesser (sagsbehandlervejledninger), som sikrer, at der fremadrettet indtastes korrekte data i bankens systemer, hvis banken undtagelsesvist anvender ekstern bistand. Det er derfor vores vurdering, at banken har sikret, at problemet ikke gentages eller forværres i bankens drift fremadrettet.

Vi bemærker, jf. også det ovenfor, pkt. 6.4 anførte, at banken ikke har dokumenteret, at den har foretaget en særskilt vurdering af, om problemstillingen om sagsomkostninger giver anledning til at genoverveje bankens tilgang til berostillelse af inddrivelsen, herunder 60 %-grænsen beskrevet i samme afsnit. Som anført ovenfor, er de af banken foretagne beregninger vedrørende det forventede omfang af en kompensation forbundet med betydelig usikkerhed, og der foreligger ikke oplysninger om variansen i beløbsstørrelser for de enkelte kunder. På det foreliggende grundlag er det derfor også vores opfattelse, at problemstillingen om sagsomkostninger forøger sandsynligheden for, at de faktisk berørte kunder trods 60 %-grænsens iværksættelse fortsat foretager overbetaling til banken. Banken har derfor truffet beslutning den 15. oktober 2021 om at ændre 60 % Pause-logikken, således at alle betalingsordninger helt suspenderes, uanset omfanget af kundens tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved (se herom afsnit 6.4).

Banken har oplyst, at den i september måned har sendt orienteringsbreve til i alt ca. 60.000 kunder, der potentielt er berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, heriblandt til et ikke nærmere specificeret antal kunder, der potentielt er berørt af den yderligere problemstilling nr. 8. Banken har således efter vores forståelse pr. 1. oktober 2021 ikke orienteret alle kunder, som efter bankens oplysninger kan være berørt af problemstillingen. Dette på trods af, at banken har afsluttet sin foreløbige analyse af emnet i april 2021. Der henvises i øvrigt til afsnit 6.6.2 ovenfor om kommunikation i relation til de yderligere problemstillinger.

9.4.9 Problemstilling 9 – Sagsomkostninger potentielt lagt sammen med hovedstolen

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 9 angår bankens undersøgelse af, hvorvidt tildelte sagsomkostninger fejlagtigt kan være lagt sammen med gældens hovedstol i DCS. Denne undersøgelse ses indledt i forlængelse af hovedårsag 1, hvorefter der er risiko for uberettiget renteberegning samt forkert beregning af forældelse, når andre kravtyper er lagt sammen med gældens hovedstol (se herom afsnit 5).

Problemstillingen vedrører alene sagsomkostninger, som er tilkendt siden implementeringen af DCS i 2004, og som kan være opstået som følge af de systemiske fejl i DCS. For håndteringen af sager, hvor sagsomkostningerne er tilkendt før 2004, og hvor de tildelte omkostninger kan være lagt sammen med hovedstolen i forbindelse med migreringen af sager til DCS, henvises til afsnit 9.4.8 ovenfor (vedr. yderligere problemstilling nr. 8).

Banken har i forbindelse med undersøgelsen af problemstillingen arbejdet med to antagelser i forhold til situationer, hvor sammenlægning kan ske i DCS. Banken har undersøgt, om sammenlægning kan være sket 1) i forbindelse med overførsel af sagen fra banksystemet til DCS, og 2) ved senere oprettelse af sagsomkostningskravet i DCS.

Banken har konkluderet, at sagsomkostningerne på intet tidspunkt er blevet tilskrevet i banksystemet, inden sagen er blevet overført til DCS, hvorfor kravene ikke kan være blevet sammenlagt med gældens hovedstol i forbindelse med overførslen fra banksystemet til DCS.

Banken har endvidere konkluderet, at sagsomkostningerne i alle tilfælde er blevet oprettet korrekt i forbindelse med den efterfølgende oprettelse af kravet i DCS.

Bankens konklusioner beror på gennemførsel af interviews med interne fagspecialister samt gennemgang af sagsbehandlervejledninger og et antal stikprøver.

Bankens undersøgelser har dog medført, at banken vil foretage yderligere undersøgelser om, hvorvidt banken i insolvensretlige sager vedrørende virksomhedssager har lagt andre omkostninger sammen med hovedstolen. Banken har oplyst, at sådanne omkostninger eksempelvis kan være honorarer til revisorer og udenretlige inkassoomkostninger. Undersøgelsen håndteres som yderligere problemstilling nr. 25, hvor analysen fortsat pågår. Dette forhold omtales derfor ikke nærmere i denne rapport, jf. afsnit 1.2.

Banken har ved de gennemførte undersøgelser konkluderet, at yderligere problemstilling nr. 9 afsluttes uden behov for kompensation og IT-ændringer, idet banken konkluderer, at fejlen ikke har medført risiko for, at kunder har været udsat for overopkrævning. Af samme grund har banken ikke kommunikeret til bankens kunder om problemstillingen.

Banken har således på den baggrund lukket denne problemstilling med den konklusion, at problemet har kunnet afvises. Vi forstår, at baggrunden for oprettelsen af problemstillingen i første omgang skyldtes en teoretisk risiko for fejl, der ved bankens stikprøvegennemgang er afvist. Vi har ikke grundlag for at anfægte bankens konklusion i den sammenhæng.

9.4.10 Problemstilling 10 – Mæglersalærer

Problemstillingens karakter og omfang:

I forhold til den af banken identificerede yderligere problemstilling nr. 10 bemærkes, at denne angår bankens adfærd i sager, hvor bankens kunder med bankens accept har gennemført såkaldte frivillige underskudshandler – dvs. solgt fast ejendom, med prioritetsgæld til banken, hvor banken har fået ingen eller delvis dækning for sit krav. Således som problemstillingen er beskrevet for os, har banken i den anførte type af sager haft en fast praksis, som indebar, at salær til ejendomsmægler skulle forhandles ud fra en tabel (en såkaldt ”maximum acceptable fee”-liste), hvis banken skulle medvirke til at kvittere et pant, uden at opnå fuld dækning for den pantesikrede fordring. Listen indeholdt således vejledende maksimalpriser for mæglersalæret pr. ejendomstype i forhold til den aftalte udbudspris.

Ifølge banken har princippet om forhandling af priser imidlertid været fraveget af banken i de sager, hvor bankens kunde har valgt at gennemføre det frivillige salg via ejendomsmægler fra Home-kæden, som siden 2001 ultimativt har været ejet af banken. Herved har banken i disse sager accepteret større mæglersalærer end dem, som banken ville have accepteret, hvis bankens kunde havde valgt en anden mægler. I sidste ende har dette betydet, at bankens kunder efter handlens gennemførelse har haft en

større udækket restgæld til banken samt eventuelle øvrige panthavere, mens bankens mæglerkæde, Home, har opnået et tilsvarende større salg for formidling af ejendommen.

Banken har konstateret, at den særlige praksis over for Home har berørt kunder i perioden fra 1. februar 2013 til 11. juli 2019. I den forbindelse har banken oplyst, at den via gennemgang af arbejdsbeskrivelser og ved interviews med medarbejdere har konstateret, at den nævnte praksis blev indført i februar 2013, hvor banken godkendte og ibrugtog en lokal arbejdsbeskrivelse, der indeholdt krav om forhandling af mæglersalærer, undtagen salærer fra Home. Bankens undersøgelser har samtidig afdækket, at banken før februar 2013 angiveligt ikke var involveret i salærfastsættelsen mellem bankens kunde og den af kunden valgte ejendomsmægler. Vi har ikke opnået nogen indsigt i den dokumentation, som ligger til grund for bankens antagelse om, at den pågældende praksis først er opstået i 2013, men banken har oplyst, at der er foretaget en gennemgang ca. 50 fysiske sager fra omkring 2012 samt gennemført interviews med medarbejdere med højest anciennitet med henblik på at afdække, om den beskrevne praksis også bestod forud for indførelse af arbejdsbeskrivelsen i februar 2013. Banken har efter det oplyste ikke i forbindelse med disse undersøgelser fundet indikationer på, at den beskrevne praksis bestod forud for februar 2013.

Bankens foreløbig analyse vedr. kompensation:

Banken har besluttet, at den vil kompensere de kunder, som har været berørt af den ovenfor nævnte praksis i perioden fra februar 2013 og til juli 2019, dels ved tilbagebetaling til de kunder, som har betalt en restgæld, hvis størrelse har været påvirket af et "for stort" mæglersalær, dels ved nedsættelse af restgælden i forhold til de kunder, som ikke har foretaget "overbetaling", men hvis restgæld er påvirket af salæret. I den forbindelse bemærkes, at banken har indhentet ekstern juridisk rådgivning, som underbygger, at bankens adfærd i de omhandlede sager kan have været i strid med god bankskik, og at der kan være erstatningsansvar for banken i de sager, hvor banken har undladt at forhandle om et salg fra Home. Vi har ikke foretaget nogen vurdering af spørgsmålet om erstatningsansvar, eftersom banken har besluttet at den vil kompensere de berørte kunder, uanset om et egentligt erstatningsansvar ville kunne fastslås.

Som det fremgår nedenfor, har banken foreløbigt anslået det antal kunder, der potentielt kan være berettiget til at modtage kompensation som følge af yderligere problemstilling nr. 10, og banken har ligeledes foretaget et foreløbigt skøn over det forventede kompensationsbeløb. Vi bemærker dog i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at de opgjorte tal i vidt omfang er foreløbige og alene er baseret på en udvalgt stikprøve af sager. De foreløbigt opgjorte tal kan således efter det oplyste ændre sig i begge retninger. Der henvises til vores bemærkninger i afsnit 9.3.1.2.

Baseret på en sagsgennemgang har banken oplyst, at 1.231 af bankens kunder kan være berettiget til udbetaling af kompensation. Dette tal er dog som ovenfor nævnt et foreløbigt estimat.

Banken forventer foreløbigt, at overbetalingen vil blive beregnet på grundlag af differencen mellem på den ene side det faktisk aftalte mægler-salær med Home, og på den anden side den vejledende liste-maksimalpris i henhold til bankens tabel fratrasket 10 %. Om sidstnævnte bemærkes, at banken ved en stikprøvevis gennemgang af 93 sager har konstateret, at der i forbindelse med en prisforhandling med den involverede mægler i sager, hvor Home ikke har været valgt af kunden, er aftalt et mægler-salær, som ligger meget tæt på listeprisen, men som i nogle sager er op til ca. 10 % mindre.

