

BILAG 1 – BANKENS BEHANDLING AF ALLE YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER OG FEJL M.V. OG VORES BEMÆRKNINGER HERTIL

1. SAMLET OVERSIGT OVER BANKENS KOMPENSATIONSTILGANG

		Yderligere problemstillinger og fejl mv.						
Olympia-modellen uden justeringer	28	13 17a-b 18b	20a-c 22a-d 24a	27a-b 31a 39a-b	ORIS 160103 ORIS 162057 ORIS 162481	ORIS 162877a-b ORIS 164854a ORIS 165154	ORIS 166446b-c DCS-konti i kompleksitetsniveau 6.7 PF erhvervssager	
Olympia-modellen med justeringer	43	Hovedårsag 3 Hovedårsag 4 1a-f 3a-b 6a-b 8a 16b	26g 26g 32 33 37 40a-d	ORIS 164583 ORIS 164854b ORIS 166446a ORIS 171177a,c-e + Flexlån og Flexgaranti ORIS 175194 ORIS 175195	ORIS 176229a-b DCS Erhvervskonti (ekskl. kompleksitetsniveau 6.2) Genetablerede erhvervskonti (kompleksitetsniveau 6.2) High Risk Cohorts: MDS og 0 %-aftaler	Split af restgæld i DCS 20 %-garantisager I-16 segmentet i PF Operationelle fejl i I-05 segmentet i PF Utilstrækkelig datakvalitet i PF SP2 - Annullerede overlappende aftaler		
Individuel genberegning	21	26b-c 26h-i 41a-e	20 %-garantisager uden OP-match Danske Kredit Ingen automatisk løsning til startbalancer i PF P-claims	SP1 - Betalingsaftaler med samme aftaledato SP3 - Opsplitning af restgæld SP4 - Manglende registrering af opsplitning af restgæld i gældsandele	SP5 - Potentiel forældelse for første betaling SP8 - Krav med manglende tabsdato SP9 - Krav med manglende anerkendelsesdato			
Fuld manuel gennemgang	7	ORIS 162169 ORIS 169861						
Særskilt kompensations-tilgang	20	16a 16e	16i SP7 - Reservefondspantebreve Klage sager	Potentielt underkompenserede sager Specielle sager				
Kundehenvendelser om tab	17	Hovedårsag 1 Hovedårsag 2	2b-d 10	14a-b 16d	16g-h 19a-b	38b Betalingen efter august 2022	Realkreditlignende produkter (29a-c) Svigsmarkerede sager	
		4a-b 11a-b	12 16c	23b-c 24b	26a 26d-e	30 31b	38a ORIS 146353 ORIS 159349	
Ikke-kompensations-udløsende fejl	24	5 6c 7	8b 9a-b 15	18a 18c-d 21a-b	23a 25 26f	28 34a-b 35	36 ORIS 164265 ORIS 166446d ORIS 171177b ORIS 172699	

2. OLYMPIA-MODELLEN

Problemstillinger eller grupper af kunder, krav eller konti, som er dækket af den eksisterende Olympia-model. Kategorien omfatter både problemstillinger/grupper af kunder, krav eller konti, som følger de generelle principper og metodikken for beregning og validering af kompensation, og problemstillinger/grupper af kunder, krav eller konti, hvor bankens analyser viser, at en justering af Olympia-modellen (f.eks. særskilt korrektion til startbalancen eller reduceret kalibreringssats) er nødvendig for at sikre tilstrækkelig kompensation af de berørte kunder. For beskrivelse af Olympia-modellens generelle principper og metodik for DCS-konti henvises til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3 - 5.5, og for PF-krav til vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.3 - 5.5.

Som en del af Olympia-modellens generelle principper har banken besluttet at anvende individuel genberegning af kompensationen for sager, hvor den modelberegnete kompensation overstiger en af banken fastsat tærskelværdi. Tærskelværdien er som udgangspunkt fastsat for migrerede hhv. ikke-migrerede DCS-konti, samt for PF-krav. Banken har dog i enkelte tilfælde fastsat specifikke tærskelværdier for mindre grupper af sager eller for enkelte problemstillinger. Bankens analyse, samt vores vurdering af, hvorvidt den individuelle genberegning kan anvendes som kompensationstilgang, indgår som en integreret del af nedenstående gennemgang af bankens anvendelse af Olympia-modellen. Individuel genberegning for DCS-konti er beskrevet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.3 og for PF-krav i rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.6.

Vi har for hver problemstilling/gruppe af kunder, konti eller krav vurderet, hvorvidt bankens behandling af berørte sager sikrer, at alle kunder, der potentielt kan være berørt, vil blive udsøgt og tilstrækkeligt kompenseret i tilfælde af, at fejlen(e) har ført til overopkrævning i OP, DCS- og/eller PF-systemerne.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for opgørelse af kompensationsbehov for problemstillingen.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i OP-, PF- og DCS-systemerne, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens kompensationstilgang, herunder at denne opfylder bankens målbillede for fuld kompensation.
- Bankens gennemførte validering af den beregnede kompensation, herunder at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau.
- Bankens planer for kommunikation til de berørte kunder.
- Bankens eksekveringsplan for udbetaling af kompensation til de berørte kunder.

2.1 Olympia-modellen uden justeringer

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
1	ORIS 166446b – Simpel rente ikke anvendt Problemstillingen angår sager i PF-systemet, hvor der i en betalingsaftale er beregnet renters rente frem for simpel rente til trods for, at den almindelige rente på Realkredit Danmarks produkter og betalingsaftaler er simpel. Der indgår i de berørte sager både påløbne renter (bagudrettet) og	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Det fremgik af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at bankens analyser vedrørende ORIS 166446b omfattede 3.803 krav i PF-systemet, som banken vurderede kunne være i risiko for overopkrævning af renter.
		<i>Justering til Olympia-modellen: Nej</i>
		<i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået en stikprøve på 113 sager. Fejlen løses via beregningsmodellen ved at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF-systemet, ikke indgår i kompensationsberegningen. Denne tilgang har banken valideret ved en risikoanalyse. Videre har banken

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	aftalerenter (fremadrettet) i samme aftale.	oplyst, at PF krav-genberegneren i stikprøven og for sager, som behandles ved individuel genberegning, vil korrigere for fejlen ved i stedet at anvende en simpel rente til beregning af påløbne renter. Banken har angivet, at 1.086 af de berørte konti indgik i kompensationsberegningen i forbindelse med rapport nr. 5. De øvrige var ”parkerede” af andre årsager. Vores undersøgelse af den specifikke problemstilling blev foretaget i forbindelse med rapport nr. 5, mens vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse i forbindelse med rapport nr. 5 af 9. februar 2024 havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til 1.086 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.
2	ORIS 166446c – Renter er større end første betaling Problemstillingen vedrører krav i PF-systemet, hvor en betalingsaftale indeholder renter, der samlet overstiger	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Det fremgik af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at bankens analyser vedrørende ORIS 166446c omfattede 113 krav i PF-systemet, som banken vurderede kunne være i risiko for overopkrævning af renter. Justering til Olympia-modellen: Nej

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	første indbetaling ifølge afbetalingsplanen. Dette resulterer ifølge banken i, at hovedstolen vil stige ved næste betaling. Banken har oplyst, at den øgede hovedstol vil medføre, at alle efterfølgende rentebeløb vil blive forøget, hvorfor der skabes en rentes rente-effekt på de pågældende krav (og ikke en simpel rente som forudsat).	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået en stikprøve på 7 sager. Ifølge banken løses fejlen i beregningsmodellen ved, at renter påløbet efter, at sagen er overført til PF-systemet, ikke indgår i kompensationsberegningen. Det er således startbalancen, som den indgår i PF (efter at være genberegnet i den deterministiske model), som holdes op imod kundens betalinger. Videre har banken oplyst, at PF krav-genberegneren, som anvendes både i stikprøven og ved den individuelle genberegning, vil korrigere for fejlen, da der er indbygget en kontrol i PF krav-genberegneren, som sikrer, at hovedstolen ikke kan forøges i en opdateret afbetalingsplan. Dermed forhindrer kontrolforanstaltningen, at problemet kan opstå i en genberegning. Denne tilgang har banken valideret ved en risikoanalyse. Banken har angivet, at 42 af de berørte konti indgik i kompensationsberegningen i forbindelse med rapport nr. 5, mens de øvrige var ”parkerede” af andre årsager. Vores undersøgelse af den specifikke problemstilling blev foretaget i forbindelse med rapport nr. 5, mens vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse i forbindelse med rapport nr. 5 havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til 42 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
3	DCS-konti i kompleksitetsniveau 6.7 og yderligere problemstilling nr. 29a uden sikkerhed Problemstillingen angår fejl i bankens renteberegning for DCS-konti i kompleksitetsniveau 6.7, som omfatter inddrivelsesager i DCS, der hidrører fra kundens misligholdelse af et realkreditlignende produkt. Disse sager er alle potentielt berørt af yderligere problemstilling nr. 29a, som udspringer af manglende systemunderstøttelse og vedligeholdelse af amortisationstabeller ved ændringer i renteniveauet og deraf følgende fejlbehæftet manuel sagsbehandling.	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Samlet har banken identificeret i alt 1.660 konti i kompleksitetsniveau 6.7, som potentielt er berørt af yderligere problemstilling nr. 29a. Blandt disse konti indgår imidlertid også 551 DCS-konti uden betalinger, som ikke kan være kompensationsberettigede. Banken har opdelt de berørte konti efter, om de er oprettet før eller efter implementeringen af ”pause-logikken” i gældsinddrivelsessystemerne pr. 1. oktober 2020, samt efter om sikkerheden for det oprindelige lån fortsat er registreret som aktiv i bankens systemer. Blandt de identificerede konti har banken besluttet, at ca. 255 konti, som er oprettet efter bankens pause-logik, og 23 konti med aktiv sikkerhed behandles i forbindelse med Realkreditlignende produkter, se vores fortløbende nr. 113. Dermed indgår 1.110 konti med betalinger i løsningen for kompleksitetsniveau 6.7. Disse er alle oprettet i DCS-systemet inden banken indstillede inddrivelsen pr. den 1. oktober 2020 ved den såkaldte pause-logik, og de underliggende aktiver, der oprindeligt har været pantsat til sikkerhed for disse lån, er blevet realiseret inden overførslen til DCS. Af disse havde banken på tidspunktet for vores undersøgelse frigivet ca. 660 DCS-konti til kompensationsberegning, idet de resterende ca. 450 konti var berørt af yderligere problemstillinger, som endnu ikke var færdiganalyseret. <i>Justering til Olympia-modellen: Nej</i> <i>Status for bankens behandling af segmentet:</i>

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		For at identificere om de berørte kunder kan være i risiko for at være blevet overopkrævet grundet den manglende justering af deres amortisationsplan, har banken gennemført separate analyser for konti med henholdsvis samlet set faldende rente og samlet set stigende rente i den periode, hvor kundens gæld har været håndteret i DCS. Banken oplyser, at den på baggrund af en manuel gennemgang har vurderet, at i alt 501 DCS-konti har haft en samlet set uændret eller faldende rente og dermed ikke er i risiko for at have overbetalt som følge af yderligere problemstilling nr. 29a. Disse kunder vil derfor blive kompenseret for øvrige problemstillinger via kompensationsmodellen uden øvrige ændringer. Banken oplyser endvidere, at blandt de i alt 158 DCS-konti, som har haft en samlet set stigende rente, har banken ved en tilsvarende manuel gennemgang identificeret en enkelt konto, som har et selvstændigt kompensationsbehov på kr. 29 relateret til yderligere problemstilling nr. 29a. Banken oplyser, at denne konto sikres compensation for denne overbetaling via individuel genberegning, mens de resterende konti vil blive kompenseret via Olympia-modellen. Ved afslutningen af vores undersøgelse i marts 2025 havde banken gennemført en risikoanalyse, som viste en acceptabel lav risiko for underkompensation. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. compensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation gennem en justerende genberegning til de berørte kunder.
4	PF erhvervssager Angår krav i PF, som banken har kategoriseret som erhvervssager, da de som minimum opfylder ét af følgende kriterier; (i) ejendommstypen for det pågældende krav er erhvervsrelateret f.eks. hotel eller landbrug, (ii) identifikationsnummeret er defineret som erhvervsrelateret eller (iii) der er et CVR-nummer for minimum én debitor tilknyttet kravet.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har identificeret 5.510 krav med betalinger i PF, som banken kategoriserer som erhvervssager ud fra kriterier om bl.a. ejendomstype og tilknyttet CVR-nummer. Af de 5.510 krav er de 1.167 krav konkurssager, som behandles i henhold til principperne for bosager, se vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 4.3. De resterende 4.246 krav havde banken ikke fastlagt i rapport nr. 6, men har på baggrund af nærværende analyse oplyst, at de 4.246 krav er fordelt mellem de fire sagstyper i PF, hvoraf 2.316 krav (svarende til 53 %) er O-01 krav, 1.033 krav (svarende til 24 %) er I-02 krav, 835 krav (svarende til 19 %) er I-05 krav, og sluttelig er 159 krav (svarende til 4 %) I-16 krav. Banken har oplyst, at dette er samme fordeling som for privatkundesager. Justering til Olympia-modellen: Nej Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret og vurderet, at erhvervssagerne er behandlet efter de helt samme principper og processer som privatkundesager, og at de derfor potentielt kan være berørt af de samme problemstillinger i gældsinddrivelsen, som banken har identificeret for privatkundesager i OP og PF. Banken har derfor konkluderet, at kompensationsbehovet for erhvervssager er det samme som for privatkundesager. Banken har gennemført særskilt risikoanalyse, der viser en acceptabel lav risiko for underkompensation for erhvervssager.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering og planlægger ikke en særskilt kommunikation eller udbetaling for dette segment. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang for erhvervssager Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
5–28	Se nedenfor for nærmere beskrivelse af de yderligere problemstillinger i DCS, der er omfattet af bankens behandling uden justering af Olympia-modellen	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Fælles for de problemstillinger vedrørende fejl i DCS-systemet, hvor banken har besluttet at beregne kompensation ved standard Olympia-modellen uden justeringer er, at et eventuelt kompensationsbehov bliver beregnet ved kompensationsmodellen for alle kunder/konti i DCS. Da der for problemstillinger beskrevet i denne del af bilag 1 ikke skal ske justeringer til modellen som led i løsningen af den enkelte problemstilling, er det derfor ikke relevant for disse problemstillinger konkret at udsøge, hvor mange kunder/konti, der specifikt er berørt af den enkelte problemstilling. Hvis en konto/kunde udover en eller flere problemstillinger beskrevet i dette afsnit, tillige er påvirket af en problemstilling, hvor der skal ske en justering til modellen eller hvor modellen af tekniske årsager ikke giver et retvisende resultat og derfor justeres, vil det være den mere specifikke tilgang, som finder anvendelse. Hvis en konkret sag er en bosag, vil det være den for bosager i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025 beskrevne udsøgning og kompensationstilgang, som anvendes af banken.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har ved en risikoanalyse foretaget på basis af en stikprøve i hvert DCS-segment valideret, at den modelberegnete compensation er tilstrækkelig til at dække kundernes tab, og at der ikke er behov for justeringer til modellen, herunder justeringer til den standardiserede kalibreringssats. Dette gælder også, hvor en kunde/konto er berørt af flere fejl. Vi har i vores undersøgelse forholdt os til, om bankens risikoanalyse på basis af den foretagne stikprøve lever op til bankens målbillede for en acceptabel lav risiko, og om stikprøven lever op til målbilledet for repræsentativitet og stratificering. <i>Justering til Olympia-modellen: Nej</i> <i>Status for bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har analyseret problemstillingerne og banken har vurderet, at potentielt berørte DCS-konti vil være tilstrækkeligt kompenseret ved anvendelse af den generelle Olympia-model. Dette har banken valideret ved en risikoanalyse på basis af en repræsentativ stikprøve. Vores undersøgelse heraf er behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.1.2 og afsnit 5.5.1 samt bilag 2 til rapport nr. 4 og i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.1.2 og afsnit 4.1.4 samt bilag 2 til rapport nr. 5. Banken har desuden besluttet, at kommunikation og udbetaling af eventuel compensation vedr. disse sager skal følge Olympia-programmets sædvanlige principper for proces og kontrol. Banken har oplyst, at udbetaling af compensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse vedr. problemstillingerne, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse heraf er behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6 og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.8. Vores undersøgelse af ovenstående forhold vedrørende DCS-problemstillinger som kompenseres af Olympia-modellen uden justeringer, er afsluttet i forbindelse med rapport nr. 4 og nr. 5, dog ekskl. bosager, hvor vores

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		undersøgelse er afsluttet ved rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Banken har dog i sine analyser frem mod rapport nr. 8 identificeret delsegementer af kunder/konti, som oprindeligt var omfattet af vores rapport nr. 4 og/eller rapport nr. 5, som er berørt af yderligere fejl/ORIS, tekniske mangler i modellerne og/eller proces/kontrol forhold, som gør, at banken for disse har foretaget yderligere analyser. Disse delsegementer/forhold har (sammen med frasorteringslisten i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024) været genstand for vores undersøgelse frem mod denne rapport nr. 8 og resultatet af denne undersøgelse er gennemgået i resten af bilag 1. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse har banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til hovedparten, men ikke alle kunder, som potentielt kan være berørt af problemstillingerne.