Til kompensationsbeløbet vil banken lægge en tidskompensation efter samme principper som dem, banken har anvendt i forhold til kompensation for de fire hovedårsager, jf. afsnit 7.8.

Overordnet er det vores foreløbige opfattelse, at modellen ovenfor vil føre til betaling af "fuld erstatning" for det direkte tab, som bankens kunder kan have haft i forbindelse med problemstillingen om salærer til Home.

Som det er gældende for kompensationsmodellerne vedrørende de fire hovedårsager, udbetales der så vidt vi forstår alene en kompensation, i det omfang kunden ikke forsat har en retskraftig gæld til banken i den relevante sag, som overstiger differencen mellem det aftalte salær og det salær, som kan beregnes på grundlag af listens maksimalpris fratrasket 10 %. Heri ligger også, at en række af de kunder, som har aftalt et "for stort" salær med en mægler fra ejendomsmæglerkæden Home, ikke vil modtage nogen kompensation for overbetaling, men forsat vil være registreret i bankens systemer med en for stor restgæld. For disse kunder vil kompensation ske ved modregning i forbindelse med bankens datarettelse i disse sager (den såkaldte "write back").

Banken har udført foreløbige beregninger, der viser, at kunderne i de stikprøvevist udvalgte sager i gennemsnit var berettiget til ca. kr. 15.000 i kompensation, samt at kompensationen for så vidt angår 51 % af kunderne ville udgøre kr. 12.500 eller mindre. Disse beløb vedrører alene selve overbetalingen, dvs. differencen mellem det faktisk betalte salær og liste-maksimalprisen i henhold til bankens tabel fratrasket 10 %. Gennemsnittet er efter det oplyste beregnet ud fra en anden model end den, som påtænkes anvendt af banken, idet salærdifferencen i forbindelse med beregningerne er opgjort på baggrund af listens maksimalpris med fradrag af 1,5 % i stedet for de 10 %, som forventes at indgå i bankens kompensationsmodel, jf. ovenfor. Dette skyldes, at justeringen af fradraget fra 1,5 % til 10 % er vedtaget af banken i det relevante beslutningsorgan *efter* det tidspunkt, hvor beregningerne af gennemsnitskompensationen er udført. Alt andet lige vil det betyde, at den gennemsnitlige kompensation vil være højere end det, som følger af beregningerne.

Banken har endnu ikke udbetalt kompensation, idet den endelige fastlæggelse af udbetalingsmodellen er afhængig af afklaringen af spørgsmål om den skattemæssige behandling af kompensationsbeløbet, men udbetaling forventes at blive gennemført i 4. kvartal 2021 eller primo 2022.

Som anført ovenfor, afsnit 1.2, omfatter denne rapport ikke en vurdering af bankens model for kompensation for yderligere problemstillinger, herunder om banken har identificeret alle berørte kunder.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har oplyst, at den har taget skridt til at sikre, at problemstillingen ikke længere forekommer i driften, idet banken pr. juli 2019 indførte klare retningslinjer, som indebærer, at Home ikke behandles anderledes end andre mæglerkæder.

Banken har i perioden fra november 2020 til oktober 2021 orienteret ca. 1.300 kunder om, at de kan være berørt af problemstillingen, og at banken undersøger problemet nærmere.

9.4.11 Problemstilling 11 – Skatteindberetning

Problemstillingens karakter og omfang:

Yderligere problemstilling nr. 11 angår fejlagtig indberetning til skattemyndighederne som følge af fejl i bankens datagrundlag.

Banken indberetter hvert år data om kundernes restgæld samt om påløbne og betalte renter til de danske skattemyndigheder. Oplysningerne kommer til at fremgå af kundernes fortrykte årsopgørelse, og de kan også have betydning for opgørelsen af kundernes eventuelle skat som følge af rentefradragsret.

Som følge af de fire hovedårsager samt flere af de yderligere problemstillinger (herunder blandt andet de i dette afsnit omtalte yderligere problemstillinger nr. 2, 6, 8, 13, 16 og 17) har banken aktuelt registreret fejlagtige data i sine IT-systemer, herunder data om kundernes restgæld og om den påløbne rente. Nogle kunder er således registreret med for store gældsposter, nogle kautionister kan være registreret som solidarisk medhæftende skyldnere (hovedårsag nr. 3), og der er ikke registreret et "link" mellem solidarisk hæftende skyldnere, hvilket medfører, at begge skyldnere kan være registreret med den fulde gæld (hovedårsag nr. 4).

Konsekvensen for kunderne er for det første, at der kan være fortrykt en for stor restgæld på kundens årsopgørelse fra skat, hvilket i visse tilfælde kan få betydning for kundens forhold til tredjepart, og for det andet at kunden kan have modtaget et for stort rentefradrag i en række tidligere indkomstår.

Vi bemærker, at problemstillingen vedrørende indberetning af fejlagtige oplysninger til skattemyndighederne muligvis også er aktuel for norske kunder. Dette var ifølge det af banken oplyste ikke fastslået pr. marts 2021, og vi har ikke siden modtaget oplysninger om, hvorvidt spørgsmålet er afklaret af banken.

Vi bemærker, at der udover problemerne med datakvalitet efter det af banken oplyste også er identificeret fejl i selve funktionaliteten vedrørende indberetning til skattemyndighederne. Det gælder f.eks. fejl i den såkaldte restancemarkering, som indikerer, om kunden har ubetalte renter, som er påløbet i tidligere indkomstår, samt fejl i årsagskoder i forbindelse med eftergivelse eller forældelse af gæld. Begge problemstillinger kan have betydning for kundens fradragsret, og de vil efter det af banken oplyste blive behandlet af banken i forbindelse med håndtering af den yderligere problemstilling nr. 23 (som ikke behandles nærmere i denne delrapport). Endelig bemærkes, at den nuværende funktionalitet efter det oplyste ikke kan håndtere maskinel indberetning, når to eller flere skyldnere hæfter for det samme krav, ligesom funktionaliteten ikke kan håndtere maskinel korrektionsindberetning, som er relevant i tilfælde, hvor data ændrer sig med tilbagevirkende kraft, f.eks. fordi en fejlplaceret indbetaling hæves eller omplaceres af banken efter det tidspunkt, hvor indberetning for de givne indkomstår er foretaget. Håndtering af begge forhold kræver efter det oplyste ændringer i bankens IT-systemer.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Banken har i sin analyse, som er udarbejdet i marts 2021, vurderet, at ingen kunder som udgangspunkt er berettiget til kompensation som følge af denne problemstilling, hvorfor banken ikke proaktivt vil kompensere nogen kunder, jf. dog ovenfor om delproblemstillinger, som behandles i forbindelse med yderligere problemstilling nr. 23.

Vi kan ikke på det foreliggende grundlag vurdere, om det er korrekt, at ingen af bankens kunder kan lide tab som følge af problemstillingen. For nogle kunder kan problemstillingen have ført til, at kunderne har fået fradrag for renter, som ikke (fuldt ud) bestod, da renterne har været beregnet af en for stor restgæld. Vi har ikke foretaget nogen selvstændig vurdering af, om bankens kunder har pligt til at korrigere deres selvangivelser for et eller flere indkomstår, når de orienteres om fejlen, ligesom vi ikke kan vurdere, om dette kan føre til krav om efterbetaling af skatter og rente heraf mv. Vi vil tage stilling hertil, når banken har truffet endelig beslutning om, hvorledes bankens kunder skal kompenseres i forbindelse med de eventuelle skattemæssige konsekvenser af tilbagebetalingerne og eventuelle eftergivelser i forbindelse med rettelser i saldoen på kundernes restgæld.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har efter det oplyste i januar 2021 sendt breve til alle potentielt berørte kunder. Det fremgår af brevet, at kundernes årsopgørelse fra Skattestyrelsen og årsbrev fra banken kan være påvirket af fejl i bankens inkassosystemer. Af brevet fremgår det endvidere, at kunden ikke skal foretage sig noget, at kunden vil blive kontaktet igen, når banken har gennemgået sagen, og at banken forventer at have en afklaring inden juli 2021.

Vi bemærker, at banken i sine informationsbreve til kunderne har oplyst, at der forventes at være afklaring af problemstillingen inden juli 2021. Vi bemærker i den forbindelse, at banken efter det oplyste endnu ikke har fulgt op på dette med fornyet kommunikation.

I bankens redegørelse af 30. september 2021 til Finanstilsynet, side 21, fremgår det under status for "stop the tap" for yderligere problemstilling nr. 11, at banken anser spørgsmålet om "standsning" af problemstillingen for "ikke relevant", idet problemstillingen alene er opstået for perioden 2004 – 2019. Vi bemærker hertil, at banken, så længe der er fejl i data om kundernes restgæld i bankens systemer, enten vil foretage forkerte indberetninger til skattemyndighederne, eller helt må undlade at efterkomme pligten til at foretage indberetning.

Skattestyrelsen har desuden meddelt banken, at der skal foretages korrektionsindberetninger løbende i takt med, at kundernes sager gennemgås og tilrettes. Vi har i den forbindelse ikke taget stilling til, hvilke principper banken vil lægge til grund for korrektion, når kundernes gæld tilrettes i systemet, herunder hvorledes banken vil sikre korrekt periodisering mv.

Det fremgår af Skattestyrelsens forslag til afgørelse af 19. februar 2021, at der efter den 1. maj 2021 alene skal foretages korrektion af indberetninger om indkomstårene 2018 og frem. Dette skyldes den almindelige frist for genoptagelse af kundernes skatteansættelser.

Videre følger det af Skattestyrelsens forslag til afgørelse, at banken skal underrette kunderne om korrektionsindberetningerne senest 14 dage efter, at indberetningen har fundet sted.

Banken har efter det oplyste indledt en dialog med Skattestyrelsen efter modtagelsen af Skattestyrelsens forslag til afgørelse, idet banken oplyser, at den ikke er enig i den foreslåede afgørelse. Skattestyrelsen har efter det oplyste endnu ikke truffet en endelig afgørelse i forhold til spørgsmålet.

9.4.12 Problemstilling 12 – GDPR

Problemstillingens karakter og omfang:

Danske Bank har i forbindelse med fejlene i bankens gældsinddrivelse konstateret, at banken har behandlet fejlbehæftede personoplysninger om ca. 250.000 kunder, hvilket efter bankens egen vurdering udgør et brud på databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra d. Banken blev i slutningen af 2019 opmærksom på, at behandlingen af de forkerte personoplysninger (saldooplysninger om kunders gæld) udgjorde et indberetningspligtigt brud på persondatasikkerheden, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.

Der er tale om systemiske fejl i data som følge af hovedårsag 1 – 4, dvs. fejl, som skyldes fejlbehæftet migrering af data, manglende afstemning af data og forkert brug af bankens inkassosystemer. Endvidere er fejlene karakteriseret ved, at banken ikke uden videre kan identificere fejlene i sine systemer og korrigere dem.

Det er uklart, om bankens estimat over berørte personer alene omfatter bankens kunder, eller om det også omfatter andre, f.eks. kautionister, familiemedlemmer til kunder og lignende.

Banken har i deres analyser af problemstillingen, herunder ved inddragelse af bankens databeskyttelsesrådgiver (DPO), fokuseret på databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra d, om rigtighed af personoplysninger. Banken har endvidere indhentet ekstern rådgivning, om der vil skulle notifikation af Datatilsynet fra RKI, Domstolene og Skatteforvaltningen angående fejlagtige data, som de pågældende har modtaget fra banken. Vi har forstået, at der i overensstemmelse med denne rådgivning er sket orientering om bankens mangelfulde data til RKI, Domstolene og Skatteforvaltningen.

Bankens analyse af yderligere problemstilling nr. 12 er afgrænset til at angå de fejl i saldoen på de registrerede kunders gæld, som skyldes hovedårsag 1 – 4 og de yderligere konstaterede problemstillinger. Banken har således ikke indenfor rammerne af denne problemstilling undersøgt andre forhold, herunder forhold vedr. bankens overholdelse af andre dele af databeskyttelsesforordningen, herunder efterlevelse af databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra a (princippet om lovlighed og rimelighed), databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra e (opbevaringsbegrænsning) samt undersøgelse af bankens forpligtelse til at sikre, at modtagere af fejlbehæftede data modtager tilstrækkelig information til, at de kan imødegå fejlene i oplysningerne.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Banken har konkluderet, at der ikke er grundlag for kompensation til bankens kunderne, idet yderligere problemstilling nr. 12 ifølge banken ikke i sig selv har ført til tab for kunderne, herunder overbetaling. Vi har ikke foretaget nogen selvstændig undersøgelse heraf, herunder af spørgsmålet om,

hvorvidt nogle kunder kan have lidt direkte eller indirekte tab som følge af de forkerte data, herunder om nogen kunder kan have krav på erstatning for tort. Der henvises i øvrigt til yderligere problemstilling nr. 4 ovenfor vedrørende kunder, der som følge af fejl i bankens oplysninger, kan være registreret i RKI på et forkert grundlag.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har i sin redegørelse af 1. september 2021 til Finanstilsynet oplyst, at banken mener at have taget relevante tiltag til at standse problemstillingen.

Datafejlene i både nye og eksisterende sager vil ifølge banken blive rettet som led i bankens manuelle korrektionsproces eller som led i den planlagte maskinelle rettelse af data (den såkaldte "write back"). Derudover er det bankens vurdering, at opdateringer af DCS og PF vedrørende rigtigheden af data kan afhjælpe bruddet på databeskyttelsesreglerne fremadrettet. Det henvises til afsnit 4.2 ovenfor, hvoraf det fremgår, at banken ikke forventer at have tilrettet fejlene i de enkelte kunders data før i løbet af 2022.

Det skal understreges, at vi ikke i øvrigt har foretaget nogen undersøgelse og/eller vurdering af, hvorvidt banken i øvrigt efterlever databeskyttelsesreglerne, herunder om banken overholder regler om opbevaring og sletning mv.

Vi har i forbindelse med vores undersøgelse konstateret, at en række andre forhold kan give anledning til databeskyttelsesretlige overvejelser. Vi henviser i den forbindelse blandt andet til yderligere problemstilling nr. 4 om registrering af kunder i RKI, samt til yderligere problemstilling nr. 5 om særligt sårbare kunder. Vi bemærker i den forbindelse, at banken har oplyst, at den er opmærksom på disse forhold, men at banken ikke på nuværende tidspunkt har fremlagt dokumentation for, at den i forbindelse med disse øvrige problemstillinger har taget særskilt stilling til eventuelle databeskyttelsesretlige forhold, herunder beskrevet de problemstillinger, som anvendelse, opbevaring og videregivelse af forkerte data kan give anledning til, fra den enkelte kundes perspektiv.

9.4.13 Problemstilling 13 – Sager outsourcet til inkassobureauer

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 13 angår sager, hvor banken har outsourcet inddrivelsen til eksterne inkassobureauer. For disse sager har banken identificeret en række fejl i den udveksling af data, som finder sted mellem banken og inkassobureauerne.

Efter det oplyste har banken identificeret 12 primære årsager til uoverensstemmelserne i kundedata mellem inkassobureauerne og banken, hvilket indebærer, at såfremt en kundes sag er overført til et inkassobureau, er der risiko for, at der er sket fejl i alle led af gældsinddrivelsen, herunder i renteberegning og forældelseshåndtering.

Eksempler på de ovennævnte primære årsager til fejl i processen er, at der ved overdragelsen af sager til inkassobureauerne ikke er sket registrering i banken af, at sagen er "outsourcet" til inkassobureauet, hvilket indebærer, at sagen figurerer i flere systemer uden en indikation hos banken om, at banken ikke selv skal foretage aktive inddrivelsesskridt. Ved overførslen af sagerne er kravene (hovedstol og renter) desuden sammenlagt som følge af fejlene i bankens egne systemer. Når sagen er overført til inkassobureauet, administrerer inkassobureauet de overførte data på en anden måde end den, hvorpå disse data administreres af banken. Dettet skyldes bl.a., at inkassobureauet selv foretager renteberegning. I den løbende administration af gældsinddrivelsen mellem banken og inkassobureauet har der endvidere ikke været tilstrækkelig kommunikation og udveksling af oplysninger, hvilket bl.a. kan indebære, at en kunde har indfriet sin gæld hos banken, men fortsat står registreret som skyldner hos inkassobureauet, som fortsætter inddrivelsen, eller omvendt. Ændringer i gældsafviklingen aftalt mellem inkassobureauet og kunden som følge af f.eks. en akkord eller et forlig kommunikeret ikke i alle tilfælde til banken, og en kunde kan herved have indfriet sin gæld eller fået nedsat gælden eller den løbende rente, mens banken fortsat har registreret den fulde gæld og/eller den oprindelige rentesats i sine systemer. Herudover kan tilbagetrukne sager fra inkassobureauerne stadig være aktive hos inkassobureauet, hvilket indebærer risiko for, at større eller mindre dele af gælden betales dobbelt.

Efter det oplyste skyldes de 12 primære årsager til fejl, at der mellem banken og de respektive inkassobureauer har været implementeret utilstrækkelige procedurer for registrering, ligesom der ikke i tilstrækkelig grad har været standardiserede og velbeskrevne processer for løbende udveksling af data og oplysninger om inddrivelsessagens forløb.

Datauoverensstemmelserne medfører efter bankens analyser, at bankens kunder potentielt kan have foretaget overbetaling i forhold til den faktiske retskraftige gæld. Endvidere kan banken have foretaget fejlagtige indberetninger til skattemyndighederne, ligesom banken kan have udarbejdet forkerte kreditvurderinger samt foretaget forkert registrering i RKI, herunder egentlig uberettiget registrering eller registrering på et upræcist/urigtigt grundlag.

Banken har oplyst, at den har benyttet tre inkassobureauer, og det er således disse tre bureauer, som bankens analyse har omfattet. Det drejer sig om følgende tre:

- Michael Olsen & Partnere Inkasso A/S og deres samarbejdspartner Dansk Advokat Inkasso (MOP)
- Intrum A/S

- Lowell Danmark A/S (Tidligere Lindorf Danmark A/S)

Vi har dog bemærket, at det i bankens Fact Pack ikke er beskrevet, at banken tidligere også har benyttet inkassobureauet Collectia. Vi har haft adgang til andre af bankens interne analysedokumenter, hvor oversendelse af sager til Collectia i større eller mindre omfang er nævnt. Vi har spurgt banken om, hvorvidt samarbejde om inddrivelse via Collectia også er omfattet af bankens analyse. Banken har hertil oplyst, at inkassobureauet Collectia ikke er medtaget i bankens endelige analysearbejde, idet banken ikke længere har aktive kunder hos Collectia. Banken har videre oplyst, at banken tidligere har "outsourcet" sager til selskabet Aktiv Kapital, som i 2011 blev fusioneret med Collectia. Banken har i sine svar oplyst, at banken i forbindelse med undersøgelsen af sager behandlet af Collectia har fundet datafejl i gamle sager fra perioden før fusionen med Aktiv Kapital. Den konstaterede fejl indebærer, at sager som var lukket af Aktiv Kapital forsat stod som "aktive" i DCS. Fejlen er efter det oplyste af banken indberettet via en ORIS-indberetning, og det er vores forståelse, at banken vil udvide sine analyser til at omfatte denne fejl, enten ved et tillæg til den yderligere problemstilling nr. 13, eller i regi af en ny yderligere problemstilling.

Banken har oplyst, at problemstilling nr. 13 omfatter op til ca. 79.000 kunder fordelt på de tre førnævnte inkassobureauer, dvs. eksklusive sager, som måtte identificeres vedrørende samarbejdet med Collectia. Heraf er ca. 69.000 kunder registreret i DCS og ca. 10.000 kunder registreret i PF. En kunde kan have flere sager i et inkassobureau, samt sager i flere forskellige inkassobureauer. Banken har efter det oplyste identificeret de potentielt påvirkede kunder ved at sammenligne udtræk af kundefiler fra inkassobureauerne med data i bankens egne systemer. Vi bemærker, at banken på et møde den 17. september 2021 har oplyst, at tallene er foreløbige, og at det således ikke kan udelukkes, at banken vil finde yderligere sager, som kan være omfattet af den yderligere problemstilling nr. 13.