Nr.	Problemstilling
5	Yderligere problemstilling nr. 13 – Sager outsourcet til inkassobureauer Problemstillingen 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, som indebærer en risiko for, at der er sket fejl i gældsinddrivelsen, herunder i renteberegning og forældelseshåndtering, som kan have ført til overopkrævning.

Nr.	Problemstilling
6	Yderligere problemstilling nr. 17a - Fejl i forældelseshåndteringen i DCS Problemstilling nr. 17 omhandler en manglende funktionalitet i DCS til at beregne simpel rente i stedet for rentes rente. Banken implementerede en foreløbig løsning i 2012 som indebar, at renter i DCS fra dette tidspunkt blev tilskrevet med en fremtidig valørdato (31. december 2999). Delproblemstilling nr. 17a angår, at løsningen med den fremtidige valørdato i visse tilfælde kan føre til, at det beløb, der beregnes rente af, bliver for højt.
7	Yderligere problemstilling nr. 17b - Fejl i forældelseshåndteringen i DCS Delproblemstilling nr. 17b handler om, at bogføringsdatoen er anvendt som forældelsesdato for renter og gebyrer i DCS i stedet for det såkaldte rentedebiteringstidspunkt, som er den dato, hvorfra der beregnes renter og gebyrer. Det kan i tilfælde, hvor rentedebiteringstidspunktet ligger tidligere end bogføringsdatoen føre til, at der indkræves forældede renter og gebyrer.
8	Yderligere problemstilling nr. 18b - Manglende opfølgning på midlertidige afviklingsaftaler Problemstillingen angår manglende opfølgning på midlertidige afviklingsaftaler. Den midlertidige afviklingsaftale løber efter sit indhold i maksimalt tre år, hvorefter aftalen burde være blevet genforhandlet. En manglende opfølgning og genforhandling vil være i strid med god skik-reglerne, hvis ydelsen ikke har været tilstrækkelig høj til at nedbringe hovedstolen, og kunden derved er efterladt i en uendelighedsaftale, hvor kundens restgæld ikke nedbringes på trods af kundens indbetalinger, men i stedet evt. løbende forøges, som følge af fortløbende udækket rentetilskrivning.
9	Yderligere problemstilling nr. 20a - Misforhold mellem aftaledokumenter og gældssystemer (forskelle vedr. renteberegning) Problemstilling nr. 20 angår konti, hvor der er uoverensstemmelser mellem et aftaledokument sendt til kunden og den faktiske beregning i DCS-systemet. Delproblemstilling nr. 20a angår, at der er sket forskellig beregning af renter i DCS og i det særskilte DCS-modul "Aftaleberegneren", således at der potentielt kan være beregnet og opkrævet et større beløb, end hvad der er aftalt med kunden.

Nr.	Problemstilling
10	Yderligere problemstilling nr. 20b - Misforhold mellem aftaledokumenter og gældssystemer (forskelle vedr. ÅOP) Delproblemstilling nr. 20b angår uoverensstemmelser mellem bankens oplysninger til kunden i aftaledokumenterne om de årlige omkostninger i procent (ÅOP), og den ÅOP, som kan opgøres på baggrund af den faktiske opkrævning i DCS.
11	Yderligere problemstilling nr. 20c - Misforhold mellem aftaledokumenter og gældssystemer (forskelle vedr. amortisationsplaner) Delproblemstilling nr. 20c angår uoverensstemmelser mellem de amortisationsplaner banken danner til kunden via Aftaleberegneren, og hvad der faktisk opkræves i DCS.
12	Yderligere problemstilling nr. 22a - Uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen (forskellig rente) Problemstilling nr. 22 angår uoverensstemmelser mellem en hovedkonto, som er etableret ved overførslen af gælden fra FEBOS til DCS, og en tilhørende aftalekonto, som etableres, når en kunde indgår en afviklingsaftale med banken. Delproblemstilling nr. 22a (1+2) vedrører tilfælde, hvor banken har opkrævet et for stort beløb fra kunden, som følge af uoverensstemmelser i renten for henholdsvis hoved- og aftalekonto.
13	Yderligere problemstilling nr. 22b - Uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen (forkert registrering af rentebetalinger) Delproblemstilling nr. 22b vedrører tilfælde, hvor kundens indbetalinger af renter på en betalingsaftale ikke registreres korrekt på hovedkontoen.
14	Yderligere problemstilling nr. 22c - Uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen (forskelle i renteberegning ved renteændringer) Delproblemstilling nr. 22c angår situationer, hvor der aftales en ny (anden) rente for aftalekontoen end for hovedkontoen, da renteændringen først træder i kraft én dag senere på hovedkontoen end på aftalekontoen, hvilket medfører forskel i renteberegningen.

Nr.	Problemstilling
15	Yderligere problemstilling nr. 22d - Uoverensstemmelse mellem hovedkontoen og aftalekontoen (forskelle i rentetilskrivning når forlig ikke tiltrædes af kunden) Delproblemstilling nr. 22d angår tilfælde, hvor banken har forberedt et frivilligt forlig, men hvor forliget ikke tiltrædes af kunden. I disse tilfælde ændres rentetilskrivningen ikke samtidigt på hovedkonto og på aftalekonto, hvilket forårsager uoverensstemmelser i de påløbne renter for de to konti.
16	Yderligere problemstilling nr. 24a - Mangelfuld rådgivning og manglende transparens ved rentetypeskift Problemstillingen vedrører mangelfuld rådgivning af kunder, når der indgås forlig eller betalingsaftaler, der ændrer de allerede bestående rentevilkår, mere specifikt ved overgang fra simpel rente til rentes rente eller omvendt, hvor kunden kan stilles dårligere pga. ændringerne.
17	Yderligere problemstilling nr. 27a – Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente Delproblemstilling nr. 27a vedrører, at den lovbestemte rente (også kaldet procesrenten) er tilskrevet som en rentes rente <u>før</u> 2012, selvom den blev anset som værende en simpel rente. Bankens analyser har vist, at alle berørte kunder er blevet informeret om, at rentetilskrivning sker som rentes rente, hvorfor banken har konkluderet, at der ikke er tale om en fejl. Vi har ikke forholdt os til, om der reelt er tale om en fejl, da Olympia-modellen som standard fratrækker alle renter.
18	Yderligere problemstilling nr. 27b - Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente Delproblemstilling nr. 27b vedrører, om banken burde genberegne kundernes sager med tilbagevirkende kraft ved brug af simpel rente efter implementeringen af simpel rente i bankens gældssystemer i 2012. Bankens analyser har vist, at banken ikke har pligt til at genberegne kunders sager med tilbagevirkende kraft. Vi har ikke forholdt os til, om der reelt er tale om en fejl, da Olympia-modellen som standard fratrækker alle renter.
19	Yderligere problemstilling nr. 31a – Ufordelagtige frivillige forlig Problemstillingen vedrører, at bankens inkassoafdeling ikke har haft en standardiseret forretningsprocedure for, hvornår og hvor ofte kunder bliver bedt om at underskrive en frivillig forligsaftale, hvorved gælden for nogle kunder er vokset betydeligt som følge af de anerkendte renter. Konsekvensen af dette kan være, at sager for kunder i sammenlignelige situationer potentielt kan udvikle sig meget forskelligt over tid.

Nr.	Problemstilling
20	Yderligere problemstilling nr. 39a – Manglende kommunikation ved ændring af rentetype Problemstillingen vedrører, at procesrenten i bankens systemer i 2012 blev ændret fra rentes rente med årlig eller kvartalsvis rentetilskrivning til en simpel rente med månedlig rentetilskrivning. Banken har i den forbindelse ikke varslet eller orienteret kunderne om ændringen. I nogle tilfælde har det været en ulempe for kunden grundet en højere rentetilskrivningsfrekvens.
21	Yderligere problemstilling nr. 39b - Fejlagtig opkrævning af renters rente i 2012-2015 Problemstillingen vedrører, at banken fortsat opkrævede rentes rente i perioden fra 2012-2015, selvom der i aftaledokumenter stod, at der blev opkrævet simpel rente. Dette skyldes, at de indregnede renter pga. en fejl indgik i renteberegningsgrundlaget i bankens gældssystem i den periode, hvilket kan have ført til tab for kunderne.
22	ORIS 160103 – Fejl i renteberegningen i DCS Problemstillingen opstod i 2011, hvor det efterfølgende er blevet konstateret, at renteberegningen i en periode på 3 måneder har været ca. 0,5 %-point for høj. Banken har oplyst, at fejlen er en systemisk fejl i specifikke rentetyper, der var aktive i denne periode. Den for høje rente kan have medført en for høj gæld, hvorfor kunden kan være blevet overopkrævet. Udover, at modellen fradrager renter, har banken oplyst, at renten er korrigeret til den korrekte rente ved beregningen af stikprøver mv.
23	ORIS 162057 – Fejl i renteberegningen på rykkergebyrer Som følge af en ændring i DCS i maj 2019 er der blevet beregnet renter af rykkergebyrer, hvilket banken betragter som en fejl. Fejlen opstår, når en kunde anerkender sin gæld, og banken som følge heraf har registreret gebyret som del af hovedstolen. I de tilfælde, hvor banken ikke har fulgt sin egen praksis og tildelt rykkergebyret en særskilt valørdato den 31. december 2999, med henblik på at undgå forrentning, vil der, når gebyret indgår som en del af hovedstolen, ske forrentning af gebyret og renteberegningsgrundlaget forøges efterhånden som der påløber renter på rykkergebyret, hvilket ifølge banken ikke er berettiget og kunden kan derfor være blevet overopkrævet.

Nr.	Problemstilling
24	ORIS 162481 – Forældelse af gebyrer i saldtype 2 Problemstillingen skyldes en systemopdatering i 2019, som muliggjorde separate forældelsesdatoer for renter og gebyrer i saldtype 2 (renter påløbet før overgang til DCS). Systemopdateringen skabte dog et utilsigtet problem, idet DCS ikke genberegner renter, når selve gebyret forældes. Dette fører til forkert beregnede renter, da de rentebærende gebyrer (som ikke er rykkergebyrer) har været inkluderet i beregningsgrundlaget for renterne i FEBOS og dermed i den gæld, der er sendt til inddrivelse. Dermed opstår der risiko for overopkrævning, da renterne af forældet gæld samtidig burde bortfalde som forældet.
25	ORIS 162877a – Fejl i saldtype 5 i DCS Når en betaling bogføres i DCS, foretager systemet en beregning af renter baseret på henholdsvis startbalancen og slutbalancen på den pågældende dag. DCS afsætter en reserveret betaling beregnet ud fra startbalancen, som har et højere renteberegningsgrundlag end slutbalancen efter kundens betaling. Det betyder, at den reserverede betaling angår et større rentebeløb, end banken reelt har krav på. Fejlen opstår, hvor betalingen fuldt ud dækker gælden på saldtype 5 (løbende renter), og hvor der dermed bogføres et positivt beløb på saldtype 5. Dette medfører, at kunden registreres med en for høj gæld på balancetype 3 (hovedstol), idet beløbet på saldtype 5 har været for højt, hvorfor en del af kundens betaling burde være anvendt til at nedbringe gælden på hovedstolen.
26	ORIS 162877b – Fejl i saldtype 5 i DCS Problemstillingen omhandler, at det positive beløb, der registreres på saldtype 5 som følge af ORIS 162877a, vil medføre, at et for lavt rentebeløb anses for forældet, når den 3-årige forældelse indtræder. Som følge heraf vil kunder, der har foretaget betalinger på konti med forældede renter, være blevet overopkrævet.
27	ORIS 164854a – Forkert beregnet inkassosalær ved outsourcing til inkassobureauer Problemstillingen omhandler fejl i forbindelse med, at inddrivelsen har været håndteret af eksterne inkassobureauer. Ved udenretlig inddrivelse kan skyldner pålægges et rimeligt inkassosalær, fastsat efter faste takster, som udregnes i forhold til gældens størrelse. Problemstillingen opstår, når banken

Nr.	Problemstilling
	har opgjort fordringen, som sendes til inkassobureauet, til et for højt beløb, f.eks. som følge af hovedårsag 1, hvor hovedstol, renter og gebyrer har været slået sammen. Det eksterne inkassobureau kan som følge heraf have opkrævet et for højt inkassosalær hos skyldner. Fejlen har hermed potentielt medført overopkrævning og uberettiget inddrivelse.
28	ORIS 165154 – Fejl ved renteberegning efter indgåelse af forligsaftaler Problemstillingen omhandler bankens renteberegning i forbindelse med indgåelse af en akkordaftale, hvor banken har valgt at afskrive et beløb som led i aftalen. Akkordaftaler oprettes i et selvstændigt aftalemodul, mens selve gældshåndteringen, herunder renteberegningen, sker i DCS. Problemstillingen består i, at de to systemer beregner renter forskelligt, så det beregnede rentebeløb er højere end aftalt. Konsekvensen er, at kunder med akkordaftaler, som indebærer en forrentning, kan være blevet opkrævet højere renter, end hvad der var oplyst og aftalt.