Banken har vurderet, at de ca. 10.000 kunder i PF ikke kan være i risiko for overbetaling som følge af denne problemstilling, idet en stikprøve på 15 sager har vist, at der for disse kunder ikke er nogen uoverensstemmelser i data. I tillæg hertil har banken foretaget en undersøgelse af samarbejdet mellem banken og inkassoselskabet MOP, der som det eneste benyttes til håndtering af PF-sagerne. Udvekslingen af data mellem PF og MOP sker, så vidt banken kan konstatere, via fysiske dokumenter med korrekte og fyldestgørende gældsoplysninger. Hertil kommer, at MOP ingen ændringer laver til gælden, når den er modtaget fra PF, ud over at MOP tilføjer inkassoomkostninger.

Banken har på baggrund af ovenstående konkluderet, at uoverensstemmelserne i kundedata kun kan omfatte de ca. 69.000 kunder, som af banken håndteres via DCS. Banken har foretaget en stikprøve omfattende i alt 720 sager, og på baggrund heraf har banken foretaget et skøn over, hvor mange sager der må forventes at være påvirket af fejlene. Stikprøven er efter det oplyste gennemført manuelt på tværs af inkassobureauernes sagsporteføljer. Stikprøven omfatter endvidere såvel åbne som lukkede

sager, og banken har redegjort for, at sagerne er udvalgt således, at de dækker forskellige perioder, og dermed bliver repræsentative for den samlede population. Det fremgår af bankens Fact Pack, at banken estimerer, at ca. 75 % af sagerne i stikprøven er berørt af datauoverensstemmelserne.

Det bemærkes, at der må antages at være et betydeligt overlap mellem på den ene side kunder i DCS, som har været berørt af hovedårsag 1 og 2, og på den anden side kunder, som kan være berørt af yderligere problemstilling nr. 13. Det er derfor også sandsynligt, at en række af de kunder, som har modtaget compensation som følge af hovedårsag 1 og 2, eller hvis restgæld i dag er påvirket heraf, vil have krav på (yderligere) compensation, når banken har udviklet en model for compensation vedrørende yderligere problemstilling nr. 13.

Bankens foreløbige analyser vedr. compensation:

Banken har i sine analyser opstillet et foreløbigt forslag til en model for korrektion af kundernes gæld, samt for beregning af en eventuel compensation. Der er ikke truffet nogen beslutning om valg af en konkret model for compensationen, og arbejdet med at kompensere de berørte kunder er således ikke påbegyndt endnu.

Banken har efter det oplyste foreløbigt opstillet 11 målsætninger, som fremover skal sikre korrekt gældsinddrivelse i de sager, som banken overdrager til inkassobureauer, hvilket bl.a. indebærer datakorrektioner, IT-ændringer samt opdatering af processer mellem banken og inkassobureauerne.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har oplyst, at der ikke siden oktober 2019 er sendt nye sager til inkassobureauer.

Banken har herudover oplyst, at banken i september 2020 har instrueret de benyttede inkassobureauer i, at den udestående restgæld ikke må tilskrives rente, dvs. renten er blevet sat til 0 % fra samme dato (1. oktober 2020) som i bankens egne inddrivelsessystemer. Banken har efter det oplyste også i september 2020 instrueret inkassobureauerne om at iværksætte et midlertidigt inddrivelsesstop, der indebærer, at der ikke foretages aktive inddrivelseskridt, og at betalingsordninger er standset. Inddrivelsen er således suspenderet, uanset hvor stor en andel af gælden, kunden tidligere har betalt. Banken kan dog ikke forhindre, at kunder som ønsker at betale den registrerede gæld, foretager indbetalinger til inkassobureauerne. Efter det oplyste gør banken derfor en særskilt indsats for at minimere risikoen for overopkrævning, idet banken screener de indgående betalinger fra inkassobureauerne på månedlig basis og tager individuel kontakt til kunder, der foretager sådanne betalinger. Kunden informeres herved om risikoen for overbetaling og tilbydes at få beløbet tilbagebetalt fra banken, medmindre kunden ønsker at fortsætte sine betalinger trods risikoen for fejl og overopkrævning.

Banken forventer efter det oplyste i løbet af oktober 2021 at have orienteret potentielt berørte kunder om, at banken er i gang med at undersøge, om kundens sag kan være berørt af fejl i bankens dataudveksling med inkassobureauerne.

For den generelle kommunikation med kunderne som følge af hovedårsag 1-4 henvises i øvrigt til ovenstående afsnit 6.6.2 og afsnit 9.3.1.1.

9.4.14 Problemstilling 14 – Nordania og Asset Finance

9.4.14.1 Danmark

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 14 vedrører Nordanias¹⁴ praksis for opkrævning af rykkergebyrer. I forbindelse med bankens arbejde med problemstillingen, har banken konkluderet, at problemstilling nr. 14 forekommer i Danmark og i Norge. Dette afsnit behandler problemstilling nr. 14 i Danmark. For behandling af problemstilling nr. 14 i Norge henvises til afsnit 9.4.14.2 nedenfor. Banken har yderligere inddelt problemstilling nr. 14 i to delproblemstillinger, for så vidt angår danske kunder:

Delproblemstilling 14a går ud på, at Nordania har opkrævet for mange rykkergebyrer over for Nordanias kunder. Problemstilling 14a opstår, da Nordanias system "Leasing Core" ikke har indbygget en kontrol, der hindrer, at kunder pålægges mere end tre rykkergebyrer for samme gæld. Problemstillingen er efter det af banken oplyste forekommet siden 2001 for private kunder og siden 2002 for erhvervs-kunder. Vi har forstået, at denne periodemæssige afgrænsning skyldes, at problemet er anset for opstået som følge af ikrafttræden af rentelovens § 9 b, der bestemmer, at fordringshaver maksimalt kan pålægge tre rykkergebyrer vedrørende samme ydelse. Bestemmelsen trådte i kraft den 1. juli 2001 i forbrugerforhold og den 1. august 2002 uden for forbrugerforhold.

Delproblemstilling 14b går ud på, at Nordania har beregnet renter af rykkergebyrer og renters rente og i enkelte tilfælde for mange renter af rykkergebyrer. Vi har forstået, at problemstilling 14b opstår, da renteberegningen i "Leasing Core" foretages på baggrund af den samlede restance mod kunden, hvilket omfatter rykkergebyrer og renter heraf. Problemstillingen har været forekommende siden 2005 ved ikrafttræden af rentelovens § 8 a, jf. også gennemgangen under afsnit 9.4.2.

¹⁴ Nordania – Asset Finance er en forretningsenhed af Danske Bank-koncernen, som opererer dels under Danske Leasing A/S og Nordania Leasing, division af Danske Bank A/S. Problemstilling nr. 14 vedrører Nordanias system "Leasing Core".

For begge problemstillinger slutter periodeafgrænsningen den 10. september 2020, da dette er datoen, hvor der efter vores forståelse er implementeret foranstaltninger til standsning af problemstillingen, jf. nærmere herom nedenfor.

Behandlingen af problemstilling nr. 14 sker i et separat projekt i Danske Bank benævnt "Projekt Eos". Vi kan konstatere, at projektet arbejder med fem øvrige problemstillinger, som vi alene er bekendt med i overskriftsform. Vi har forstået, at problemstillingerne bl.a. går ud på, at Nordania ikke har godskrevet "ubrugte kilometer" på misligholdte sager i forbindelse med leasing af biler, og at Nordania i samme forbindelse har opkrævet et såkaldt "indskrivningsgebyr". De forskellige problemstillinger medfører, at kunder potentielt har været udsat for overopkrævning. Problemstillingerne behandles ikke yderligere i denne rapport, men vil blive behandlet i en senere rapport i forbindelse med vores vurdering af kompensation vedr. de yderligere problemstillinger.

Vi bemærker, at de fem øvrige problemstillinger, som behandles i et særskilt projekt, ikke er nævnt som en del af problemstilling nr. 14 eller i øvrigt som separate problemstillinger i den rapportering, som banken har forelagt Finanstilsynet. Banken har over for os på møde af 22. oktober 2021 tilkendegivet, at banken ikke mener, at disse problemstillinger er omfattet af Finanstilsynets påbud, som ifølge bankens forståelse alene vedrører Nordanias rykkergebyrer, som var anført i bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020 til Finanstilsynet.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Banken anslår i de foreløbige analyser, at ca. 11.300 kunder samlet set kan være berørt af problemstilling nr. 14. Der er tale om faktisk berørte kunder, som er identificeret ved gennemgang af digitale transaktionstabeller. Banken skønner i den forbindelse foreløbigt, at den vil skulle udbetale samlet ca. kr. 17,4 mio. i kompensation til de berørte kunder. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for os har understreget, at det foreløbigt skønnede kompensationsbeløb er behæftet med stor usikkerhed, og at beløbet endnu kan ændre sig i begge retninger. Der henvises til afsnit 9.3.1.2.

Vi har ikke modtaget en tidsplan for, hvornår banken forventer, at den kan foretage udbetaling af kompensation. Vi har endvidere ikke forholdt os til den af banken valgte model for beregning af kompensation, herunder om modellen medfører fuld erstatning til alle berørte kunder.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har gennemført to tiltag for at standse problemstilling nr. 14 i relation til danske kunder. Banken er for det første stoppet med at pålægge og opkræve rykkergebyrer i Nordanias system. Banken har for det andet sat rentesatsen til nul. Foranstaltningerne er efter det oplyste implementeret den 10. september 2020.

Vi bemærker, at bankens generelle Pause-logik alene finder anvendelse på systemerne DCS og bank-systemet. Vi kan ikke se, om banken har foretaget særskilte foranstaltninger for at sikre, at kunder, som er omfattet af problemstillingen i Nordania, ikke foretager overbetalinger til banken. Selvom risikoen herfor formentlig er lille henset til den andel af den samlede gæld, som et gebyr normalt vil udgøre, synes banken ikke at have foretaget særskilte undersøgelser heraf.

Vi har forstået, at nogle kunder er oversendt til inkassobureauer. Banken har over for os på et møde den 22. september 2021 oplyst, at der ikke er implementeret særskilte foranstaltninger for disse kunder, hvorfor der stadig foretages opkrævning over for disse kunder. Vi har forstået, at der er tale om ca. 700 kunder, som er oversendt til inkassobureauer.

Bankens orientering til kunder omfatter kun faktisk berørte kunder, hvilket som tidligere anført af banken er opgjort til ca. 11.300 kunder. Banken oplyser dog, at de mangler at sende orienteringsbrev til 1.000 kunder, hvilket skyldes, at manuel håndtering er påkrævet og igangværende.

I de udsendte informationsbreve er kunderne blevet orienteret om, at Nordania uberettiget kan have opkrævet for mange rykkergebyrer, og at Nordania kan have beregnet renter på rykkergebyrer. Kunderne oplyses om, at kunderne kan have krav på compensation. Derudover oplyses, at Nordania vil kontakte kunderne så snart, der er nyt i kundernes sag. Sidst henviser banken til hjemmesiden <https://nordania.dk/procesfejl>. Vi kan således konstatere, at kunderne er blevet orienteret om den pågældende problemstilling.

Vi bemærker, at bankens generelle Pause-logik alene er implementeret for Danske Banks inddrivelsessystemer (DCS og PF). Der henvises til bemærkning ovenfor herom samt til afsnit 6.4 om de yderligere problemstillinger betydning for Pause-logikken generelt. Vi har ikke grundlag for at vurdere, i hvilket omfang problemstillingen medfører risiko for, at de berørte kunder i fremtiden foretager overbetaling til banken.

9.4.14.2 Norge

Problemstillingens karakter og omfang:

I forbindelse med bankens arbejde med genopretning af inddrivelsen har bankens analyser afdækket, at problemstilling nr. 14 om rykkergebyrer i Norge aktuelt omfatter to delproblemstillinger.

Delproblemstilling 14a går ud på, at Asset Finance, Danske Bank (banken) har opkrævet for høje rykkergebyrer over for bankens kunder i Norge. Banken har oplyst, at der efter norsk lovgivning

maksimalt må opkræves rykkergebyrer på 35 NOK. Banken har imidlertid opkrævet rykkergebyrer, der overstiger dette beløb, hvilket kan have ført til overbetaling for de enkelte kunder.

Delproblemstilling 14b går ud på, at banken har beregnet renter af rykkergebyrer på baggrund af en for høj rentesats. Banken oplyser i den forbindelse, at forrentning af rykkergebyrer må foretages ud fra den maksimale rentesats, der følger af norsk lovgivning, som efter det oplyste skifter hvert halve år, og som for nuværende er 8 % i rente. Derudover går delproblemstilling 14b ud på, at banken har beregnet rente af rykkergebyrrenten (dvs. renters rente frem for simpel rente). Dette er ifølge banken uberettiget, da der efter norsk lovgivning alene må beregnes simpel rente, som efter det oplyste for nuværende maksimalt må udgøre 8 %. Da banken har anvendt en højere rentesats end det tilladte, og da banken har beregnet renters rente, medfører det, at bankens kunder i Norge kan have foretaget overbetaling.

For begge delproblemstillinger foreligger der for os ikke en nærmere beskrivelse af, hvornår fejlen er opstået. Det fremgår dog af bankens redegørelse af 30. september 2021 til Finanstilsynet, at fejlen har påvirket sager siden 2004. Banken har imidlertid på et møde den 22. september 2021 oplyst, at banken ikke undersøger sager, som var afsluttede 1. januar 2008, da kundernes eventuelle krav vedrørende sager, som blev lukket før dette tidspunkt, efter bankens opfattelse er forældede i medfør af norsk forældelseslovgivning. Vi har ikke foretaget nogen selvstændig vurdering af dette spørgsmål.

For begge delproblemstillinger slutter periodeafgrænsningen den 30. april 2021, da dette er datoen, hvor der efter vores forståelse er implementeret foranstaltninger til standsning af problemstillingerne, jf. nærmere herom nedenfor.

Behandlingen af problemstilling nr. 14 i Norge sker i et separat projekt i Danske Bank benævnt "Projekt Eos", hvor øvrige problemstillinger relateret til Nordanias gældsopkrævningspraksis også er placeret. Vi henviser i den sammenhæng til vores bemærkninger herom under afsnit 9.4.14.1. Vi har ikke indsigt i de af banken identificerede øvrige problemstillinger vedrørende inddrivelsen i Norge, ligesom vi ikke kan se, at disse problemstillinger er beskrevet i materiale til Finanstilsynet.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Banken anslår i de foreløbige analyser, at ca. 705 kunder samlet set er berørt af problemstilling nr. 14, når der bortses fra kunder, hvis krav efter bankens opfattelse vil være forældede. Der er tale om faktisk berørte kunder, som er identificeret ved gennemgang af digitale transaktionstabeller. Banken skønner, at den vil skulle udbetale samlet ca. 1,4 mio. NOK i kompensation til de berørte kunder. Vi har endnu ikke forholdt os til den af banken valgte model for beregning af kompensation, herunder om modellen vil medføre fuld erstatning til alle berørte kunder. Vi bemærker i den forbindelse, at banken over for

os har understreget, at det foreløbigt skønnede kompensationsbeløb er behæftet med stor usikkerhed, og at beløbet endnu kan ændre sig i begge retninger. Der henvises til afsnit 9.3.1.2.

Banken har på møder den 9. og den 22. september 2021 oplyst, at udbetaling af kompensation afventer afklaring af skattemæssige implikationer, som udbetalingen kan få for kunderne i Norge. Banken oplyser, at den er i dialog med de norske skattemyndigheder herom. Det er vores forståelse, at dialogen stadig pågår, og vi har således ikke modtaget en tidsplan for, hvornår banken kan foretage udbetaling af kompensation.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har gennemført to tiltag for at standse problemstilling nr. 14.

Banken er for det første stoppet med at pålægge og opkræve nye rykkergebyrer. Banken har for det andet justeret rykkergebyrer og rentesatser til et "tilladt niveau". Banken har på et møde den 22. september 2021 oplyst, at "tilladt niveau" er 35 NOK for rykkergebyrer og 8 % i rentesats. Foranstaltningerne er efter det oplyste implementeret den 30. april 2021.

Vi bemærker, at bankens generelle Pause-logik alene finder anvendelse i systemerne DCS og banksystemet samt på danske kunder. Vi kan ikke se, om banken har foretaget særskilte foranstaltninger for at sikre, at kunder, som er omfattet af problemstilling nr. 14 i Norge, ikke foretager overbetalinger til banken. Selvom risikoen herfor formentlig er lille henset til den andel af den samlede gæld, som et gebyr normalt vil udgøre, synes banken ikke at have foretaget særskilte undersøgelser heraf. Vi har dog ikke grundlag for at vurdere, i hvilket omfang problemstillingen medfører risiko for, at de berørte kunder i fremtiden foretager overbetaling til banken.

Vi har forstået, at nogle kunders sager er oversendt til inkassobureauer i Norge. Banken har oplyst, at der er tale om ca. 10 sager. Vi har forstået, at gældsinddrivelsen siden 25. juni 2021 har været sat i bero over for disse kunder.

Bankens orientering til kunder omfatter faktisk berørte kunder, hvilket som tidligere anført af banken er opgjort til ca. 705 kunder, når der bortses fra kunder, hvis krav efter bankens opfattelse vil være forældede. Banken har oplyst, at der er sendt orienteringsbreve ud til samtlige kunder, som er berørt af problemstilling nr. 14 i Norge.

Kunderne er blevet orienteret om, at kunden kan have krav på kompensation som følge af, at kunderne har betalt for høje rykkergebyrer samt for høje renter af rykkergebyrer. Derudover oplyses, at kunderne bliver kontaktet så snart, der er nyt i kundernes sager. Sidst henvises til hjemmesiden

<https://danskebank.no/purregebyr>. Vi kan således konstatere, at kunderne er blevet orienteret om den pågældende problemstilling.

9.4.15 *Problemstilling 15 – Fejlagtig bogføring*

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 15 angår bankens fejlagtige bogføring i dens centrale bogføringssystem. Grundet fejlene, som de fire hovedårsager har medført, har kundernes udestående gæld været registreret forkert i bankens gældsinddrivelsessystemer. I forbindelse med bogføring betragtes den udestående gæld som tilgodehavender. Fejlene i gældsinddrivelsessystemerne har derfor medført, at den interne koncernrapportering fra DCS og PF til Koncernregnskabssystem (KRS) har indeholdt forkert opgjorte tilgodehavender. Idet KRS fungerer som grundlaget for koncernens årsregnskab, har dette således indeholdt forkert opgjorte tilgodehavender. Ingen kunder er berørt af problemstillingen, da den alene angår bankens regnskabsmæssige forhold.

Banken har efter det oplyste identificeret den yderligere problemstilling i forbindelse med analysen og afdækningen af de fire hovedårsager og de heraf afledte konsekvenser. Ved nærmere analyse af problemstillingen, har banken forsøgt at afdække omfanget af den fejlagtige bogføring og rapportering. Analysen er foretaget adskilt for DCS og PF, idet bogføringen af systemernes tilgodehavende indgår i rapportering for forskellige enheder, navnlig Danske Bank og Realkredit Danmark A/S.

For så vidt angår PF, har banken efter det oplyste foretaget en kvantitativ vurdering for at estimere fejlens omfang. Vurderingen er foretaget på baggrund af den gennemsnitlige fejlregistrering i systemet samt det forventede udbytte af tilgodehavenderne. I relation til regnskabsåret 2020 har banken estimeret en regnskabsmæssig fejl på tilgodehavender på ca. kr. 15 millioner. Fejlen er rettet i kvartalsrapporten for tredje kvartal 2020, hvor der er foretaget en nedskrivning af bankens tilgodehavender.

For så vidt angår DCS, har banken efter det oplyste foretaget en kvalitativ vurdering for at estimere fejlens omfang. På baggrund heraf har banken anslået, at banken maksimalt har overestimeret tilgodehavenderne i DCS med kr. 24,6 millioner. Sammenholdt med bankens totale tilgodehavender på kr. 1.028 milliarder, har banken vurderet, at beløbet er uvæsentligt for årsrapporten. Der er derfor ikke foretaget korrektion af beløbet i årsrapporten.

På baggrund af den gennemførte undersøgelse er banken kommet frem til, at den yderligere problemstilling nr. 15 afsluttes uden behov for compensation af kunder, IT-ændringer, eller ændringer i de forretningsmæssige sagsgange. Bankens har anført, at det forventes, at årsrapporten for 2021 vil

baseres på korrekt data, herunder at der vil være taget højde for den potentielle indvirkning på bankens tilgodehavender, som kan være knyttet til de konstaterede øvrige yderligere problemstillinger.