2.2 Olympia-modellen med justeringer

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
29	Hovedårsag 3 – Registrering af kautionister som meddebitorer i DCS Hovedårsag 3 angår, at banken i forbindelse med overførsel af sager fra bankens tidligere inddrivelsessystem til DCS i 2004 har registreret kautionister i DCS som meddebitorer. Bankens	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> 7.600 kunder, hvis sager i 2004 blev overført fra et tidligere BG Bank-system til DCS, og som er registreret med en særlig markering i DCS.
		<i>Justering til Olympia-modellen: Ja</i> Startsaldoen sættes til kr. 0 og der sker særskilt opjustering af det modelberegnete kompensationsbeløb ved tillæg af skattekompensation.
		<i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i>

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	forkerte registrering af kautionisterne som meddebitorer medfører en risiko for, at banken kan have inddrevet større beløb fra kautionisten, end der var omfattet af kautionen, eller at banken helt kan have mistet retten til at inddrive gælden fra kautionisten som følge af manglende iagttagelse af kautionsaftalens vilkår og beskyttelsespræceptive regler herom. Ligeledes kan problemstillingen have ført til fejl i bankens indberetninger til Skatteforvaltningen, hvor kautionisten vil være blevet oplyst som meddebitor.	Banken har analyseret problemstillingen, og har i den forbindelse gennemgået de oprindelige sagsdokumenter i de berørte sager for at afgøre, om kunden i den enkelte sag har været kautionist, om kunden har stået registreret forkert i DCS-systemet, og om kunden har foretaget betalinger til banken, der kunne medføre risiko for overbetaling af gælden. Banken har 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 har været kautionist, fordi kunden har været registreret korrekt, eller fordi kunden ikke har betalt på gælden. For de kunder, hvor banken ikke har kunnet udelukke, at kunden kan have lidt tab som følge af hovedårsag 3, har banken kompenseret kautionisterne ved i Olympia-modellen at sætte startsaldoen til kr. 0, hvilket indebærer, at alle betalinger, kunderne har foretaget til banken, vil blive returneret med tillæg af tidsskompensation. I tillæg hertil har banken foretaget en særskilt opjustering af den beregnede kompensation med en faktor på 1,61 for at sikre, at det samlede kompensationsbeløb er tilstrækkeligt til også at dække for skatten (ekskl. topskat) af kompensationsbeløbet, jf. rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.3, side 53. Banken har oplyst, at kommunikation og udbetaling af kompensation vil følge Olympia-programmets sædvanlige proces for kommunikation, eksekvering og kontrol og indgår i bankens løbende eksekvering af sager, som behandles ved kompensationsmodellen. Vores undersøgelse af bankens behandling af hovedårsag 3 er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.3, og afsnit 7–8, rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 5–8, rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.3, og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.3.1.3, mens vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
30	Hovedårsag 4 – Manglende 'link' mellem flere meddebitorer i DCS Hovedårsag 4 angår, at banken i forbindelse med overførsel af sager fra bankens tidligere inddrivelsessystem til DCS i 2004 har registreret meddebitorer som individuelle debitorer, således at debitorerne hver for sig er blevet registreret som eneste debitor for den fulde gæld, hvilket indebærer, at banken kan have inddrevet det samme beløb mere end én gang, herunder kan have beregnet og opkrævet renter mere end én gang for den samme gæld. Ligeledes kan hovedårsag 4 have ført til fejl i bankens indberetninger om restgæld og renter heraf til Skatteforvaltningen.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt 7.152 kunder, med i alt 9.834 konti, der potentielt er berørt af hovedårsag 4. Heriblandt 3.670 kunder, som er blevet overført fra bankens tidligere inddrivelsessystem til DCS i 2004, og som er blevet identificeret ved gennemgang af fysiske filer, da de ifølge banken ikke kan identificeres via registrerede data i DCS. Derudover yderligere 3.482 kunder som banken identificerede i marts 2025 på baggrund af digitale arkivalier i banken. Bankens analyser har vist, at der ud af de 9.834 konti er 572 unikke konti, hvor hovedårsag 4 har eller vil resultere i en kompensationsudbetaling. Justering til Olympia-modellen: Ja Særsomt opjustering af det modelberegnete kompensationsbeløb ved tillæg af skattekompensation. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen, og har udsøgt 9.834 konti, der potentielt kan være blevet berørt af hovedårsag 4. Heraf har banken konstateret, at kunderne i tilknytning til 572 af kontiene er berettiget til kompensation, heriblandt 285 identificeret ved den oprindelige gennemgang af fysiske filer og 287 identificeret ved gennemgangen af de digitale arkiver. På baggrund af en gennemgang af de fysiske filer for 3,670 kunder, vurderede banken, at der maksimalt har været fire debitorer, der har hæftet for den samme gæld, jf. herom vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		7.3.3. Banken besluttede på den baggrund at beregne kompensationen til de berørte kunder via beregningsmodellen ved at foretage en reduktion af startsaldoen for <u>alle</u> berørte konti til 25 % (svarende til den enkelte debtors pro rata andel), hvilket ifølge banken generelt vil udelukke en risiko for overbetaling som følge af hovedårsag 4. Samtidig vil reduktionen være for stor (og dermed i kundernes favør) i alle de sager, hvor mindre end fire personer har hæftet for den samlede gæld. Banken har dog efterfølgende iblandt de kunder/konti som banken har udsøgt ved gennemgang af de digitale arkiver i marts 2025 identificeret konti, hvor der har været flere end fire debitorer. Banken har således i marts 2025 ved en gennemgang af digitale arkivalier i banken identificeret yderligere 2.229 konti med betalinger, der potentielt kan være blevet berørt af hovedårsag 4. Iblandt de 2.229 yderligere potentielt berørte konti har banken identificeret ni konti (0,40 %), hvor der har været flere end fire debitorer, der har hæftet for gælden. Banken har på den baggrund overvejet om der var grundlag for at justere bankens tilgang til kompensation for de 285 konti, hvor banken tidligere har vurderet, at kunderne er berettigede til kompensation, og hvor banken har beregnet denne kompensation ved at reducere startsaldoen på kontiene til 25 %. Banken har dog vurderet, at det ikke har været nødvendigt at justere bankens anvendte kompensationstilgang. Banken har i den forbindelse vurderet, at det sædvanligvis kun vil være i større erhvervssager, at der er flere end fire debitorer, der hæfter for den samme gæld. Af de 2.229 yderligere berørte konti, som banken identificerede i marts 2025, har banken vurderet, at kunderne i tilknytning til 287 af kontiene er berettiget til kompensation. For disse konti har banken besluttet at justere dens kompensationstilgang således, at banken har reduceret startsaldoen til beregningsmodellen til den enkelte kundes pro rata andel ift. hvor mange kunder, der har været tilknyttet den pågældende konto. Hvis der har været færre end fire kunder, eksempelvis to, der har hæftet for gælden på kontoen, vil banken således ikke

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		reducere startsaldoen for denne konto til 25 %, men i stedet til 50 %. Banken vil på tilsvarende vis reducere startsaldoen til mindre end 25 % for konti, hvor der har været flere end fire hæftende kunder, f.eks. til 14 % på konti, hvor der har været syv hæftende kunder. Ud af de i alt 572 berørte konti har eller vil 499 få beregnet kompensationsbeløb via beregningsmodellen hvortil de resterende 73 konti vil gennemgå en individuel genberegning - heriblandt sager, som har haft mere end fire debitorer. I tillæg til bankens modelberegneede compensation har banken foretaget en særskilt opjustering af kompensationsbeløbet ved tillæg af skattekompensation, jf. rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.3, side 55. Bankens kommunikation og udbetaling af eventuel compensation vil følge Olympia-programmets sædvanlige proces for kommunikation, eksekvering og kontrol, og indgår i bankens løbende eksekvering af sager, som behandles ved Olympia-modellen. Vores undersøgelse af bankens behandling af hovedårsag 4 er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.4, og afsnit 7–8, rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 5–8, rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.2.3, og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.3.1.3, mens vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>komensationstilgang</i>. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kommunikationstilgang</i>.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
31–35	Yderligere problemstilling nr. 1a – Fejl i skiftesager Delproblemstilling 1a vedrører afsluttede skiftesager, hvor banken grundet fejl i inddrivelsessystemerne har anmeldt et højere krav i en skifteretlig sag end det retskraftige krav, som banken faktisk har haft mod kunden (eller boet). 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. Hvor der har været tale om en fysisk persons konkurs kan problemstillingen have ført til, at skyldneren efter konkursen har haft en større rentebærende restgæld.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Problemstillingerne nr. 1a, b, c, d og f vedrører alle bosagssegmenterne, som vi har behandlet i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Problemstilling nr. 1 c, d og f vedrører dog alene dødsboer. Rapport nr. 6 omhandler samlet set 41.041 kunder i bosagssegmenterne, som ifølge bankens beregninger har krav på kompensation Størstedelen af bosagerne er sager, hvor kunden har opnået gældssanering og dødsbosager. Ud af den samlede population på 41.041 kunder har banken identificeret 21.905 kunder, der er registreret i DCS og PF, som er dødsboer, og hvor der er foretaget betaling til banken. Banken har vurderet, at 8.052 af disse boer har krav på kompensation. Yderligere har banken vurderet, at 14.698 dødsboer, som ikke har været registreret i DCS og PF, har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller i projekt EOS (remedieringsprojektet angående rykkergebyrer i Nordania, herefter ”Projekt EOS”). Banken har besluttet at anvende en beløbsgrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation til kunder i dette segment. Derudover har banken identificeret 10.372 kunder, der har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som har opnået gældssanering. Banken har vurderet, at 8.934 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer. Cirka 1/3 af de kompensationsberettigede kunder har tillige et kompensationskrav fra bankens Helios-projekt eller i Projekt EOS.
	Yderligere problemstilling nr. 1b – Tilbagekaldelse af anmeldelser i skiftesager	Justering til Olympia-modellen: Ja Banken behandler som udgangspunkt bosagerne på samme måde som øvrige sager, dog med en række modifikationer, som nødvendiggøres af de enkelte sagstypers særlige karakter. Udgangspunktet er, at banken for de enkelte kunder beregner én kompensation, som er resultatet af flere forskellige

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Delproblemstilling 1b vedrører bankens tilbagekaldelse af anmeldelser i uafsluttede skiftesager, som følge af, at banken ikke kunne nå at genberegne og korrigere anmeldelsen af kravene inden proklama-fristens udløb eller skifteretssagens afslutning. Tilbagekaldelserne har således medført præklusion af bankens krav over for kunden i skifteretssagen. Banken har i forbindelse vurderet, at banken som følge af den indtrådte præklusion formentlig ikke er berettiget til at inddrive den fulde restfordring over for eventuelle meddebitorer eller kautionister.	kompensationsberegninger. Disse kan vedrøre konti i DCS og krav i PF, som både kan være berørt af problemstillinger, der beregnes ved Olympia-modellen og af problemstillinger, som ikke håndteres af modellen, men kompenseres særskilt. De elementer, som kompenseres i de enkelte beregninger, vil afhænge af, hvilke(n) type(r) af bobehandling, en kunde har været igennem, f.eks. fordi banken i sager omfattet af nogle typer af bobehandling ikke vil yde skattekompensation, medmindre den eller de kompensationsberettigede efter modtagelsen af en kompensation for overbetaling anmoder herom. Banken har i forhold til dødsbosager overordnet besluttet, at den alene vil inkludere skattekompensation i kompensationsberegningen i de tilfælde, hvor banken kan fastslå, at kompensationsmodtageren vil være skattepligtig af kompensationsbeløbet. Banken har for så vidt angår alle typer af dødsboer (men ikke for andre bosagssegmenter) besluttet, at den vil anvende en mindstegrænse for udbetaling af kompensation i anledning af fejlene i bankens gældsinddrivelse, hvis bobehandlingen er afsluttet. Beløbsgrænsen udgør kr. 500,- og anvendes således at banken, i sager hvor det samlede kompensationsbeløb (inkl. tids- og eventuel skattekompensation) ikke når denne grænse, <u>ikke</u> vil rette henvendelse til skifteretten om sagen. Der anvendes ikke en mindstegrænse for igangværende dødsboer.
	Yderligere problemstilling nr. 1c – Genberegning og -anmeldelse af skiftesager Delproblemstilling 1c omhandler, at banken i forbindelse med genberegning og genanmeldelse af skiftesager er blevet opmærksom på, at banken har	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingerne og har udsøgt de kunder, der som følge af problemstillingerne er berettiget til kompensation. Banken har vurderet, at banken vil anvende samme kompensationsmetode i bosager, som den vil i øvrige sager herunder såvel i forbindelse til de modelberegnedes kompensationsbeløb, samt i forhold til problemstillinger, hvor kompensation eventuelt håndteres separat. Banken foretager en validering af kompensationen. Banken har fastlagt kompensationsniveaet og valideret dette i de sager, som banken har kunnet behandle på nuværende tidspunkt. Der udestår en afsluttende kvalitetskontrol og endelig godkendelse.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	anvendt en fejlbehæftet korrektionsproces. Delproblemstilling 1c er afgrænset til 16 sager, som fra januar 2021 til marts 2021 blev genberegnet 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. Yderligere problemstilling nr. 1d – Forkerte anmeldelser i dødsboer Delproblemstilling 1d omhandler forkerte anmeldelser i 840 dødsboer vedrørende krav, som inddrives via PF-systemet. Banken har anvendt en forkert brevskafe i forbindelse med anmeldelsen af krav i dødsboer, hvorfor krav fra ikke-korrigerede sager er blevet betragtet som endeligt anmeldte	Endvidere udestår fastlæggelse af kompensationsniveauet og validering angående 1.735 dødsboer, som aktuelt afventer yderligere behandling i banken. Banken har fastlagt en proces for kommunikation og plan for eksekvering. Da bankens arbejde med bosagerne indbefatter, at banken sender sagerne frem til skifteretterne, og da skifteretternes sagsbehandlingstid kan variere, er det ikke på nuværende tidspunkt muligt endeligt at vurdere, hvornår bankens udbetaling af kompensation er afsluttet. Vi har afsluttet vores behandling af problemstilling nr. 1a, b, c, d og f som en del af vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingerne. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang, idet vi dog henviser til vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 4.4, der indeholder vores konkrete bemærkninger til bankens håndtering af dødsboer. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	krav i stedet for foreløbigt anmeldte via en såkaldt "proformaopgørelse". Yderligere problemstilling nr. 1f – Forkerte gebyrer og forældede renter i dødsbosager Delproblemstilling 1f omhandler forkerte gebyrer og forældede renter i dødsbosager. Problemstillingen indebærer, at banken kan have opkrævet uberettigede renter/gebyrer i insolvente dødsbosager, som er anmeldt direkte fra bankens almindelige systemer, og hvor kravene således aldrig har været overført til inkassosystemerne (DCS og PF).	
36– 37	Delproblemstilling nr. 1e – Forkerte retsafgifter og sagsomkostninger i almindelige civile retssager, inkassosager og fogedsager	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Bankens analyser viser, at alle ca. 54.000 migrerede konti i DCS med betalinger potentielt kan være berørt af problemstillingen forud for migreringen af sagen til DCS. Da banken ikke har de fornødne data til at foretage en struktureret udsøgning af de faktisk berørte sager, har banken valgt at kompensere alle migrerede konti i DCS med betalinger for delproblemstillingerne 1e og 8a.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Delproblemstillingen angår det forhold, at retsafgifter og sagsomkostninger er beregnet og tildelt som en andel af bankens krav, hvorfor et for højt krav kan have medført et for højt beregningsgrundlag og dermed en forkert opgørelse af retsafgifter og sagsomkostninger. Delproblemstilling nr. 8a – Opkrævning af for høje sagsomkostninger Delproblemstillingen angår tilfælde, hvor banken har krævet betaling fra kunderne af de faktisk afholdte udgifter til ekstern bistand (typisk advokatbistand), selvom disse udgifter har oversteget det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalær ved domstolene.	<i>Justering til Olympia-modellen: Ja</i> Startsaldoen i beregningsmodellen nedjusteres med kr. 5.000 gældende for samtlige migrerede konti med betalinger, hvilket ifølge banken sikrer tilstrækkelig kompensation af såvel fejl nr. 1e, som fejl nr. 8a. Delproblemstillingerne kan påvirke både migrerede og ikke-migrerede konti, men der sker alene rettelse af startsaldoen for de migrerede konti, da omkostninger er registeret særskilt i DCS siden 2004. I beregningsmodellen indgår disse beløb således ikke i startsaldoen for sager, som er oprettet i DCS efter 2004. <i>Status for bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har analyseret problemstillingen og ved en stikprøve valideret, at reduktion af startsaldoen på kr. 5.000, vil sikre tilstrækkelig kompensation til de berørte kunder. Stikprøven omfattede 635 migrerede konti i DCS, hvoraf 60 konti faktisk var påvirket af problemstillingen. Den højeste observerede overopkrævning udgjorde kr. 2.700. Banken har desuden oplyst, at kommunikation og udbetaling af eventuel kompensation vil følge Olympia-programmets sædvanlige proces for kommunikation, eksekvering og kontrol og indgår i bankens løbende eksekvering af sager, som behandles ved kompensationsmodellen. Vores undersøgelse af delproblemstillingerne 1e og 8a for så vidt angår sager med én debitor er afsluttet ved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, hvor delproblemstillingerne er behandlet i afsnit 5.4.3.1. For så vidt angår berørte sager med flere debitorer er vores undersøgelse afsluttet ved vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, hvor delproblemstillingerne er behandlet i afsnit 4.1.3.2.1.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang, idet vi vurderer, at banken for de migrerede konti, som kan være berørt af fejl nr. 1e og nr. 8a, med en tilstrækkelig grad af sandsynlighed beregner en fuld erstatning til kunderne. Den af banken valgte tilgang vil endvidere medføre, at kunderne i mange tilfælde overkompenseres, da korrektionen i mange sager betydeligt overstiger den reelle overopkrævning, som fejl nr. 1e og nr. 8a kan have resulteret i. Vi bemærker dog, at det ikke kan udelukkes, at enkelte kunder i populationen har et (potentielt væsentligt) større tilbagebetalingskrav som følge af delproblemstilling nr. 8a, hvilket for disse kunder kan medføre en forhøjet risiko for underkompensation. Det er dog vores vurdering, at der er en acceptabel lav risiko for, at de enkelte kunder ikke kompenseres tilstrækkeligt.
38	Yderligere problemstilling nr. 3a – Fejl ved tilretning af sager i PF og DCS i 20 %-garantisager Problemstillingen er opstået ved manuelle tilretninger som følge af en mangelfuld sagsbehandlervejledning. Ved bankens korrektion i august 2019 blev en reduktion af den del af gælden som har 3-årig forældelsesfrist kun foretaget i PF. Korrektionen burde også være implementeret pro rata i DCS, så gæld hidrørende fra bankens regreskrav	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse af problemstilling nr. 3a indgår som en del af bankens analyse af 20 %-garantisager, som beskrevet under problemstillingen 20 %-garantisager, se vores fortløbende nr. 67 og som i alt angår 1.148 krav i PF med betalinger, samt 1.684 konti i DCS med betalinger, som fordeler sig på problemstilling nr. 3a, 3b, 6b og 37. Justering til Olympia-modellen: Ja Startbalancen i både DCS og PF justeres ved brug af den deterministiske model for at håndtere yderligere problemstilling nr. 3a. For PF-krav anvendes standard Olympia tilgangen (kalibreringssats = 60 %), mens der for DCS-konti er justeret i modellen for at reducere risikoen for underkompensation (kalibreringssats = 0 % og tillæg af skattekompensation).