Vi har ikke foretaget nogen selvstændig undersøgelse af grundlaget for bankens estimering af de konstaterede fejls indvirkning på bankens bogføring og på bankens kvartals- og årsrapporter.

9.4.16 Problemstilling 16 – Forældelseshåndtering i pantebrevssystem

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 16 angår fejl i bankens pantebrevssystem (Mortgage Deed System, "MDS"), som banken siden 1991 har anvendt til at behandle bankens pantebreve. Banken har opdelt den yderligere problemstilling i to delproblemstillinger:

Delproblemstilling 16a går ud på, at MDS-systemet ikke indeholder oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere eventuel forældelse af misligholdt gæld i systemet. I MDS-systemet står de eventuelle misligholdte afdrag således altid registreret som en aktuel restance – også selvom afdraget i realiteten måtte være helt eller delvist forældet.

Delproblemstilling 16b går ud på, at 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" med den pantsatte ejendom. Delproblemstilling 16b minder således om hovedårsag 1, men problemstillingen er ikke behandlet under hovedårsag 1, da hovedårsag 1 kun behandler overførsel af gæld fra banksystemet til inkassosystemet (DCS) og altså ikke overførsel af gæld fra pantebrevssystemet (MDS) til inkassosystemet (DCS).

Derudover har banken medio oktober 2021 oplyst, at den påtænker at tilføje to yderligere delproblemstillinger, henholdsvis delproblemstilling 16c og 16d, om bankens mulige ansvar i forbindelse med eventuel overopkrævning i relation til de pantebreve, hvor bankens kunder er/var kreditor, jf. nærmere herom nedenfor, samt om risikoen for, at MDS-systemet systemisk har beregnet og tilskrevet for høje morarenter i forhold til hvornår kunder i øvrigt har betalt eventuelle restancer. Da bankens overvejelser herom fortsat er på et indledende stadie, vil disse delproblemstillinger ikke blive behandlet nærmere i denne rapport.

Konsekvensen af de konstaterede delproblemstillinger (16a og 16b) er, at MDS-systemet (og efterfølgende DCS-systemet) beregner og tilskriver morarenter på baggrund af et forkert beregningsgrundlag, herunder af krav, der kan være helt eller delvist forældede. Ud over den løbende beregning af renter af en potentielt for høj restgæld, er der også for denne problemstilling risiko for, at kunden i forbindelse

med bankens inddrivelse eller i forbindelse med betalinger til banken betaler mere end det, som udgør bankens retskraftige krav mod kunden.

Banken har på møde med os den 11. oktober 2021 oplyst, at der er registreret ca. 370.000 pantebreve i MDS-systemet. Heraf er/var banken kreditor på ca. 113.000 af pantebrevene, mens kunder er/har været kreditor – og banken ”administrator” – på de øvrige ca. 257.000 pantebreve. Banken har videre oplyst, at ca. 2.200 pantebreve fortsat er ”levende”, det vil sige, at en debitor p.t. afdrager på gælden.

I forhold til delproblemstilling 16a har banken identificeret ca. 120 potentielt berørte pantebreve i MDS. Ifølge bankens oplysninger kan der være flere kunder tilknyttet ét pantebrev. Heraf har banken vurderet, at der for ca. 27 pantebreve er særlig risiko for, at de tilknyttede kunder kan komme til at betale forældet gæld.

I forhold til delproblemstilling 16b har banken foreløbigt identificeret ca. 520 sager, der er blevet overført fra MDS til DCS, og som om derfor potentielt er berørt af fejlen om sammenlægning af gældstyper i en samlet ”hovedstol”. Banken har i forbindelse med den foreløbige analyse identificeret de 520 overførte sager ved at søge efter forskellige ”mail-titler” (emnefolder) i udvalgte interne mailbokse, som har været anvendt i forbindelse med bankens inddrivelse. Banken har selv påpeget, at den ved søgningerne alene har haft adgang til e-mails fra 2013 og senere, og at relevante mails kan være sendt med andre ”titler”, ligesom relevante mails kan være blevet slettet.

Banken har på møde den 11. oktober 2021 oplyst, at arbejdet med at identificere potentielt berørte kunder fortsat pågår, og at banken på nuværende tidspunkt ikke ved, hvornår den forventer at have færdiggjort denne identifikationsproces.

Vi bemærker, at banken efter det oplyste på nuværende tidspunkt ikke er færdig med udsøgning af kunder, som kan være berørt af problemstillingen, og vi kan på grundlag af bankens foreløbige udsøgning ikke udtrykke nogen klar konklusion om, at banken kan antages at have fundet alle de berørte sager. Vi vil i stedet forholde os til, om banken har identificeret alle berørte kunder, når vi tager stilling til bankens udbetaling af kompensation og tilretning af data (den såkaldte ”writeback”).

Bankens foreløbige analyse vedrørende kompensation:

Banken har i relation til delproblemstilling 16a udarbejdet et foreløbigt skøn over bankens potentielle opkrævning af forældet gæld. Bankens foreløbige skøn er baseret på 29 konkrete sager, som banken foreløbigt har identificeret i MDS, men som anført ovenfor kan det ikke udelukkes, at banken på et senere tidspunkt identificerer flere sager af relevans for bankens samlede kompensationsopgørelse.

Banken har i de foreløbige analyser opgjort summen af den potentielt forældede gæld i de 29 sager til ca. kr. 2,8 mio. Såfremt hele den potentielt forældede gæld i de pågældende sager måtte vise sig faktisk

at være forældet, vil banken således skulle kompensere kunderne for ca. kr. 2,8 mio. eksklusiv eventuel rente- og tidskompensation. Som beskrevet i afsnit 9.3.1.2, forventes en sådan kompensation i nogle sager at ske ved en korrektion af saldoen, mens det i andre sager vil forudsætte en udbetaling til kunden. Banken vurderer således, at en eventuel kompensation kan bestå af tilbagebetaling og/eller ud-ligning af en fortsat ubetalt gæld i pantebrevssystemet MDS.

Den potentielt forældede gæld i de 29 sager varierer i størrelse fra kr. 6.740 til kr. 339.082. Enkelte af kunderne kan således have krav på udbetaling eller godskrivning af betydelige beløb.

I forhold til såvel bankens foreløbige opgørelse af kunder, der potentielt kan være berørt af den yderligere problemstilling nr. 16, som bankens skøn over det samlede kompensationsbeløb, bemærker vi, at banken over for os har understreget, at de opgjorte tal i vidt omfang er foreløbige og behæftet med en stor usikkerhed, og at tallene derfor endnu kan ændre sig i begge retninger,

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har oplyst, at MDS-systemet fortsat automatisk beregner og udsender løbende terminsopkrævninger til kunderne i de ca. 2.200 aktive sager i systemet. Banken oplyser, at det på grund af manglende viden om systemet – der som nævnt er taget i brug i 1991 – ikke vurderes at være muligt/forsvarligt at foretage rettelser i systemets funktionalitet, som standser udsendelse af opkrævninger.

Med henblik på at undgå, at den fortsatte automatiske gældsinddrivelse fører til overbetaling, har banken i stedet til standsning af delproblemstilling 16a afsat én medarbejder til manuelt at behandle de sager, hvor banken vurderer, at der er risiko for, at kunder kan komme til at betale forældet gæld. Vi har ikke på tidspunktet for udarbejdelsen af denne rapport fået detaljeret indsigt i denne manuelle proces, men banken har beskrevet processens overordnede trin, og i den forbindelse redegjort for, hvordan det sikres, at der ikke sker betaling af forældet gæld. Ifølge det af banken oplyste, kan sagsbehandleren således imødegå MDS-systemets aktive inddrivelse af gæld i de sager, hvor der er risiko for, at kunderne vil komme til at betale forældet gæld, ligesom sagsbehandleren kan afvise eventuelle indgående betalinger, såfremt nogle af de berørte kunder egenhændigt måtte tage initiativ til at afdrage på deres potentielt forældede restance.

Banken har i forhold til delproblemstilling 16b oplyst, at banken på nuværende tidspunkt ikke har taget tiltag til standsning af delproblemstillingen. Banken har oplyst, at den pr. 15. oktober 2021 fortsat undersøger, hvilke tiltag banken kan foretage for at standse delproblemstillingen. Processen for overførsel af sager fra MDS til DCS er således fortsat fejlbehæftet. Banken har oplyst, at der kun overføres ca. fem sager om året på denne måde, og at der ikke er risiko for overopkrævning som følge

af bankens Pause-logik, herunder rentestoppet, som banken indførte pr. 1. juli 2021 med virkning fra 20. oktober 2020, jf. nærmere afsnit 6.4 ovenfor.

Banken har på møde den 11. oktober 2021 oplyst, at banken i løbet af oktober måned 2021 agter at orientere de ca. 120 kunder, som potentielt er berørt af delproblemstilling 16a, jf. ovenfor. Orienteringen vil ifølge banken være tilpasset i forhold til bankens vurdering af kundernes aktuelle risiko for overbetaling. 27 kunder vil modtage en orientering om foreløbigt at stoppe deres betalinger, indtil banken har undersøgt den faktiske risiko for overbetaling nærmere, jf. ovenfor om kunder, som forventes at skulle modtage kompensation. Ca. 13 kunder vil modtage orientering om at fortsætte deres betalinger, mens banken manuelt vil overvåge sagerne og sikre, at kunderne ikke risikerer at betale for meget, jf. ovenfor om bankens tiltag til standsning af delproblemstilling 16a, og endelig vil de resterende ca. 80 kunder modtage en generel orientering om problemstillingen, idet banken for disse kunder ikke vurderer, at der på nuværende tidspunkt er risiko for overbetaling, da kunderne aktuelt ikke betaler løbende afdrag til banken, eksempelvis fordi disse sager kan være lukkede.

9.4.17 Problemstilling 17 – Renteberegning i DCS

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 17 angår en række fejl i bankens løbende beregning og tilskrivning af renter i DCS.

Fejlene udspringer grundlæggende af, at DCS som udgangspunkt er udviklet til at beregne renter af den løbende rente (dvs. renters rente). DCS indeholdt således som udgangspunkt ikke funktionalitet til beregning af simpel rente, hvilket vil sige funktionalitet, hvorefter systemet alene beregner løbende rente af kravets hovedstol.

Efter det oplyste har banken i perioden fra 2012 og frem i overensstemmelse med aftaleforholdet med en række af bankens kunder haft behov for at kunne beregne simpel rente i inddrivelsessager. Banken udviklede på den baggrund i 2012 en ændring til DCS, hvorved banken formåede at få systemet til at beregne en simpel rente. Løsningen indebærer, at renter tilskrives med en fremtidig valørdato (31/12/2999), hvorved de tilskrevne renter ikke indgår i den efterfølgende renteberegning.

Denne ændring af DCS har vist sig at have en række utilsigtede og uforudsete effekter, og banken har i sin foreløbige analyse behandlet tre konkrete mere eller mindre atypiske hændelsesforløb.

Vi bemærker, at det analysemateriale, som banken har stillet til rådighed for os i forhold til yderligere problemstilling nr. 17, er begrænset til de specifikke registrerede utilsigtede hændelser i ORIS og ikke

afdækker yderligere potentielle effekter af brugen af fremtidig valørdato i renteberegningen i DCS eller problemer med renteberegningen i DCS i øvrigt. Det vil sige, at det fremgår direkte af bankens egne analyser, at banken ikke nødvendigvis har identificeret og vurderet alle relevante aspekter af problemstillingen vedrørende renteberegning i DCS, herunder i forhold til en række nærmere identificerede potentielle yderligere fejlkilder, som vi forstår banken vil undersøge nærmere.

Det er vores vurdering, at banken, før analyserne afsluttes, bør foretage en tilbundsående undersøgelse og analyse af renteberegningsfunktionaliteten i DCS, herunder da de konstaterede fejl i karakter og omfang skaber en høj grad af usikkerhed om, hvorvidt funktionaliteten har andre fejl, som kan have ført til beregning af en forkert rente i forhold til den enkelte kunde. Vi vil i det videre arbejde følge dette analysearbejde, og resultatet af undersøgelsen vil fremgå af en senere rapport til Finanstilsynet.

Trods analysernes foreløbige karakter, har banken på nuværende tidspunkt identificeret en række konkrete forhold, som medfører, at banken har beregnet for høje renter, herunder at banken i nogle sager har beregnet rente af rentebeløb, selvom der alene skulle beregnes en simpel rente.

Vi bemærker, at banken efter det oplyste også i perioden 2002 – 2012 kan have haft behov for at beregne simpel rente baseret på enten aftale med kunden eller deklatoriske regler herom. Der er således en risiko for, at banken i denne periode uberettiget har beregnet renters rente af kunders gæld. Vi har spurgt til nærmere oplysninger om problemets omfang, og afventer aktuelt bankens svar. Banken har efter det oplyste igangsat en selvstændig analyse heraf og har efter det oplyste den 1. oktober 2021 oprettet en ORIS-indberetning herom.

Bankens foreløbige analyser vedr. compensation:

Banken har i de foreløbige analyser konstateret, at i hvert fald to grupper af de identificerede problemstillinger kan medføre, at kundernes saldi i dag er registreret forkert, samt at nogle kunder har krav på compensation for en egentlig overbetaling.

For den ene af de pågældende problemstillinger (delproblemstilling 17.a) anfører banken i sit analysemateriale, at de pågældende kunder skønnes at have krav på en compensation på op til i alt ca. kr. 3,1 mio., hvis samtlige 480 kunder er berørte. Dette beløb omfatter ikke tidskompensation. Der foreligger ikke for os detaljerede oplysninger om, hvordan banken har skønnet beløbet.

For den anden af de pågældende problemstillinger (delproblemstilling 17.b) har banken identificeret i alt ca. 600 kunder, som potentielt kan være berørt. Baseret på stikprøvevis manuelle gennemgang er det bankens opfattelse, at kun en lille andel af disse vil have krav på compensation, og at kompensationsbeløbene i de enkelte sager gennemsnitligt vil udgøre ca. kr. 4.000.

Vi har ikke foretaget nogen nærmere analyse af grundlaget for bankens beregninger, og banken har efter det oplyste ikke endeligt godkendt en model for kompensation af de berørte kunder.

Vi bemærker, at banken over for os har understreget, at såvel bankens foreløbige opgørelse af kunder, der potentielt kan være berørt af den yderligere problemstilling nr. 17, som bankens foreløbige skøn over det samlede kompensationsbeløb på nuværende tidspunkt i vidt omfang er behæftet med stor usikkerhed, og at tallene således kan ændre sig i begge retninger. Der henvises til afsnit 9.3.1.2.

Vi bemærker i den forbindelse, at bankens foreløbige opgørelser begrænser sig til de delproblemstillinger, som banken på nuværende tidspunkt har analyseret nærmere. Det kan således ikke udelukkes, at antallet af potentielt berørte kunder og det samlede kompensationsbeløb som følge af fejl i bankens løbende beregning og tilskrivning af renter i DCS kan vise sig at blive væsentlig større.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken har efter det oplyste igangsat IT-udvikling, som skal sikre, at bankens systemer fremadrettet kan håndtere korrekt renteberegning. Vi har endnu ikke foretaget nogen undersøgelse heraf, ligesom vi ikke har undersøgt, om banken har udviklet en metode til at sikre, at rettelserne i kundernes data (valørdatoer mv.) ikke fremadrettet vil føre til fejl i renteberegningen.

Banken har efter det oplyste ikke truffet nogen særlige foranstaltninger for at sikre mod fremadrettet overbetaling i forhold til de kunder, som kan være berørt af 17.a. Så vidt ses er de pågældende kunder således alene beskyttet af bankens almindelige Pause-logik, jf. ovenfor, afsnit 6.4. Banken oplyser, at den har implementeret en løsning på delproblemstilling 17.b, der sikrer mod fremadrettet overbetaling. Løsningen er dog endnu ikke blevet undersøgt af os, da vi endnu ikke har modtaget relevant materiale herom.

Banken har oplyst, at den i september 2021 har sendt orienteringsbreve til i alt ca. 60.000 kunder, der potentielt er berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, heriblandt til et ikke nærmere specificeret antal kunder, der potentielt er berørt af den yderligere problemstilling nr. 17. Vi er dog ikke bekendt med, om de 60.000 kunder omfatter alle de kunder, som efter bankens oplysninger kan være berørt af problemstillingen. Der henvises i øvrigt til 6.6.2 og afsnit 9.3.1.1 ovenfor om kommunikation i relation til de yderligere problemstillinger.

9.4.18 Problemstilling 18 –Manglende opfølgning på betalingsaftaler

Problemstillingens karakter og omfang:

Den af banken identificerede yderligere problemstilling nr. 18 angår bankens manglende opfølgning på en række betalingsaftaler med bankens kunder.

I forbindelse med at en kunde overgår til inkasso i DCS, opfordrer banken kunderne til at indgå en aftale om ratevis betaling af gælden. Nogle kunder er ikke i stand til at overholde vilkårene i en betalingsaftale, som indebærer en i forhold til gældens størrelse passende grad af afvikling af den rentebærende hovedstol. I disse tilfælde kan banken tilbyde en midlertidig aftale, hvor kunden betaler en lavere ydelse end sædvanligt. Dette sker efter det oplyste, når banken har vurderet, om den lavere ydelse kan accepteres i forhold til gældens størrelse og kundens situation.

Den midlertidige aftale løber efter sit indhold i maksimalt tre år, hvorefter aftalen skal genforhandles. Opfølgningen sker via en manuel proces, hvor bankens kunderådgivere skal genforhandle de midlertidige aftaler i takt med, at den 3-årige periode udløber. Yderligere problemstilling nr. 18 vedrører de tilfælde, hvor banken ved en fejl ikke har fulgt op på midlertidige aftaler, eller hvor banken ikke har lukket de midlertidige aftaler, hvis kunden ikke har reageret på bankens opfølgning. Dette har betydet, at kunderne har kunnet fortsætte betalingerne i henhold til sådanne aftaler i en længere periode end 3 år, uden at banken har taget initiativ til en drøftelse med kunden om, hvorvidt kunden som led i en genforhandling vil kunne forøge den løbende betaling til et niveau, som vil medføre en hurtigere afvikling af gælden.

Banken vurderer, at den manglende opfølgning og genforhandling vil være i strid med god skik-reglerne samt i strid med god inkassoskik.

Banken har i den kvartalsvise redegørelse af 30. september 2021 til Finanstilsynet oplyst, at fejlen er forekommet i perioden mellem 2005 til 2020 i sager, hvor betalingsaftaler har været registreret uden opfølgningsdato, eller hvor opfølgningsdatoen har været overskredet, uden at en sagsbehandler har behandlet og håndteret sagen i de manuelle processer. Grundlaget for periodeafgrænsningen er ikke nærmere beskrevet i det tilgængelige materiale. Banken estimerer i sin foreløbige analyse fra juni 2021, at ca. 48.000 kunder kan være berørt af problemstillingen, som følge af at kunderne er registreret med betalingsaftaler i bankens system, DCS. Heraf estimerer banken, at ca. 800 kunder er i høj risiko for at være berørt af problemstillingen, jf. nærmere nedenfor.

Problemstillingen vedrører aftaler, som er oprettet i DCS, og banken har i sine analyser afdækket, at problemstillingen ikke har berørt sager oprettet i PF.

Behandlingen af problemstilling nr. 18 har omfattet undersøgelse af tre yderligere forhold:

For det første, har banken undersøgt en række af de oven for omtalte betalingsaftaler, der karakteriseres ved, at rentetilskrivningen svarer til eller overstiger kundens afdrag, således at kunden ved aftalen slet ikke afdrager på den rentebærende hovedstol. Dette medfører, at kunden ved de pågældende afdrag aldrig vil indfri den samlede gæld til banken. Banken konkluderer, at dette forhold isoleret set ikke strider mod god skik-reglerne. Banken vurderer dog, at sådanne aftaler kan stride mod regler og principper for god skik og være til skade for kunden i tilfælde, hvor banken ikke har foretaget opfølgning over for kunden efter genforhandlingstidspunktet for den midlertidige betalingsaftale. Bankens manglende opfølgning betyder således, at kunden ikke aktivt påmindes om, at en forøgelse af afdragende er en forudsætning for nedbringelse af den rentebærende hovedstol.

For det andet har banken undersøgt, om kunder er behandlet ud fra gennemsigtige kriterier i forbindelse med indgåelse af en midlertidig betalingsaftale.

For det tredje har banken undersøgt, om banken har kommunikeret tilstrækkeligt klart til kunder, som har indgået en midlertidig betalingsaftale.