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	iht. 20 %-garantien får samme fordeling mellem kort og lang forældelse. Manglende korrektion i DCS har medført rente af et for højt beløb, indtil banken suspenderede renteberegningen.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse af 20 %-garantisager og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager, herunder sager berørt af yderligere problemstilling nr. 3a. Banken har desuden gennemført en risikoanalyse og formelt godkendt compensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. compensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens komensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af compensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder. Om bankens kommunikation i 20%-garantisagerne henviser vi i øvrigt til vores fortløbende nr. 67.
39	Yderligere problemstilling nr. 3b – Fejl i tilretning af sager i PF og DCS i 20 %-garantisager Problemstillingen er opstået ved manuelle tilretninger og har sammenhæng med problemstilling nr. 3a. Ved korrektioner i PF, er	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse af problemstilling nr. 3b indgår som en del af bankens analyse af 20 %-garantisager, som beskrevet under problemstillingen 20 %-garantisager, se vores fortløbende nr. 67 og som i alt angår 1.148 krav i PF med betalinger, samt 1.684 konti i DCS med betalinger, som fordeler sig på problemstilling nr. 3a, 3b, 6b og 37. Justering til Olympia-modellen: Ja

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	realkreditbidrag fejlagtigt blevet registreret med en 10-årig i stedet for en 3-årig forældelsesfrist. Derved blev korrektionen vedrørende gæld med 3-årig forældelse utilstrækkelig, idet bidrag ikke indgik, hvilket førte til en for lille nedbringelse af gælden.	Startbalancen i både DCS og PF justeres ved brug af den deterministiske model for at håndtere yderligere problemstilling nr. 3b. For PF-krav anvendes standard Olympia tilgangen (kalibreringssats = 60 %), mens der for DCS-konti er justeret i modellen for at reducere risikoen for underkompensation (kalibreringssats = 0 % og tillæg af skattekompensation). Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse af 20 %-garantisager og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager, herunder sager berørt af yderligere problemstilling nr. 3b. Banken har desuden gennemført en risikoanalyse og formelt godkendt compensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. compensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens komensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af compensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder. Om bankens kommunikation i 20%-garantisagerne henviser vi i øvrigt til vores fortløbende nr. 67.
40		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Yderligere problemstilling nr. 6a – PF-krav med negativ rente Omhandler realkreditlån forrentet med en negativ rente. Fejlen er opstået ved overførslen af sagen fra OP til PF-systemet, og skyldes, at der ikke i PF-systemet var funktionalitet til beregning af en negativ rente. Den negative rente blev af banken ændret til en positiv rente med samme nominelle sats eller til 0 %, hvilket var ensbetydende med en rentestigning på lånet. Dette betragter banken som en fejl, da banken ikke samtidig varslede kunderne om en ændring i rentevilkårene.	Banken har udsøgt 134 potentielt berørte krav ved at identificere realkreditlån med negativ rente, hvor et udækket krav er overført til PF systemet ifm. misligholdelse af lånet, og hvor der er foretaget betalinger. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken har besluttet at justere yderligere i startbalancen for at kompensere for det tab kunden har lidt grundet den uberettigede rentestigning. Det særlige fradrag i den justerede oprindelige startbalance er udregnet på basis af en rentesats på 0,5 % ved hjælp af nedenstående formel: Ekstra nedjustering = Oprindelig startbalance * $(1 + 0,005)^{\text{PF-krav antal terminer}}$ – oprindelig startbalance Rentesatsen minus 0,5 %, er af banken oplyst til at være den laveste identificerede negative rentesats på tværs af alle ”PF-krav med negative renter” (dvs. den mest negative). Banken antager i beregningen, at den negative rente har været gældende i hele PF-kravets levetid, herunder også, at den negative rente har været gældende for alle betalingsaftaler knyttet til PF-kravet. Bankens beregning indeholder flere andre ifølge banken kundevenlige antagelser. Dertil har banken ændret i metoden for stikprøver, da PF krav-genberegneren ligesom PF-systemet ikke kan håndtere negativ rente. Banken har brugt den manuelle fulde gennemgang af de krav, der er udtaget til stikprøve, for at vurdere risikoen for underkompensation. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse af problemstillingen samt foretaget udsøgning af de berørte krav og udviklet en kompensationstilgang. Banken har i september 2025 oplyst, at der er foretaget en risikoanalyse, og at risikoen for underkompensation ligger inden for bankens målbillede herfor. Dertil har banken oplyst, at den er klar til udbetaling af modelberegnet kompensation til 35 krav, der er berettiget til kompensation.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har efter de foretagne justeringer til Olympia-modellen ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
41	Yderligere problemstilling nr. 6b – Fejl i sager, hvor Danske bank er indtrådt i en del af Realkredit Danmarks krav Problemstillingen vedrører bankens anvendelse af forskellige rentesatser i DCS og PF på gæld hidrørende fra samme låneforhold. På tidspunktet for opdelingen af gælden forrentes kravet i PF med realkreditlånets oprindelige lånerente, mens gælden i DCS forrentes med procesrenten, der som oftest er højere. Uklar kommunikation kan have	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse af problemstilling nr. 6b indgår som en del af bankens analyse af 20 %-garantisager, som beskrevet under problemstillingen 20 %-garantisager, se vores fortløbende nr. 67 og som i alt angår 1.148 krav i PF med betalinger, samt 1.684 konti i DCS med betalinger, som fordeler sig på problemstilling nr. 3a, 3b, 6b og 37. Justering til Olympia-modellen: Ja Der foretages ikke korrektion i PFkrav-genberegneren, mens der i DCS konto-genberegneren anvendes den laveste rentesats på tværs af PF og DCS med henblik på at adressere yderligere problemstilling nr. 6b. For PF-krav anvendes standard Olympia tilgangen (kalibreringssats = 60 %), mens der for DCS-konti er justeret i modellen for at reducere risikoen for underkompensation (kalibreringssats = 0 % og tillæg af skattekompensation).

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	givet kunderne en berettiget forventning om den lavere rentesats for hele gælden, hvorfor banken har vurderet, at kunderne skal kompenseres.	Status på bankens behandling af problemstillingen Banken har færdiggjort sin analyse af 20 %-garantisager og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager, herunder sager berørt af yderligere problemstilling nr. 6b. Banken har desuden gennemført en risikoanalyse og formelt godkendt compensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. compensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens komensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af compensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder. Om bankens kommunikation i 20%-garantisagerne henviser vi i øvrigt til vores fortløbende nr. 67.
42	Yderligere problemstilling nr. 16b – Fejlbehæftet sammenlægning af gældsposter ved overførsel af lån fra MDS til DCS Problemstillingen angår sager, hvor banken har foretaget en sammenlægning af gældsposter ved	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har identificeret 1.264 konti, der potentielt er berørte af problemstillingen, hvilket er sket på baggrund af bankens forretningsindsigt, og bankens manuelle gennemgang af konkrete sager. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken har identificeret 235 potentielt berørte konti, hvor der har skullet foretages en justering. Banken har oplyst, at justeringen består i, at der fastsættes et individuelt (justerings)beløb for alle berørte konti, der ifølge

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	overførslen fra bankens pantebrevssystem MDS til DCS, hvilket kan have ført til, at der er registreret en forkert forældelsesdato, og at der er sket en renteændring uden varsel til kunder. Banken kan i pantebrevssystemet (og efterfølgende DCS) derfor have beregnet og tilskrevet morarenter på baggrund af et forkert beregningsgrundlag, herunder af krav, der kan være helt eller delvist forældede.	banken er udtryk for den maksimale overopkrævning på kontoen. Banken har baseret det individuelt fastsatte justeringsbeløb på summen af samtlige gældsposter, der er underlagt tre års forældelse (renter, gebyrer, mv.), og som måtte være indeholdt i den sidste helt eller delvist ubetalte termin, der har udløst, at sagen er overført til inddrivelse. Som beskrevet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.3.2.4, er vi bl.a. blevet præsenteret for en justering af startsaldoen på ca. kr. 19.500, hvorfor justeringsbeløbene kan være høje. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på den baggrund konkluderet, at de berørte kunder er berettigede til at modtage kompensation. Banken har besluttet, at de berørte kunder skal modtage kompensation gennem bankens beregningsmodel. Kommunikation og udbetaling af kompensation sker i henhold til Olympia-programmets sædvanlige proces for kommunikation, eksekvering og kontrol og indgår i bankens løbende eksekvering af sager, som behandles ved kompensationsmodellen. Vores undersøgelse af yderligere problemstilling nr. 16b er afsluttet ved vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, hvor problemstillingen er behandlet i afsnit 4.1.3.2.4. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
43		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Yderligere problemstilling nr. 26g – Opkrævning af gæld fra frigjorte kautionister Problemstillingen angår sager i PF, hvor banken kan have opkrævet for meget fra kautionister, fordi banken har inddrevet kravet fra kautionisterne, selvom banken forinden (ved en fejl) har sendt et brev til kautionisterne om, at de er blevet frigjort fra deres kautionsforpligtelse.	1.475 sager, hvor Realkredit Danmarks lånesystemautomatisk har genereret et frigørelsesbrev til kautionisterne i de pågældende sager. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken vil fastsætte kautionisternes oprindelige, retskraftige gæld (startbalancen) til kr. 0, og banken vil ikke kalibrere det modelberegnete kompensationsbeløb (0 % kalibrering). Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte private kautionister kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har derimod konkluderet, at de berørte erhvervskautionister ikke er berettiget til compensation, da erhvervskautionisterne på tidspunktet for bankens afsendelse af frigørelsesbrevet har haft en rolle i den pågældende virksomhed, der har været debitor i sagen, f.eks. medlem af virksomhedens bestyrelse eller direktion. Banken har på den baggrund vurderet, at banken ikke har været bundet af indholdet af dens frigørelsesbrev til disse kautionister, jf. aftalelovens § 32, stk. 1, da erhvervskautionisterne ifølge banken burde have indset, at der forelå en fejltagelse, da de modtog bankens frigørelsesbrev. På baggrund af en gennemgang af de 1.475 berørte sager har banken konstateret, at private kautionister i 133 sager er berettiget til compensation, mens erhvervskautionister i 111 sager ikke er berettiget til compensation. I de øvrige berørte sager er bankens genererede frigørelsesbrev enten ikke blevet sendt, eller banken har fået frigørelsesbrevet retur, dvs. at kautionisterne ikke har modtaget bankens brev. Derudover har kautionisterne i en række sager ikke foretaget betalinger, og kan derfor ikke være blevet opkrævet for meget.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken vil beregne de private kautionisters kompensation via den modelbaserede kompensationsberegning for krav i PF, jf. nærmere vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5, side 92–135, for de krav, hvor det kun er kautionisten, der har foretaget betalinger. For de krav, hvor både kautionisten og debitor har foretaget betalinger, vil beregningen blive foretaget ved individuel genberegning ved brug af PF kravgenberegneren. I begge tilfælde vil banken fastsætte kautionisternes oprindelige retskraftige restgæld til kr. 0, således at enhver betaling fra kautionisten vil blive anset for en overbetaling, og banken vil ikke kalibrere det modelberegneede kompensationsbeløb. Banken vil kommunikere om problemstillingen til alle de potentielt berørte kautionister i forbindelse med bankens udbetaling af eventuel kompensation til kautionisterne, herunder også til de kautionister, som ifølge bankens analyse potentielt kan være blevet berørt af problemstillingen, men som ifølge banken ikke har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi bemærker dog, at vi ikke har foretaget vurderinger af enkeltsager, og at vi derfor ikke har efterprøvet, om bankens juridiske vurdering i forhold til erhvervskautionisterne i alle tilfælde vil være retvisende. Vi er dog overordnede enige i bankens tilgang og bemærker også, at der er tale om en problemstilling, som de nævnte kautionister selv må have været opmærksomme på, da de foretog betalinger efter at have modtaget et fejlgenereret frigørelsesbrev. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse endnu ikke havde kommunikeret til de berørte kautionister, og at banken heller ikke havde udbetalt kompensation til de kompensationsberettigede kautionister.
44	Yderligere problemstilling nr. 32 – Dækningsrækkefølgen i betalingsaftaler Problemstillingen vedrører indgåelsen af betalingsaftaler med kunder i DCS-systemet, hvor kunden har gæld fra mere end én konto under inddrivelse, og hvor gældsforholdene er omfattet af samme betalingsaftale. I nogle sager er der aftalt en prioriteret dæknings-rækkefølge med kunden, hvorved der afdrages på én konto, indtil gælden på denne er betalt, og derefter afdrages på en anden konto. Dette har imidlertid vist sig ikke altid at være til fordel for kunden og kan have medført større renteomkostninger.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Af vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3.2, fremgår, at banken i marts 2023 havde identificeret 7.348 potentielt berørte kunder med i alt 16.349 konti. De udsøgte kunder har a) flere konti registreret på samme sag i DCS, b) indgået en betalingsaftale, der omfatter flere konti, c) har konti, hvor mindst én har været forrentet, og d) har foretaget indbetalinger. Justering til Olympia-modellen: Ja Den oprindelige gæld justeres ved at fratrække en bestemt procentsats af gælden afhængigt af, hvilket segment den enkelte konto tilhører. Dette medfører, at banken i modellen fratrækker mellem 0 % - 2.06 % af det beløb, som er beregnet af kundens registrerede netto-indbetalinger i startsaldoen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og har på basis af en stikprøve på 188 konti konkluderet, at der som led i kompensationsberegningen skal foretages en særskilt justering af startsaldoen på mellem 0 % - 2.06 % af det beløb, som er beregnet af kundens registrerede nettoindbetalinger. Vores undersøgelse heraf er behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.3.2, samt vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.3.2.2.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Det fremgik af vores rapport nr. 4, at 10.700 konti af de på tidspunktet identificerede i alt 16.349 konti, omfattende 6.200 kunder, indgik i kompensationsberegningen i forbindelse med rapport nr. 4. Banken vurderede her, at udsøgningskriterierne medførte, at korrektionen blev foretaget for markant flere konti end dem, som reelt er berørt af fejlen. Endvidere fremgik det af vores rapport nr. 5, at ca. 715 privatkonti med registrerede indbetalinger, som potentielt var berørt af fejlen, var omfattet af kompensationsberegningen i forbindelse med rapport nr. 5. De resterende konti var forsat ”parkeret” af andre årsager. Banken har desuden besluttet, at kommunikation og udbetaling af eventuel kompensation vedrørende disse sager skal følge Olympia-programmets sædvanlige principper for proces og kontrol, og indgå i bankens løbende eksekvering. Vi har foretaget vores undersøgelse af bankens udsøgning og kompensationstilgang for den specifikke problemstilling forud for rapport nr. 4. Vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation for en andel af kunderne, mens det fortsat udestod for øvrige berørte kunder.
45		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Yderligere problemstilling nr. 33 – Manglende reduktion af meddebitorers gæld Problemstillingen vedrører bankens manglende reduktion af meddebitorers gæld i de tilfælde, hvor den ene debitors gæld er forældet, og hvor det er bankens vurdering, at den er forpligtet til at reducere gælden for en eller flere øvrige debitorer.	Af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.3.2.5, fremgår, at banken har udsøgt 273 konti i DCS-systemet, som potentielt er berørt af yderligere problemstilling nr. 33. Justering til Olympia-modellen: Ja For konti med flere samhæftende debitorer, hvor bankens krav mod den ene debitor er forældet, nedskrives bankens krav mod de(n) tilbageværende debitor(er) med det beløb, som den frigjorte debitor skulle have betalt. Herved vil startsaldoen for de berørte kunders konti være nedskrevet med et beløb, som kompenserer for fejlen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder foretaget en kvalitetskontrol på 10 tilfældigt udvalgte konti i populationen. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at der ikke er observeret tilfælde, hvor kunderne, selv efter kalibrering af kompensationsbeløbet, ikke modtog fuld erstatning for deres tab. Banken har oplyst, at 188 af de berørte konti indgik i kompensationsberegningen for DCS-privatkonti i kompleksitetsniveau 5 og 6, som er behandlet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Vores undersøgelse af yderligere problemstilling nr. 33 er behandlet i rapport nr. 5, afsnit 4.1.3.2.5. Banken har desuden besluttet, at kommunikation og udbetaling af eventuel kompensation vedrørende disse sager skal følge Olympia-programmets sædvanlige principper for proces og kontrol, og indgå i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse heraf er behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6. Vi har foretaget vores undersøgelse af bankens udsøgning og kompensationstilgang for den specifikke problemstilling forud for rapport nr. 5. Vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation for hovedparten af kunderne, mens det fortsat udestod for en andel af de berørte kunder.
46	Yderligere problemstilling nr. 37 – Fejl i den anvendte rentelogik ved overførsel fra Realkredit Danmark til DCS af regreskrav i 20 %-garantisager Problemstillingen vedrører forskelle i renteberegningen i PF og DCS. Ved overførslen af inddrivelsen af bankens regreskrav til DCS, har kunden modtaget brev herom, bl.a. med oplysning om renten for det tidsrum, hvor kravet blev håndteret i PF. Rente beregnes i PF på basis af 30 dage pr. måned/360 om året, mens rente i DCS beregnes på basis af faktiske dage pr. måned/365 om året samt rentes rente.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse af problemstilling nr. 37 indgår som en del af bankens analyse af 20 %-garantisager, som beskrevet under problemstillingen 20 %-garantisager, se vores fortløbende nr. 67 og som i alt angår 1.148 krav i PF med betalinger, samt 1.684 konti i DCS med betalinger, som fordeler sig på problemstilling nr. 3a, 3b, 6b og 37. Justering til Olympia-modellen: Ja For at løse yderligere problemstilling nr. 37 har banken valgt at beregne renter fra oprettelsesdatoen i DCS, hvorved der mitigeres for forskellige rentekonventioner i de to systemer PF og DCS. For PF-krav anvendes standard Olympia tilgangen (kalibreringssats = 60 %), mens der for DCS-konti er justeret i modellen for at reducere risikoen for underkompensation (kalibreringssats = 0 % og tillæg af skattekompensation). Status på bankens behandling af problemstillingen Banken har færdiggjort sin analyse af 20 %-garantisager og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager, herunder sager berørt af yderligere problemstilling nr. 37. Banken har desuden gennemført en risikoanalyse og formelt godkendt kompensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Kommunikation til

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Systemteknisk blev renten genberegnet ved overførsel fra PF til DCS, men ud fra en tidligere startdato end overførselsdatoen til DCS for at afspejle renten i PF. Som følge af de forskellige rentelogikker opstod der herved en afvigelse mellem det beløb, kunden blev oplyst i brevet, og det beløb der blev opkrævet i DCS.	berørte kunder og udbetaling af evt. kompensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder. Om bankens kommunikation i 20%-garantisagerne henviser vi i øvrigt til vores fortløbende nr. 67.
47–48	Yderligere problemstilling nr. 40a – Sammenlægning af balancetyper i PF (forældeshåndtering) Problemstillingen vedrører, at banken ikke har skelnet mellem forskellige gældsposter ved overførsel fra OP-systemet til PF-systemet, og som følge heraf er alle dele af kravet blevet	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Det fremgik af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at bankens analyser vedrørende yderligere problemstilling nr. 40a og 40b omfattede 8.776 krav i PF-systemet. Justering til Olympia-modellen: Ja Startbalancen, som den indgår i PF, holdes op imod kundens betalinger efter at være genberegnet i den deterministiske model. Den deterministiske model genberegner og opsplitter PF-kravet i dets bestanddele på saldotyper med henblik på at udbedre fejl vedrørende korrekt registrering af forældelsesfrist og forrentning.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	sammenlagt til én gældspost og behandlet som havende lang forældelsesfrist. Yderligere problemstilling nr. 40b – Sammenlægning af balancetyper i PF (om renteberegning) Problemstillingen vedrører, at banken ikke har skelnet mellem forskellige gældsposter ved overførsel fra OP-systemet til PF-systemet, og som følge heraf er alle dele af kravet blevet sammenlagt til én gældspost og behandlet som rentebærende.	Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder foretaget en stikprøve af 628 krav. Banken har udviklet compensationstilgangen, som består i opsplitning af gælden i saldotyper ved brug af den deterministiske model, som anvendes til at fastsætte en startbalance til beregningsmodellen. Banken har videre oplyst, at PF krav-genberegneren, som benyttes ved stikprøver og individuel genberegning, ligeledes vil korrigere for, at renteberegningsgrundlaget har været for højt. Banken oplyser, at PF krav-genberegneren kun beregner påløbne renter af hovedstolen og den del af restancerne, der udgør afdrag på hovedstolen, men ikke af resten. Fremadrettede aftalerenter vil ligeledes blive beregnet af hovedstolen, af den del af restancen, som udgør afdrag, samt af anerkendte renter, dog kun for aftaler indgået efter 15. maj 1998. Dermed forhindrer PF krav-genberegnerens beregningslogik ifølge banken, at problemet kan opstå i en genberegning. Banken har oplyst, at 8.776 krav berørt af yderligere problemstilling nr. 40a-b var omfattet af kompensationsmodellen i forbindelse med rapport nr. 5. Vores undersøgelse af bankens udsøgning og compensationstilgang blev foretaget forud for rapport nr. 5. Vores samlede undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation for 8.776 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.
49	Yderligere problemstilling nr. 40c – Advokatomkostninger i I-05 sagerne Problemstillingen omhandler sager, hvor kunder uberettiget er blevet opkrævet advokatomkostninger i I-05 inddrivelsesforløb.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 fremgår, at banken i relation til yderligere problemstilling nr. 40c har udsøgt 1.367 potentielt berørte krav i PF-systemet.
		Justering til Olympia-modellen: Ja Den deterministiske model udelader alle relevante omkostningskoder ved opgørelsen af gælden for en "I-05"-sag.
		Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder foretaget en stikprøve bestående af 57 krav. Banken har udviklet kompensationstilgangen og oplyst, at fejlen løses i beregningsmodellen ved, at den deterministiske model udelader advokatomkostningerne fra gælden, jf. ovenfor. Bankens løsning er behandlet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.4.2.2. Banken har videre oplyst, at den, hvor der foretages manuel genberegning af startbalancen, vil fratrække alle

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		advokatomkostninger, da det ikke er muligt at skelne mellem, om omkostningerne har været berettigede eller ej. Vores undersøgelse af bankens udsøgning og compensationstilgang er foretaget forud for rapport nr. 5. Vores samlede undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens komensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af compensation for 1.367 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.
50	Yderligere problemstilling nr. 40d – Overbud på tvangsauktion Problemstillingen omhandler bankens fejl ved håndteringen af ”overbud” mellem første og anden tvangsauktion. Banken har, når den mellem første og anden auktion har accepteret et højere bud end buddet på første auktion, benyttet provenuet til at dække omkostninger, som banken efter egen	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Problemstillingen angår 364 PF-krav, hvor den deterministiske model beregner et overbud, der er større end kr. 0. Banken oplyste i forbindelse med vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at scope for problemstillingen var 1.367 I-05 sager med betalinger, men efter afgivelsen af rapport nr. 5 har banken oplyst, at den ved brug af den deterministiske model har konkluderet, at størstedelen af I-05 sagerne ikke de facto var berørt af yderligere problemstilling nr. 40d, fordi der ikke forelå et overbud. Ud af de 364 krav har banken identificeret 123 krav, hvor der skal foretages en nedjustering i kundens oprindelige gæld, som kan medføre, at den oprindelige gæld bliver et negativt beløb, da overbuddet overstiger gælden. Denne del af problemstillingen var ikke færdigbehandlet i forbindelse med rapport nr. 5. Ud af de 123 berørte krav, er der kun 29 krav, hvor der er foretaget betalinger i PF-systemet. Resten er krav uden betalinger i PF-systemet eller hvor kravet kun har været registreret i OP-systemet (og således ikke i PF-systemet).

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	vurdering selv skulle have betalt, i stedet for at nedskrive kundens gæld.	Justering til Olympia-modellen: Ja Den deterministiske model kompenserer for denne type fejl ved at fratrække det identificerede overbudsbetrag fra den andel af kundens restgæld, som er underlagt en 10-årig forældelse, jf. delproblemstilling nr. 40a og b. Hvis overbuddet overstiger den del af gælden, som er underlagt en 10-årige forældelse, fratrækkes det resterende overbud i det beløb, som er tilbage af den del af gælden, der forældes efter 3 år. Vi har i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, side 107, påpeget, at problemstillingen kan betyde, at sager i OP-systemet aldrig skulle have været overført til PF, eller at sager uden betalinger kan være berørt, da der reelt var tale om en friværdi for kunden. Banken har for denne andel af sagerne tilpasset kompensationsberegningen, så den tager højde for sager, hvor den justerede oprindelige gæld er negativ. Den valgte løsning implementeres som en tilpasning af den individuelle genberegning. Der foretages ikke ændringer i den automatiserede del af den modelbaserede tilgang, men alene ændringer til den manuelle beregning af startbalancen i den samlede kompensationsberegning. Banken har anvendt Olympia-programmets standardiserede kontrol af manuel genberegning af startbalancer, herunder fire øjne-kontrol, for at sikre korrektheden af den genberegnete budsum. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udsøgt berørte PF-krav. Banken har færdiggjort den konceptuelle løsning af problemstillingen. Bankens planer for kommunikation og eksekvering vil følge bankens etablerede proces. Banken har oplyst, at kommunikationen til kunderne vil blive tilpasset, så brevene tager højde for den del af problemstillingen, hvor overbuddet har været så stort, at der reelt er tale om en friværdi for kunden, idet bankens standardkompensationsbrev ikke tager højde for, at gælden kan være ”negativ”.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Udbetaling til kunder er planlagt som en del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen, men der er endnu ikke sket udbetaling til alle de berørte kunder. Vores undersøgelse af bankens kompensationstilgang er foretaget og behandlet i rapport nr. 5, mens den samlede undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
51	ORIS 164583 – Fejl ved beregning af morarenter Banken besluttede pr. 1. juli 2010, at konti, der overgår til DCS-systemet herefter, skal opkræves morarentesatsen, jf. rentelovens § 5 stk. 1, hvilket kunderne er blevet oplyst om i tredje rykkerskrivelse. Problemstillingen angår konti i DCS, hvor der er opkrævet den overtræksrente, som fremgår af	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt 1.814 konti, som potentielt kan være blevet overopkrævet, idet kunden på et tidspunkt er blevet opkrævet en højere rente end procesrenten i DCS. Justering til Olympia-modellen: Ja Reducering af kalibrering til 10 %. Der tillægges ikke skattekompensation, da skattekompensationen i henhold til bankens risikoanalyse kan indeholdes i den beregnede kompensation. Status på bankens behandling af problemstillingen:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	bankens oprindelige aftale med kunden, og hvor den aftalte rentesats er højere end morarenten som meddelt ved tredje rykker.	Banken har udsøgt de relevante kunder og konceptuelt udviklet en løsning for håndtering af problemstillingen og kommunikation til kunderne i tilknytning hertil, ligesom der er foretaget risikoanalyse for populationen, der viser en acceptabel lav risiko for underkompensation efter justering af kalibreringssatsen. Udbetaling til kunder er planlagt som en del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen, men der er endnu ikke sket udbetaling til alle de berørte kunder. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har efter den foretagne justering til Olympia-modellen ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
52	ORIS 164854b – Forkert beregnede inkassoomkostninger Problemstillingen vedrører opkrævning af for høje inkassosalærer i sager, hvor Realkredit Danmark har anvendt	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Det fremgik af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at bankens analyser vedrørende ORIS 164854b omfattede 765 krav i PF-systemet, som ifølge banken potentielt har foretaget overbetaling i form af for høje inkassosalærer. Justering til Olympia-modellen: Ja