Banken konkluderer, at analyserne af de to sidstnævnte forhold ikke har afdækket brud på principper og regler for god skik eller på aftaleforholdet med kunderne, som har udsat kunderne for overopkrævning. Som følge heraf har banken valgt at afslutte sin analyse af de pågældende forhold. Vi har ikke foretaget en selvstændig undersøgelse af grundlaget for denne konklusion.

Bankens foreløbige analyser vedr. kompensation:

Som nævnt estimerer banken i de foreløbige analyser, at ca. 48.000 kunder kan være berørt af problemstilling nr. 18 som følge af, at kunderne er registreret med betalingsaftaler i DCS. Af disse skønner banken dog foreløbigt kun, at ca. 800 kunder vil være i høj risiko for overbetaling, jf. nedenfor. Banken har i den forbindelse konkluderet, at en andel af bankens kunder må forventes at have krav på udbetaling af en kompensation, ligesom banken for en række kunder forventer at skulle nedsætte kundernes resterende gæld til banken. Banken har inddelt de berørte kunder i fire forskellige segmenter, der af banken beskrives som følger:

Det første segment benævner banken ”højrisikosegmentet”. Segmentet omfatter kunder med aftaler, hvor den samlede gæld er øget i den periode, selvom banken med kunden har haft en betalingsaftale, som kunden har overholdt. Samtidig vurderes aftalerne at have en tilbagebetalingsratio på mere end 100 %, hvorved vi har forstået, at kunderne allerede har betalt mere end det oprindelige beløb, som kunden skyldte på tidspunktet for indgåelsen af den oprindelige betalingsaftale. Banken vurderer på denne baggrund, at der er høj risiko for, at kunderne kan være blevet udsat for en uberettiget

”overopkrævning”, da banken ikke ved de aftalte genforhandlingsterminer har taget initiativ til en drøftelse med kunden af, om afdragene kunne forøges.

På nuværende tidspunkt estimerer banken, at der for højrisikosegmentet er tale om ca. 800 kunder, der forventes at være berettiget til kompensation. Banken skønner, at denne kompensation kan udgøre ca. kr. 8,6 mio. Vi har forstået, at bankens arbejde med kompensationsberegningen for disse kunder fortsat er igangværende, og banken har samtidig over for os understreget, at både bankens foreløbige opgørelse af berørte kunder og bankens foreløbige skøn over det samlede kompensationsbeløb på nuværende tidspunkt er behæftet med stor usikkerhed. Der henvises herom også til afsnit 9.3.1.2.

De øvrige tre segmenter består af kunder, hvor banken vurderer, at kunden kun i 2) mellem, 3) lav eller 4) laveste grad kan være udsat for overopkrævning, da tilbagebetalingsratioen er forholdsmæssigt mindre end 100 % i forhold til den oprindelige gæld, som var omfattet af den midlertidige betalingsaftale.

For disse øvrige segmenter har banken dog samtidig oplyst, at der kræves en nærmere gennemgang af kundernes betalingshistorik for med sikkerhed at afgøre, hvilke kunder, der er berørt af problemstilling nr. 18, herunder hvorvidt disse kunder har krav på kompensation. Banken har af denne grund ikke angivet estimat for den samlede kompensation, som eventuelt skal betales til disse kunder. Vi er ikke bekendt med, hvornår banken forventer at have tilvejebragt en analyse herom. Der ses heller ikke at være vedtaget en egentlig model for beregning af kompensation til de kunder, om er berørt af yderligere problemstilling nr. 18.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Banken oplyser, at problemstillingen er standset som følge af bankens implementering af Pause-logikken, og det her indførte rentestop (se herom afsnit 6.4). Dette sikrer ifølge banken, at rentetilskrivningen for de midlertidige aftaler er sat i bero, herunder i forhold til de aftaler hvis genforhandlingsdato er overskredet. Vi har forstået, at banken har standset opkrævningen over for kunder i højrisikosegmentet. Derudover vil banken arbejde videre med at opdatere sagsbehandlervejledninger, som skal sikre, at de midlertidige betalingsaftaler tilbydes på tilstrækkelig klare vilkår, og at der følges op på aftalerne i takt med, at genforhandlingsdatoen nærmer sig.

Banken kan efter det oplyste fortsat modtage betalinger fra kunderne i de øvrige segmenter, hvor tilbagebetalingsratioen er mindre end 100 %, og hvor genforhandlingsdatoen for betalingsaftalen er overskredet. Kunderne er siden senest den 5. juli 2021 omfattet af bankens generelle Pause-logik, som bl.a. indebærer et rentestop (0 % i rente). Rentestoppet sikrer ifølge banken, at der ikke længere eksisterer nogen betalingsaftaler, hvor rentetilskrivningen overstiger kundens afdrag, og hvor kunden derved ikke nedbringer den rentebærende hovedstol. Derudover har banken den 15. oktober 2021 besluttet at

standse betalingsordninger for samtlige kunder uanset omfanget af kundernes tidligere betalinger, hvis ikke kunden allerede har tilkendegivet eller senere tilkendegiver et ønske om at fortsætte sine betalinger trods risikoen herved. Der henvises til afsnit 6.4.

Som nævnt estimerer banken, at 48.000 kunder kan være berørt af problemstilling nr. 18. Banken har i første omgang alene besluttet at kommunikere til kunder fra højrisikosegmentet. Der er således tale om orientering til ca. 800 kunder. Disse berørte kunder vil ifølge banken modtage orientering i løbet af oktober 2021.

Vi kan konstatere, at banken i brevet vil oplyse kunderne om, at kunden kan have fortsat med at betale afdrag, selvom den pågældende aftale var udløbet og skulle genforhandles. Det fremgår ligeledes af den pågældende tekst, at kunderne potentielt har betalt afdrag på en aftale, som de facto ikke nedbringer kundens samlede gæld til banken, og at banken i den henseende vil undersøge, om den midlertidige aftale har været så uhensigtsmæssig, at banken ikke kan opkræve den fulde gæld. Vi finder i denne sammenhæng, at kunderne bliver oplyst om de essentielle elementer i relation til problemstilling nr. 18.

For de kunder, som banken har kategoriseret i de øvrige segmenter, vil banken kommunikere til disse kunder, når banken har haft mulighed for at gennemgå kundernes betalingshistorik. Banken har ikke oplyst en nærmere tidsplan for, hvornår en analyse heraf forventes færdiggjort.

9.4.19 Problemstilling 19 – Bagatelgrænse for overbetalinger

Problemstillingens karakter og omfang:

Den yderligere problemstilling nr. 19 angår fejl i forbindelse med bankens lukning af sager i DCS, hvor kundens sidste betaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har vist sig at overstige restgælden. I disse sager har der på tidspunktet for sagens lukning været en positiv slutsaldo i kundens favør.

I forbindelse med lukning af disse sager i DCS har banken siden ibrugtagningen af DCS-systemet i 2004 frem til november 2020 manuelt ændret slutsaldoen til kr. 0, hvis saldoen i kundens favør udgjorde mindre end kr. 50. Konsekvensen af bankens praksis er, at banken reelt har undladt at tilbagebetale et tilgodehavende, som kunden har haft hos banken.

Banken har identificeret 11.706 kunder, der potentielt kan være berørt af problemstillingen.

Bankens foreløbige analyse vedrørende kompensation:

Banken har besluttet at kompensere alle berørte kunder med kr. 50, svarende til den maksimale overopkrævning i de relevante sager, med tillæg af en tidskompensation (rente) for den tid, som er gået

mellem bankens nulstilling af saldoen på kundens konto, og tilbagebetalingen. Endelig vil banken sikre, at kunderne modtager kompensation for en eventuel skat, som de skal betale af beløbet.

Banken har foreløbigt skønnet de samlede kompensationsomkostninger til at udgøre ca. kr. 600.000. Dertil kommer bankens udgifter til den tids- og skatterelaterede kompensation, som ifølge banken vil blive opgjort i forbindelse med den faktiske kompensationsproces.

Vi bemærker, at banken over for os har understreget, at såvel bankens foreløbige opgørelse af kunder, der potentielt kan være berørt af den yderligere problemstilling nr. 19, som bankens foreløbige skøn over det samlede kompensationsbeløb på nuværende tidspunkt er behæftet med stor usikkerhed, og at tallene således endnu kan ændre sig i begge retninger, Vi henviser i den forbindelse til afsnit 9.3.1.2 ovenfor.

Bankens tiltag til standsning af problemstillingen og orientering af kunderne:

Til standsning af problemstillingen har banken i november 2020 foreløbigt indstillet processen for lukning af alle sager i DCS, hvor der forekommer en positiv slutsaldo.

Bankens tiltag har medført, at der (pr. juni 2021) er et efterslæb på ca. 3.500 sager, som afventer at blive lukket i DCS. Ifølge det af banken oplyste, er banken dog aktuelt ved at planlægge et særskilt projekt til håndtering af disse sager.

Vi bemærker, at banken efter det oplyste den 22. oktober 2021 har vedtaget at slette samtlige de af banken registrerede kunder fra RKI, jf. nærmere afsnit 9.4.4 ovenfor, hvilket blandt andet (også) vil sikre, at den manglende lukning af sager med positive slutsaldi ikke får den følgerkning, at kunder, hvis registrering i RKI skal slettes, ikke fejlagtigt vedbliver at være registrerede.

Banken har oplyst, at den i september måned har sendt orienteringsbreve til i alt ca. 60.000 kunder, der potentielt er berørt af en eller flere yderligere problemstillinger, heriblandt til et ikke nærmere specificeret antal kunder, der potentielt er berørt af den yderligere problemstilling nr. 19. Vi er dog ikke bekendt med, om de 60.000 kunder omfatter alle de 11.706 kunder, som efter bankens oplysninger kan være berørt af problemstillingen. Der henvises i øvrig til afsnit 6.6.2 om kommunikation i relation til de yderligere problemstillinger.

Banken har fremsendt en kopi af orienteringsbrevet til os. Vi kan konstatere, at brevet indeholder en fyldestgørende beskrivelse af problemstillingen.

Kontakt os:



Martin Povelsen
Partner, KPMG
Digital Governance &
Operation
mpovelsen@kpmg.com



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



Frederik Thufason
Director, KPMG
Financial Services
Advisory
fthufason@kpmg.com



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