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	eksterne inkassobureauer til inddrivelse af PF-krav, og hvor kunden har betalt hele restgælden. Dette har ført til, at kunden potentielt har foretaget en overbetaling i form af et for højt beregnet inkassosalær.	Kompensationsbeløbet fastsættes særskilt for det enkelte krav og bliver derefter overført til den deterministiske model som en del af genberegningen af startbalancen. Justeringen for overopkrævningen vil blive foretaget ved at nedjustere den 10-årige udækkede gæld. Hvis korrektionsbeløbet er større end den 10-årige gæld, vil den 3-årige gæld blive nedjusteret. Derudover foretages der ikke kalibrering (0 % kalibrering), og der tillægges en særskilt skattekompensation. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået en stikprøve på 30 sager, og har på baggrund af analysen konkluderet, at kalibreringen af den beregnede kompensation i beregningsmodellen fjernes, og der tillægges skattekompensation med henblik på at imødegå risikoen for underkompensation. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. kompensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vi har foretaget vores undersøgelse af bankens udsøgning og kompensationstilgang for den specifikke problemstilling forud for rapport nr. 5. Vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til 338 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
53	ORIS 166446a – Overlappende renter Problemstillingen vedrører en renteberegningsfejl i PF-systemet, som er opstået i de tilfælde, hvor en kunde har indgået flere betalingsaftaler med Realkredit Danmark inden for en kortere tidsmæssig periode. Ifølge banken kan der forekomme situationer, hvor der i en aftale betales aftalerenter af et aftalebeløb, hvorpå en ny aftale oprettes, og samme rentebeløb indgår som del af de påløbne renter i den nye aftale, så kunden derved kommer til at betale de samme renter to gange.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Det fremgik af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, at bankens analyser vedrørende ORIS 166446a omfattede 3.328 potentielt berørte krav i PF-systemet. Justering til Olympia-modellen: Ja Kalibrering er reduceret til 19 %. For sager, hvor der skal ske individuel genberegning i PF krav-genberegneren, reduceres det beregnede rentebeløb med et beløb svarende til de påløbne renter for den renteberegningsperiode, hvor de påløbne renter overlapper med aftalerenter vedrørende samme hovedstol tilskrevet på tidligere aftaler. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen. Fejlen løses via beregningsmodellen ved, at ingen renter (hverken påløbne renter eller aftalerenter) tilskrevet efter, at sagen er overført til PF-systemet, indgår i beregningen. Denne tilgang har banken valideret ved en risikoanalyse, hvor banken har genberegnet opkrævningsforløbet i en stikprøve på 184 sager ved hjælp af PF krav-genberegneren, der som anført ovenfor er justeret for at undgå tilskrivning af overlappende renter. Bankens har på baggrund af analysen konkluderet, at kalibreringen af den beregnede kompensation i beregningsmodellen skal reduceres til 19 % for at imødegå risikoen for underkompensation. Bankens har yderligere foretaget spotcheck af 100 krav, hvorved nøjagtigheden af beregningen i PF krav-genberegneren er kontrolleret. Bankens har angivet, at 1.161 af de berørte konti indgik i kompensationsberegningen i forbindelse med rapport nr. 5, mens de øvrige var ”parkeret” af andre årsager.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores undersøgelse af den specifikke problemstilling er afsluttet i forbindelse med rapport nr. 5. Problemstillingen er tillige blevet genbesøgt under gennemgangen af udvalgte problemstillinger i forbindelse med denne rapport nr. 8, specifikt i relation til det foretagne kvalitetscheck af justeringen i PF krav-genberegneren. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse havde banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til 1.161 krav, mens det fortsat udestod for de resterende berørte kunder.
54–57	ORIS 171177a – Fejl i PF ved opgørelse af bankens krav efter tvangsauktion (kursgevinst på obligationer er ikke kommet kunden til gode) Problemstillingen vedrører krav i PF, hvor en potentiel kursgevinst på lånets underliggende obligationer kunne være kommet kunden til gode, hvis banken havde opsagt det nødlidende lån og	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: ORIS 171177a, 171177c og 171177e omfatter tilsammen 12.000 krav i PF-systemet. ORIS 171177d omfatter 150 krav. Et krav kan være omfattet af én eller flere af problemstillingerne samtidig. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken foretager i samme genberegning - ved brug af den deterministiske model eller manuelt - remediering for de fire delproblemstillinger i ORIS 171177: ORIS 171177a, 171177c, 171177d og/eller 171177e, som sagen er påvirket af - enkeltvis eller i kombination. Realkredit Danmarks krav mod kunden opgøres på to tidspunkter:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	opgjort kravet i umiddelbar forlængelse af tvangsauktionen. ORIS 171177c – Fejl i PF ved opgørelse af bankens krav efter tvangsauktion (terminsopkrævninger er fortsat efter tredjemands overtagelse af ejendommen) Problemstillingen vedrører krav i PF, hvor låneydelser, der er forfaldne <i>efter</i>, at banken har overtaget ejendommen på auktion og videresolgt ejendommen til tredjepart, fejlagtigt er inkluderet i det endeligt opgjorte tab. ORIS 171177d – Fejl i PF ved opgørelse af bankens krav efter tvangsauktion (positivt panthaverregnskab er ikke kommet kunden til gode) Problemstillingen vedrører krav i PF, hvor et overskud på	For O-01 sagerne i PF opgøres tabet på tvangsauktionstidspunktet, når Realkredit Danmark, som højstbydende, er blevet ejer af ejendommen. Dette tab benævner banken ”Max Claim”, det maksimale beløb, som kravet mod kunden kan udgøre. Kravet opgøres ligeledes efter, at banken har solgt ejendommen videre til tredjemand, idet banken evt. kan have opnået en gevinst ved videresalget, som reducerer kravet mod kunden. Dette endelige tab benævner banken ”RD Loss”. Hvis banken ikke lykkes med at sælge ejendommen til en bedre pris - men måske tværtimod får en dårligere salgspris, end banken selv har overtaget ejendommen til - vil kravet mod kunden ikke blive forøget. Det laveste af de to genberegnedes beløb vil udgøre Realkredit Danmarks krav mod kunden og er udgangspunkt for kompensationsberegningen. For I-05 sagerne, hvor tredjemand blev højstbydende på tvangsauktionen, vil Realkredit Danmarks tab kunne opgøres umiddelbart efter auktionen, og der vil dermed ikke være forskel på Max Claim og RD Loss, som her vil være sammenfaldende. O-01-sagerne kan være påvirket af ORIS 171177a, 171177c, 171177d og 171177e, og banken oplyser, at fejlene kan foreligge alene eller flere i kombination. I-05 sagerne kan kun være påvirket af ORIS 171177d. ORIS 171177a og 171177d remedieres ved en korrektion af den foreløbige tabsopgørelse (Max Claim), mens ORIS 171177c og 171177e remedieres ved en korrektion af den endelige tabsopgørelse (RD Loss). Kravet i henhold til den ene eller i begge former for tabsopgørelse kan blive reduceret. Herefter sammenlignes Max Claim eller RD Loss for sagen, og det laveste beløb af de to udgør den justerede oprindelige gæld, som udgør udgangspunktet for beregningen af compensation i beregningsmodellen. Det betyder også, at remediering for en fejl ikke nødvendigvis betyder, at der sker en reduktion af den originale gæld som følge af korrektionen, hvis resultatet af korrektionen er, at kravet i henhold til den af de to tabsopgørelser – Max Claim og RD Loss – der før korrektionen udgør det laveste krav mod kunden, også udgør det laveste krav efter korrektionen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	panthaverregnskabet ikke er kommet kunden til gode som en reduktion i Realkredit Danmarks krav mod kunden. ORIS 171177e – Fejl i PF ved opgørelse af bankens krav efter tvangsauktion (reservefondspantebreve er indgået i tabsopgørelsen med en forkert værdi) Problemstillingen vedrører krav, hvor tredjemands køb af ejendommen fra banken er delvis finansieret ved et reservefondspantebrev og et kurstab herpå har reduceret indtægten fra videresalg af ejendommen, så kravet mod kunden er opgjort til et for stort beløb, da indtægten ikke i fuldt omfang er kommet kunden til gode.	Særlig for korrektionen af ORIS 171177d gælder, at denne korrektion, der foretages ved manuel genberegning af startbalancen, sker ved at trække det positive beløb hidrørende fra panthaverregnskabet fra i kravet mod kunden. Beløbet fratrækkes i begge tabsopgørelser (Max Claim og RD Loss), da beløbet skal komme kunden til gode i form af et reduceret krav, uanset hvilken tabsopgørelse, der vil føre til det laveste krav mod kunden. For denne delproblemstilling gælder i modsætning til de øvrige delproblemstillinger i ORIS 171177, at den i alle tilfælde vil betyde en reduktion i kravet mod kunden. Den efterfølgende kompensationsberegning sker ved brug af PF krav-genberegneren. Hvis en sag er påvirket af ORIS 171177d og samtidig af én eller flere af de øvrige delproblemstillinger i ORIS 171177, vil genberegningen ske på den for ORIS 171177d beskrevne måde. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har udsøgt de relevante kunder og konceptuelt udviklet en løsning for de fire delproblemstillinger. Der er foretaget risikoanalyse for populationen fsva. ORIS 171177a, 171177c og 171177e (eller kombinationer af disse), hvor kompensationsberegningen sker via beregningsmodellen. Banken har oplyst, at den tidligere udarbejdede standardbrevskabelon vedrørende bankens kompensationsberegning vil blive opdateret, så brevet afspejler den af banken valgte tilgang, hvor alle delproblemstillinger i 171177 behandles samtidig. Denne opdaterede brevskabelon er ikke forevist til os som en del af vores undersøgelse. Banken har påbegyndt men endnu ikke tilendebragt kompensationsudbetalingen til kunder berørt af problemstillingerne. Kompensationsudbetalingen er planlagt som del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Det bemærkes, at ORIS 171177a også er behandlet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.3.2 og 5.4.2.2. Banken har efterfølgende genåbnet analysen af denne delproblemstilling i forbindelse med, at de øvrige delproblemstillinger i ORIS 171177, dvs. ORIS 171177c, 171177d og 171177e er konstateret og en fælles kompensationstilgang er udviklet. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har efter de foretagne justeringer til Olympia-modellen ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at tilstedeværelsen af operationelle fejl i visse delproblemstillinger kommer til udtryk i initialt forhøjede risikoestimer i bankens risikoanalyse, navnlig for delproblemstilling 171177e (6,7 %) og 171177ac (7,9 %). Det er dog i overensstemmelse med bankens generelle målbillede for opgørelse af risikoen for underkompensation, at enkeltstående operationelle fejl kan tilsidesættes i vurderingen af risikoen for underkompensation for gruppen af krav som helhed. Banken har opgjort risikoen for underkompensation til 2,5 % for krav berørt af delproblemstilling a, c og e, når forhøjet risiko som følge af operationelle fejl ignoreres. Krav berørt af ORIS 171177d indgår ikke i risikoanalysen, da kompensationen for disse sager sker ved manuel genberegning af startbalancen og herefter individuel genberegning. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
58	ORIS 171177 – Flexlån og Flexgaranti FlexLån og FlexGaranti kan være berørt af ORIS 171177a ved, at kunden	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt et mindre antal krav af sager hidrørende fra produkterne FlexLån (237 krav) og FlexGaranti (47 krav) som del af ORIS 171177. FlexLån er et lån med en variabel rente, hvor der periodisk sker rentetilpasning, og hvor de bagvedliggende obligationer er kortfristede inkonverterbare obligationer.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	kan være gået glip af en kursgevinst. Flexlån og Flexgaranti kan også være påvirket af de øvrige delproblemstillinger i ORIS 171177 og af øvrige yderligere problemstillinger.	FlexGaranti er ligeledes variabelt forrentede lån, men med et loft over renten og er baseret på 10-årige inkonverterbare obligationer, så refinansiering og fastsættelse af loft over renten sker hvert 10. år. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har oplyst, at startbalancen for disse sager beregnes manuelt for at korrigere for ORIS 171177a. Hvis der er overlap med andre af fejlene i ORIS 171177 c, d eller e, vil kompensationen blive beregnet efter den tilgang for samtidig behandling af alle delproblemstillinger i ORIS 171177, som er beskrevet ovenfor. Kompensationsberegningen sker ved individuel genberegning i PF krav-genberegneren for samtlige fejl, en sag er berørt af. Vores bemærkninger: Vi bemærker, at vi har begrænset indsigt i bankens behandling af Flexlån og Flexgaranti, herunder om produkternes særlige karakter kan betyde, at øvrige problemstillinger påvirker de enkelte krav på anden vis end ved øvrige lånetyper, idet produkterne Flexlån og FlexGaranti kun er præsenteret for os i forbindelse med ORIS 171177a. Vi har med ovenstående forbehold ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder eller til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke indsigt i, om banken vil foretage særlige tilretninger i bankens kommunikation for denne gruppe. Vedrørende udbetaling af kompensation til de berørte kunder, bemærker vi, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
59		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	ORIS 175194 – Betalinger på forældet gæld Problemstillingen vedrører sager, hvor der er foretaget betalinger i DCS efter, at hovedstolens forældelsesdato er passeret. Da forældelsesdatoen vedligeholdes manuelt, og systemet ikke har en automatisk påmindelsesfunktion, kan dette medføre, at sagsbehandlerne ikke har foretaget forældelsesafbrydende skridt i tide eller ikke har lukket kontoen, når forældelse er indtrådt. Dette kan potentielt have ført til, at kunder har foretaget betalinger efter, at hovedstolen er forældet.	Banken har identificeret 1.787 potentielt berørte sager. Der er behov for en manuel gennemgang for at vurdere, om der reelt er foretaget betalinger på forældet gæld, idet der i nogen sager er tale om, at forældelsesdatoen er forkert registreret. Banken har fastsat en tærskelværdi på kr. 1.110, således at det alene er sager med samlede betalinger over kr. 1.110 (1.332 sager) foretaget efter, at den registrerede forældelsesdato er indtrådt, som vil blive manuelt gennemgået, mens sager med betalinger under kr. 1.110 (455 sager) vil blive kompenseret via Olympia-modellen uden yderligere gennemgang. Banken er fortsat i gang med at gennemføre den manuelle gennemgang af de 1.325 sager, som forventes afsluttet i oktober 2025. Banken forventer på baggrund af den indtil nu foretagne manuelle gennemgang, at det samlede antal berørte sager som skal kompenseres, vil udgøre ca. 532 sager, inkl. de 462 sager, hvor betalingerne ikke overstiger kr. 1.110. <i>Justering til Olympia-modellen: Uafklaret</i> Banken har oplyst, at eventuelle justeringer til beregningsmodellen, for at problemstillingen kan håndteres, er under analyse og forventes afsluttet i december 2025. Vi forventer, at banken vil følge den sædvanlige valideringstilgang, hvor der tages stikprøver og foretages en risikoanalyse på baggrund heraf. Vi forventer i den forbindelse, at banken opfylder sit eget målbillede for antal af stikprøver og resultatet heraf (minimum 30 stikprøver og minimum 1 % af scopet for risikoanalysen, samt hvis under 60 konti i scope da minimum 50 % heraf, samt en observeret risiko for underkompensation på under 5 %). <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken skal færdiggøre den manuelle gennemgang af de 1.332 sager, hvilket forventes afsluttet i oktober 2025. Herefter skal banken beslutte, hvilke eventuelle justeringer til Olympia-modellen, der er nødvendige for, at de kunder, der har foretaget betalinger efter forældelsens indtræden, kompenseres tilstrækkeligt. Dette forventes afsluttet i december 2025.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Udbetaling til kunder er planlagt som en del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen, men der er endnu ikke sket udbetaling til alle de berørte kunder. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til banken kompensationstilgang. Vi har i den forbindelse lagt til grund, at banken vil følge den sædvanlige tilgang til validering af compensationens størrelse og tilstrækkelighed. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af compensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
60	ORIS 175195 – Fejl ved håndtering af forældelse af afviste gældssaneringer Problemstillingen vedrører registrering af forkerte forældelsesfrister for renter i sager, hvor kundens ansøgning om gældssanering er blevet afvist. Ansøgning om gældssanering er i bankens SOP fejlagtigt frem til 2014 blevet klassificeret som kundens ”anerkendelse” af gælden (som udløser	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt alle sager, med en gældssaneringsstartdato i DCS og herefter frasorteret sager, hvor anmodningen om gældssanering ikke er afvist, sager, hvor der ikke er foretaget betalinger efter datoen for afvisning af gældssaneringen, sager behandlet efter 2014, hvor indholdet af bankens SOP blev ændret samt manuelt gennemgået sager som både har haft en bevilliget gældssanering og afvist gældssanering. På denne baggrund er udsøgt 174 sager fordelt på 358 konti. Justering til Olympia-modellen: Uafklaret Banken vil kompensere de berørte kunder ved Olympia-modellen, hvorved renterne fratrækkes i beregningen. Banken har oplyst, at problemstillingen vil følge den sædvanlige valideringstilgang, hvor der tages stikprøver og foretages en risikoanalyse på baggrund heraf. Vi forventer, at når resultatet af stikprøven er tilgængeligt, vil

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	20/10 års forældelsesfrist) i stedet for "erkendelse" (som udløser 5/3 års forældelsesfrist). Kunden kan dermed potentielt være blevet overopkrævet, hvis der er foretaget betalinger på forældede renter som følge af registrering af en forkert forældelse.	banken vurdere, om beregningsmodellen sikrer tilstrækkelig kompensation til de berørte kunder, eller om det er nødvendigt at foretage justeringer hertil, evt. ift. den anvendte kalibrering og/eller ved tillæg af skattekompensation, for at sikre, at kunderne ikke underkompenseres. Banken har oplyst, at modeltilgangen vil være endeligt på plads i november 2025. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har udsøgt de berørte kunder. Banken skal foretage stikprøver og gennemføre en risikoanalyse og på den baggrund vurdere, om der skal foretages justeringer til Olympia-modellen for at sikre tilstrækkelig kompensation til de berørte kunder. Dette forventes afsluttet i november 2025. Udbetaling til kunder er planlagt som en del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen, men der er endnu ikke sket udbetaling til alle de berørte kunder. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang, forudsat at banken følger den sædvanlige valideringstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
61	ORIS 176229a – Fejl relateret til betalingsaftaler i PF Problemstillingen angår tilfælde, hvor Realkredit Danmarks endelige tab er mindre end det oprindelige krav overført til PF, og der derfor i en periode er betalt renter af et for højt beløb. Dette kan ske i to scenarier: (i) Når PF-kravet reduceres pga. en højere salgsværdi, men renteberegningen fortsat sker ud fra det oprindeligt for høje grundlag. (ii) Når der indgås en ny aftale på baggrund af det reducerede PF-krav, men renter i en periode er opkrævet ud fra det for høje grundlag i den oprindelige aftale.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 312 krav udsøgt på baggrund af krav, hvor kunden har indgået en betalingsaftale med frasortering af sager uden betalinger og sager, hvor gælden ikke efterfølgende er reduceret. Heraf er 56 krav omfattet af scenarie (i) og 256 krav omfattet af scenarie (ii).
		Justering til Olympia-modellen: Ja For krav omfattet af scenarie 1 kalibreres med 0 % og med tillæg af skattekompensation. For de øvrige krav anvendes generel modelberegning for PF, dvs. kalibrering (60 %) og implicit skattekompensation.
		Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de berørte kunder. Banken har fastlagt kompensationstilgang for håndtering af problemstillingen og gennemført risikoanalyse for populationen. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af kompensationsberettigede kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
62	ORIS 176229b – Fejl relateret til aftaler i PF Problemstillingen omhandler fejlagtige rentesatser på betalingsaftaler i PF og er opstået i forbindelse med, at gæld fra to (eller flere) realkreditlån til samme kunde er blevet slået sammen til ét krav i PF-systemet. Problemstillingen består i, at det samlede krav er blevet forrentet med en rente, der er højere end renten på det af flere lån, der havde den laveste rente før sammenlægningen af kravene.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 580 krav udsøgt på baggrund af krav, hvor kunden har indgået en betalingsaftale med frasortering af sager uden betalinger og sager, hvor der kun er foretaget betalinger efter 30. august 2022 samt sager, hvor renten på aftalerne var lig med eller lavere end renten på lånet med den laveste rente. Endvidere frasortering af 40 sager, der omhandlede krav uden rentebetalinger. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken har opdelt de 580 sager i to grupper. I gruppe 1, der udgøres af 32 PF-krav, mangler “tabsrenten” og renten sættes her til 0 % ved stikprøve-beregningen i PF-kravgenberegneren. For denne gruppe har banken besluttet at kalibrere med 0 % og tillægge skattekompensation. Gruppe 2 udgøres af de resterende 548 sager. Her anvendes den laveste af de mulige renter i stikprøve-beregningen. Kalibreringen er her på basis af 34 stikprøver reduceret fra 60 % (som ledte til en risiko for underkompensation på 5,7 %) til 40 %, som indebar en risiko for underkompensation på 0 %. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har fastlagt kompensationstilgang for håndtering af problemstillingen og gennemført risikoanalyse for populationen. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
63– 64	DCS Erhvervskonti (ekskl. kompleksitetsniveau 6.2) Problemstillingen angår et segment af konti i DCS-systemet, hvor mindst én debitor er registreret med et CVR-nummer som kundenummer, eller hvor der i kontoens sagskommentarer er en reference til et CVR-nummer. De til kontiene knyttede sager kan angå	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt og inddelt DCS-erhvervskonti med betalinger i fire kategorier: a) Ca. 3.400 ikke-migrerede DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 (jf. vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, figur 18) b) Ca. 245 migrerede DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 c) Ca. 2.400 ikke-migrerede og migrerede DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 6 (ekskl. 6.2) d) Ca. 1.580 ikke-migrerede og migrerede DCS-erhvervskonti i kompleksitetsniveau 6.2 Kategori a) – c) er udsøgt i relation til problemstillingen ”DCS erhvervskonti (ekskl. kompleksitetsniveau 6.2)”,

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	juridiske personers gæld, fysiske personers gæld hidrørende fra en nuværende eller afviklet personlig drevet virksomhed eller kaution for et afviklet kapitalselskabs gæld mv. Genetablerede erhvervskonti (kompleksitetsniveau 6.2) Problemstillingen angår DCS-erhvervskonti, hvor gælden hidrører fra virksomheder, som er blevet lukket eller opløst, inden gælden var fuldt indfriet. I tilfælde, hvor virksomhedens ejer har hæftet personligt eller kautioneret for gælden, har banken afsluttet den oprindelige DCS-erhvervskonto knyttet til virksomheden, og overført restgælden til en såkaldt manuelt genetableret konto i DCS, som er tilknyttet virksomhedsejeren personligt.	mens kategori d) er udsøgt i relation til problemstillingen ”Genetablerede erhvervskonti (kompleksitetsniveau 6.2)”. Udsøgningen af DCS-erhvervskonti omfatter <i>ikke</i> DCS-konti, der indgår i de såkaldte større erhvervssager, idet disse i relation til gældssagen er håndteret særskilt udenfor bankens Olympia program, se vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 4.8. I forlængelse heraf nævnte vi, at banken havde frasorteret 611 aktive sager. Disse sager er behandlet ved nærværende problemstilling i denne rapport. Justering til Olympia-modellen: Ja Fælles for kategori (a)-(c) ovenfor gælder, at banken har reduceret den oprindelige gæld for migrerede konti med kr. 242 og for ikke-migrerede konti med kr. 402 for at sikre, at de meget kundefærdige beregninger i kontogenberegneren vedrørende gebyrer ikke fører til en kunstigt høj observeret risiko for underkompensation, se vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.2.2.2.1 og afsnit 4.2.3.1. Ved individuel genberegning af DCS-erhvervskonti har banken besluttet, at satsen til beregning af tillæg for skattekompensation skal afhænge af, om kontoejeren er registreret med et CPR- eller CVR-nummer og dermed beskattes som enten en fysisk person eller et selskab. Se vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.2.5. For kategori (b) migrerede erhvervskonti i kompleksitetsniveau 1-5 har banken på grund af det lave antal berørte sager besluttet at fastsætte grænsen for beregning af kompensation ved individuel genberegning til kr. 1, således at der vedrørende alle kunder, som ved Olympia-modellen identificeres potentielt at kunne have et kompensationsbehov, sker individuel genberegning. For kategori (d) vil banken anvende individuel genberegning, bl.a. med henblik på at etablere en kobling til de(n) oprindelige DCS-erhvervskonti. Hvor det er lykkedes at etablere og verificere en forbindelse, vil banken

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		tilpasse den individuelle genberegning således, at de manuelt genetablerede konti genberegnes i sammenhæng med de oprindelige erhvervskonti, som et langt, ubrudt inddrivelsesforløb. Dette skal ifølge banken sikre et mere korrekt estimat for kundens potentielle overbetaling på sagen, og samtidig også sikre en mere rimelig indbyrdes fordeling af kompensationen i de tilfælde hvor flere debitorer og kautionister har indbetalt og bidraget til at nedbringe restgælden. Hvis ikke det lykkedes at identificere den oprindelige DCS erhvervskonto anvendes standard individuel geneberegning for privatkonti, som beskrevet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.3. Status for bankens behandling af segmentet: Banken har analyseret alle fire kategorier, og fastlagt kompensationstilgang for hver enkelt af disse. For kategori (a) har banken færdiggjort risikoanalyse og igangsat kommunikation og udbetaling af eventuel kompensation vedr. disse sager. Banken har oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering og følger Olympia-programmets sædvanlige principper for proces og kontrol. Vores undersøgelse heraf for kategori (a) er behandlet og afsluttet ved vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.2. For kategori (b) har banken oplyst, at 195 konti skal gennemgå den individuelle genberegning, samt at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. For kategori (c) oplyser banken, at hovedparten af de heri omfattede konti er berørt af andre problemstillinger (nærmere bestemt 20 % garantier, yderligere problemstilling 29a eller sagerne er bosager), der kræver en

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		selvstændig kompensationstilgang i tillæg til den ovenfor beskrevne, hvorfor disse sager behandles i separate risikoanalyser i tilknytning til disse problemstillinger. Derfor indgår alene 20 konti vedr. kompleksitetsniveau 6.5 MDS-sager i denne kategori i forhold til bankens risikoanalyse for kategori (c). Banken har oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. For kategori (d) har banken oplyst, at den har identificeret en forbindelse mellem den manuelt genetablerede konto og den oprindelige erhvervskonto for ca. 1.130 manuelt genetablerede konti. For andre ca. 450 manuelt genetablerede konti har banken ikke kunnet identificere den oprindelige erhvervskonto, og banken har i disse sager besluttet at beregne kompensation ud fra de oplysninger, der er til rådighed, samt i forbindelse med bankens orientering om resultatet af kompensationsberegningen at opfordre kunden til at sende yderligere dokumentation til banken, hvis kunden oplever, at grundlaget for beregningen ikke er retvisende. Banken har oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er – hvor ikke andet er anført – afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af DCS erhvervskonti. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder i de fire kategorier. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang for de fire kategorier. Dog bemærkede vi i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.2.7, at "(...) vores samlede vurdering af bankens håndtering af disse konti i den individuelle gennemgang afhænger af (...), om den observerede fejlrate ved gennemgangene ikke viser,

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		<i>at banken i for mange sager laver fejl, som fører til underkompensation".</i> Banken har i forbindelse med afslutningen af vores undersøgelse oplyst, at den observerede fejlrate ved bankens kvalitetskontrol på tværs af alle DCS-konti med individuel gennemgang i DCS udgør ca. 6 %, og således ikke overstiger 10 %, som banken har fastsat som grænsen for, om fejlraten giver anledning til at foretage yderligere analyser med henblik på at fastslå, hvorvidt der er en uacceptabel høj risiko for underkompensation, se vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.3.4. Særligt for kategori (d) bemærker vi, at i det omfang det efter bankens forsøg på at kontakte kunden fortsat ikke er muligt at identificere den oprindelige erhvervskonto, eller på anden måde at sikre dokumentation for en korrekt restgæld, består en vis usikkerhed i forhold til, om den individuelle genberegning vil sikre tilstrækkelig kompensation. Vi vurderer dog, at det for den samlede population af krav er rimeligt at konkludere, at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse har banken afsluttet kommunikation og udbetaling af kompensation til hovedparten, men ikke alle kunder med DCS erhvervskonti i kategori (a), mens banken for kategorier (b), (c) og (d) fortsat ikke har færdiggjort kompensationsberegningen, kommunikation og udbetaling til alle de berørte kunder.
65	High Risk Cohorts: MDS og 0 %-aftaler To grupper af DCS-konti, hvor banken har observeret en særlig høj risiko for underkompensation ved anvendelse af standard Olympia-modellen:	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Bankens analyse angår 1.143 konti med betalinger, herunder 1.120 konti i kundegruppe (i) og 23 konti i kundegruppe (ii). <i>Justering til Olympia-modellen: Ja</i> 0 % kalibrering og tillæg af skattekompensation.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	i) kunder, som har indgået en betalingsaftale med en rentesats på 0 % ii) kunder, med gæld overført fra bankens pantebrevssystem MDS, og som derefter har haft et forløb i DCS-systemet på mindre end seks måneder.	Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udviklet en konceptuel løsning herfor, hvorved der foretages en justering i Olympia-modellen. Vores undersøgelse heraf er behandlet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.1.5. Banken har efterfølgende gennemført risikoanalyse og formelt godkendt compensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Endelig har banken besluttet, at kommunikation og udbetaling af eventuel compensation vedr. disse sager skal følge Olympia-programmets sædvanlige principper for proces og kontrol. Banken har oplyst, at størstedelen af de berørte kunder har modtaget compensation og kommunikation herom, og at der alene udestår udbetaling af compensation og kommunikation vedrørende tilsammen 133 konti. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har, efter de foretagne justeringer til Olympia-modellen, ikke bemærkninger til bankens compensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af compensation til en mindre andel af de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
66	Split af restgæld vedrørende sammenlagte konti i DCS Problemstillingen angår konti, hvor banken ved migreringen til DCS i 2004 har sammenlagt to eller flere konti. Banken har efter migreringen gennemført et split af restgælden ved manuel oprettelse af yderligere én eller flere DCS-konti. Problemstillingen består i, at opsplittningen giver anledning til tekniske udfordringer ved kompensationsberegning i Olympia-modellen, dels ved fordelingen af korrektioner i startbalancen og dels da modellen i udgangspunktet bortser fra såkaldte korrektionsbetalinger, som er anvendt ved opsplittningen, hvorfor gælden potentielt opgøres til et for stort beløb.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår 1.716 konti i DCS med betalinger, heraf 550 oprindeligt migrerede DCS-konti samt 1.166 manuelt oprettede afledte DCS-konti, hvortil en andel af restgælden fra de oprindeligt migrerede konti er overført som led i opsplittningen. Justering til Olympia-modellen: Uafklaret Justeringen består af flere tilretninger. Som udgangspunkt for beregningen skal den oprindelige startbalance fastsættes på baggrund af bl.a. de registrerede korrektionsbetalinger. Banken har oplyst, at korrektioner foretaget til startbalancen for den oprindeligt migrerede konto, for at håndtere de kendte fejl og problematikker ved inddrivelsen i DCS, som udgangspunkt fordeles forholdsmæssigt mellem den oprindelige konto og de(n) manuelt oprettede afledte DCS-konti, mens de nominelle korrektioner for yderligere problemstilling nr. 8a og nr. 1e sker for både den oprindelige migrerede konto og de(n) manuelt oprettede DCS-konto. Betalinger foretaget før splittet vil blive fordelt forholdsmæssigt i samme forhold som den opsplittede restgæld. Hvor der oprindeligt er anvendt flere såkaldte korrektionsbetalinger som metode til at gennemføre opsplittningen, vil sagerne blive genberegnet ved individuel genberegning. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager. Banken har manuelt gennemgået alle manuelt oprettede konti i DCS-systemet, med henblik på at udsøge de konti, der er oprettet som følge af opsplittning af oprindeligt migrerede DCS-konti, samt for de udsøgte konti at identificere, registrere og validere koblingen til de oprindeligt migrerede DCS-konti, hvorfra de manuelt oprettede konti er afledt. Banken har i denne proces konstateret, at 232 af de 550 oprindeligt migrerede konti (ca. 42 %) kan kategoriseres som 'Simple sager', hvor splittet af restgælden er gennemført ved, at én oprindelig migreret DCS-konto er

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		tilknyttet en eller flere manuelt oprettede afledte DCS-konti, hvor restgælden er splittet ved én enkelt korrektionsbetaling pr. konto med samme datering på tværs af de involverede konti. De resterende 318 konti (ca. 58 %), hvor der er foretaget flere korrektionsbetalinger og der evt. indgår mere end én oprindeligt migreret DCS-konto, kategoriseres som 'komplekse sager'. Banken har oplyst, at kompensationsberegningen for 'Simple sager' vil ske via Olympia-modellen med ovennævnte justering, mens den for 'komplekse sager' skal ske ved individuel genberegning. Banken har oplyst, at den har etableret de nødvendige justeringer til Olympia-modellen, men bankens validering af disse tilretninger ved Model Risk Management er endnu ikke fremlagt. Derudover udestår, at banken færdiggør en risikoanalyse i overensstemmelse med bankens generelle målbillede for denne. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. compensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens planer vedr. kompenstationstilgang, men vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse udestod bankens validering af justering til Olympia-modellen, samt risikoanalyse. Vi bemærker i den forbindelse, at banken har bekræftet, at da restgælden for de manuelt oprettede afledte DCS-konti er afledt fra migrerede konti, er forventningen, at kalibreringssatsen for disse fastsættes til 0 %, svarende den generelle kalibreringssats for migrerede DCS-konti.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse desuden udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
67	20 %-garantisager Problemstillingen angår sager, hvor banken har stillet en garanti over for Realkredit Danmark for op til 20 % af realkreditlånet i forbindelse med formidlingen af realkreditlån. Sager berørt af problemstillingen omfatter dermed både en konto i bankens DCS-system og et krav i Realkredit Danmarks PF-system, og kan derfor potentielt være berørt af alle fejl i disse systemer. Desuden kan 20 %-garantisager specifikt være berørt af yderligere problemstilling nr. 3a, 3b, 6b og 37 (beskrevet i nr. 38, 39, 41 og 46).	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår 1.148 krav i PF med betalinger, samt 1.684 konti i DCS med betalinger. Hertil kommer 403 DCS-konti registreret som 20 %-garantisager (med betalinger), hvor banken ikke har kunnet koble DCS-kontoen med det oprindelige RD-krav i OP-systemet. Justering til Olympia-modellen: Ja Startbalancen i både DCS og PF justeres ved brug af den deterministiske model for at håndtere yderligere problemstillinger nr. 3a-3b. Der foretages ikke korrektion i PF krav-genberegneren, mens der i DCS konto-genberegneren anvendes den laveste rentesats på tværs af PF og DCS med henblik på at adressere yderligere problemstilling nr. 6b. For at løse yderligere problemstilling nr. 37 har banken valgt at beregne renter fra oprettelsesdatoen i DCS, hvorved der mitigeres for forskellige rentekonventioner i de to systemer PF og DCS. For PF-krav anvendes standard Olympia tilgangen (kalibreringssats = 60 %), mens der for DCS-konti er justeret i modellen for at reducere risikoen for underkompensation (kalibreringssats = 0 % og tillæg af skattekompensation). Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse af 20 %-garantisager og fastlagt kompensationsbehovet for de berørte sager. En forudsætning for en korrekt kompensationsberegning er ifølge banken, at det er muligt at koble de udsøgte DCS-konti til RD's oprindelige krav i OP-systemet. Banken har oplyst, at der ikke er registreret en entydig nøgle på tværs af bankens systemer (DCS hhv. OP/PF) for 20 %-garantisagen, hvorfor banken har udviklet en særlig metode til at etablere denne kobling. Banken har desuden gennemført en risikoanalyse og formelt godkendt

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		kompensationstilgangen ved ovennævnte justering af Olympia-modellen. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. kompensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi bemærker vedr. bankens udsøgning, at bankens metode til at koble DCS-konti med den oprindelige RD-krav i OP ikke i alle tilfælde sikrer, at der kan etableres en anvendelig kobling. Banken har valgt at håndtere de sager, hvor metoden ikke kan anvendes, som en selvstændig problemstilling. Vi har ikke derudover bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har efter de foretagne justeringer til Olympia-modellen ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang I forhold til bankens kommunikation bemærker vi, at banken forventer at sende et brev om bankens kompensationsberegning for hver konto i DCS og krav i PF for sig, og således ikke kommer til at sende ét samlet brev, der beskriver bankens kompensationsberegning for DCS og PF under ét. For gældsposter, hvor der er flere debitorer, og hvor gælden i 20%-garantisagerne har været delt mellem DCS og PF, kan det derfor potentielt være vanskeligt at overskue det samlede ”opgør” i sagen. Banken har oplyst, at kunder vil kunne rette henvendelse til banken med henblik på at modtage yderligere information om bankens behandling af 20%-

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		garantisagen i det omfang, at en kunde måtte have et ønske eller behov herfor efter modtagelse af kompensationsbrev eller afslutningsbrev fra banken. Vi har ikke derudover bemærkninger til bankens <i>plan for kommunikation</i> eller <i>udbetaling</i> af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
68	I-16 segmentet i PF Segmentet udgøres af sager, hvor der er sket en omlægning af et realkreditlån efter, at kunden er kommet i restance. De forfaldne ydelser er overført som et krav i PF og sammenlagt til ét beløb, uanset om der gjaldt forskellige forældelsesfrister for de enkelte poster og med forrentning af alle poster, selvom nogle poster, ikke kunne forrentes.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 720 krav med betalinger er omfattet af segmentet, som direkte kan aflæses i bankens produktionsdatabase. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken tager udgangspunkt i, at den korte forældelsesfrist (3 år) gælder for alle krav, medmindre banken kan identificere et frivilligt forlig, hvor banken – i givet fald – anvender den lange forældelsesfrist (10 år) for den del af gælden, som er omfattet af det frivillige forlig. Der beregnes herefter en modelberegnet kompensation, uden kalibrering af kompensationen (0 % kalibrering) og med tillæg af skatte- og tidskompensation. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante kunder. Bankens har udviklet en konceptuel løsning for mitigering af problemstillingen og kommunikationen til kunderne i tilknytning hertil, ligesom der er foretaget risikoanalyse for populationen. Udbetaling til kunder er planlagt som en del af den løbende udbetaling til kunder omfattet af Olympia-modellen, men der er endnu ikke sket udbetaling til alle de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har, efter de foretagne justeringer til Olympia-modellen, ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
69	Operationelle fejl i I-05 segmentet i PF Problemstillingen består i, at banken for sagstypen I-05 i PF har konstateret en forhøjet forekomst af operationelle fejl. Banken har efter en samlet analyse af karakteren og omfanget af de observerede operationelle fejl vurderet, at disse indebærer en selvstændig forhøjet risiko for underkompensation i bankens kompensationsberegning for krav af sagstypen I-05 sammenholdt med resten af PF-porteføljen.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har efter vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 ændret kompensationstilgangen vedr. sagstypen I-05 i PF, som vedrører Realkredit Danmarks krav mod kunden i sager, hvor ejendommen er overtaget af tredjemand på tvangsauktion. Banken oplyser, at den nye opdaterede kompensationstilgang omfatter samtlige krav af typen I-05, som omfatter ca. 13.000 krav med betalinger. Blandt disse er 660 krav, der skal genberegnes og kompensationen justeres, da kunderne allerede har fået udbetalt kompensation via den tidligere kompensationstilgang. Justering til Olympia-modellen: Ja Banken har besluttet, at kalibreringen i Olympia-modellen reduceres fra 60 % til 0 %. Der tillægges herudover særskilt skattekompensation vedrørende alle krav, som modtager kompensation efter Olympia-modellen. Endelig anvender banken den såkaldte ”root-cause 1 antagelse” ved beregning af startbalancen, hvorved andelen af restgælden med den korte forældelsesfrist på 3 år øges mens andelen med lang forældelsesfrist (10 år)

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		formindskes, idet det antages, at andelen af startbalancen med kort forældelsesfrist skal udgøre mindst 1,5 gange det årlige ydelsesbeløb, beregnet på baggrund af det oprindelige realkreditlån.
		Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har efter publiceringen af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, hvor sagstypen I-05 er behandlet bl.a. i afsnit 5.2.1.2 og afsnit 5.4.2.3, foretaget yderligere stikprøver vedrørende krav af sagstypen I-05 i forbindelse med færdigbehandlingen af de problemstillinger, som ikke var færdiganalyseret ved afgivelsen af rapport nr. 5. Banken har her konstateret en forekomst af operationelle fejl på op til 16-18 % i sagstypen, ligesom der også blev identificeret en øget risiko for underkompensation. Banken besluttede herefter at justere kompensationstilgangen for alle sager i sagstypen. Banken oplyser, at de operationelle fejl kan bestå i mange forskelligartede forhold, hvorfor det ikke er muligt at udsøge sagerne digitalt, og hvorfor banken ikke betragter fejlene som systemiske fejl, men som uafhængige, operationelle fejl. Bankens analyse er baseret på en manuel gennemgang af 40 såkaldte spotchecks, gennemført med henblik på at vurdere karakteren af de operationelle fejl. Banken har oplyst, at størstedelen af de konstaterede operationelle fejl ikke influerer på størrelsen af det enkelte krav, men snarere på fordelingen af kravet på poster med henholdsvis 3- og 10-årige forældelsesfrist. Banken har gennemført en risikoanalyse som viser, at risikoen for underkompensation efter de foretagne justeringer er 0 %. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.
		Vores bemærkninger: Vedrørende bankens analyse af problemstillingen bemærker vi, at banken ikke har kategoriseret operationelle fejl vedr. sagstypen I-05 sager som en ORIS, og dermed afviger fra bankens standardtilgang til håndtering af

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		konstaterede fejl i gældssagen. Vi har dermed ikke i vores undersøgelse kunnet afdække, hvordan banken har sikret, at alle aspekter af problemet er afdækket og håndteret korrekt. Herudover bemærker vi, at vi ikke har indsigt i hvordan banken har sikret, at antallet af betydende operationelle fejl for sagstypen I-05 fremadrettet minimeres. Vi har ikke bemærkning til bankens udsøgning af krav. Vedrørende bankens kompensationstilgang finder vi, at de af banken besluttede justeringer til Olympia-modellen på relevant vis adresserer de konstaterede operationelle fejl for sagstypen på basis af de 40 foretagne spotchecks. Vi kan dog ikke som led i vores undersøgelse med sikkerhed konstatere, at kompensationstilgangen vil være tilstrækkelig i alle sager da de operationelle fejl kan være forskelligartede. Det gælder særligt, hvis der i konkrete sager er sket operationelle fejl, som påvirker opgørelsen af den andel af gælden som udgør hovedstolen, og dermed gældens samlede størrelse i modsætning til fordelingen af gælden i saldotyper. Bankens har oplyst, at den på tværs af 325 stikprøver udelukkende har observeret én sag med en operationel fejl, som har ført til underkompensation efter at være beregnet i beregningsmodellen med de ovenfor nævnte justeringer. På baggrund af disse stikprøver, kommer banken selv frem til en risiko for underkompensation på mindre end 0,3%. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder. Dette gælder også de 660 I-05 krav, der allerede har fået udbetalt kompensation, hvor sagerne skal genberegnes og kompensationsforskellen udbetales.
70	Utilstrækkelig datakvalitet i PF Problemstillingen omhandler krav i PF-systemet med utilstrækkelig datakvalitet, hvilket medfører, at krav	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse omfatter 1.964 krav i PF-systemet, hvoraf 900 krav er sagstypen I-02 (frivilligt salg med underskud) og 1.064 krav af sagstypen I-05 (krav efter salg på tvangsauktion, hvor ejendommen er overtaget af tredjemand).

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	ikke knyttes til indfrielseskvitteringen for det lån, kravet vedrører, hvorved den deterministiske model ikke kan fastsætte startbalancen korrekt.	<i>Justering til Olympia-modellen: Ja</i> For disse krav, hvor den deterministiske models standardmetode til automatisk at fremsøge den relevante indfrielseskvittering ikke kan anvendes, benytter banken i stedet oplysningerne fra et tekstfelt i indfrielseskvitteringen til at fremsøge lånenummeret, hvorved banken kan matche indfrielseskvitteringen med lånet og dermed fastsætte den 3-årige startsaldo for kravet ved hjælp af den deterministiske model. Hvis et match fortsat ikke kan etableres, fastsættes startbalancen ud fra en række forudsætninger, som tidligere er fastlagt i forbindelse med "Hovedårsag 1-korrektionen", der estimerer den 3-årige gæld som 1,5 gange de årlige terminsydelser for det oprindelige lån. <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante krav. Endvidere har banken foretaget en risikoanalyse baseret på en stikprøve på 46 krav. Banken oplyser, at den opgjorte risiko for underkompensation er på niveau med, eller lavere end, risikoen for øvrige krav i PF-segmenterne I-02 og I-05, og banken vurderer på den baggrund, at den implementerede løsning på problemstillingen fungerer efter hensigten. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. kompensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi bemærker vedr. bankens planer for kompensationstilgang, at banken har foretaget en omfattende indsats for at afsøge og anvende de tilgængelige data til håndtering af mangler i datagrundlag for de berørte krav. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
71	SP2 – Annullerede overlappende aftaler Problemstillingen er en teknisk problemstilling vedrørende krav med flere debitorer, hvor overlappende aftaler håndteres sekventielt. Ved annullering af en aftale kan genberegningen i PF ske på et forkert grundlag, så renter og afvikling beregnes fejlagtigt. En delmængde af kravene er yderligere berørt af <i>ORIS 166446 (a) overlappende renteperioder</i>, hvor hele eller dele af samme gældspost fejlagtigt forrentes samtidig på flere betalingsaftaler.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 566 krav, hvoraf 154 krav er tilknyttet bosager som behandles i overensstemmelse med de principper og planer, som vi har beskrevet i rapport nr. 6 af 9. maj 2025. De 566 krav er identificeret ved, at de opfylder en række karakteristika for annullerede overlappende aftaler. Justering til Olympia-modellen: Ja Populationen håndteres ved flere forskellige justeringer: - For <i>krav med overlappende renteperioder</i> har banken tidligere oplyst, at den vil kalibrere med 19 % som for ORIS 166446a. Bankens efterfølgende beslutning om at gennemføre en separat risikoanalyse, som grundlag for at fastlægge den endelige kompensationstilgang for krav med annullerede overlappende aftaler, der tillige er berørt af ORIS 166446a. - For <i>krav uden overlappende renteperiode med beregnet kompensation under kr. 100.000</i> ændres kalibreringen til 0 % og med tillæg af skattekompensation. - <i>Krav med beregnet kompensation over kr. 100.000</i> (41 krav) kompenseres ved standard individuel genberegning for PF-krav.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		- <i>Krav, der er markeret til ikke at kunne gennemgå modelberegning (177 krav) kompenseres ved standard individuel genberegning for PF-krav.</i> Bosager behandles ud fra samme compensationstilgange.
		Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har færdiggjort sin analyse af problemstillingen og udsøgt de berørte kunder. Banken har gennemført den separate risikoanalyse og dermed fastlagt compensationstilgang for krav med annullerede overlappende aftaler, der tillige er berørt af ORIS 166446. For de to øvrige grupper af krav er banken klar til at afslutte kompensationsberegningen ved Olympia-modellen hhv. individuel genberegning i henhold til ovennævnte principper. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af eventuel compensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens compensationstilgang, forudsat at der foretages de nødvendige justeringer til Olympia-modellen, såfremt bankens risikoanalyse viser, at der er risiko for underkompensation.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>plan for kommunikation</i> eller <i>udbetaling</i> af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.

3. INDIVIDUEL GENBEREGNING

Problemstillinger eller grupper af kunder, krav eller konti i inddrivelsessystemerne DCS og PF, som ikke med tilstrækkelig præcision kan beregnes i Olympia-modellen, eller hvor det modelberegneede kompensationsbeløb overstiger visse tærskelværdier fastsat af banken, hvorefter sagen overgår til kompensationsberegning via individuel genberegning. Kompensationstilgangen vil afhængigt af om sagen stammer fra PF eller DCS bestå af en kombination af delvist manuelle genberegninger og delvist automatiserede og modelbaserede beregninger, hvor banken inddrager en bred vifte af data vedr. den konkrete sag, som er indsamlet på tværs af bankens gældsinddrivelsessystemer (OP/PF og DCS), bankens ordinære banksystemer (f.eks. FEBOS og MDS), Realkredit Danmarks lånesystem, samt bankens digitale og fysiske dokumentarkiv. Ved den individuelle genberegning af sager i PF anvender banken som hovedregel den deterministiske model til at fastlægge en retvisende startbalance og opdele denne i forældelsesklasser med henholdsvis kort og lang forældelse, mens det i andre tilfælde sker ved en manuel genberegning af startbalancen. Herefter anvendes det af banken udviklede værktøj PF krav-genberegneren til genberegningen. For konti i DCS udføres den individuelle beregning ved brug af det af banken udviklede værktøj DCS konto-genberegneren, hvor banken for ikke-migrerede DCS-konti kan gennemføre en fuldstændig manuel genberegning af startbalancen, mens den for migrerede DCS-konti anvender den statistiske model. Bankens har fastlagt principper for stikprøvevis kvalitetssikring af den individuelle genberegning. Denne kvalitetskontrol består af en kombination af fuld manuel gennemgang som kontrol af de udviklede modelbaserede beregninger (f.eks. den deterministiske model), samt løbende, stikprøvevis 4-/6-øjnekontrol af de manuelle operationer, der indgår i den individuelle gennemgang. For nærmere beskrivelse af bankens individuelle genberegning henvises der til vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.6, og vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5.1 sammenholdt med afsnit 5.6.3.

Vi har for hver problemstilling/gruppe af kunder, konti eller krav vurderet, hvorvidt bankens behandling af berørte sager sikrer, at alle kunder, der potentielt kan være berørt, vil blive udsøgt og tilstrækkeligt kompenseret i tilfælde af, at fejlen(e) har ført til overopkrævning i bankens systemer.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejlkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for opgørelse af kompensationsbehov for problemstillingen.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i de relevante systemer, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens kompensationstilgang, herunder at denne opfylder bankens målbillede for fuld kompensation.
- Bankens validering af den beregnede kompensation, herunder at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau.
- Bankens planer for kommunikation til de berørte kunder.
- Bankens eksekveringsplan for udbetaling af kompensation til de berørte kunder.

Hvis der er væsentlige afvigelser i hvilke forhold, vi har inddraget i vores vurdering af en given problemstilling, vil det være fremhævet i hvert enkelt tilfælde nedenfor.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
72	Yderligere problemstilling nr. 26b – Fejl ved afskrivning af gæld, hvor Vækstfonden er kautionist	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Kautionister på tværs af 260 konti, hvoraf seks kautionister er Vækstfonden og 182 kautionister udgør øvrige kautionister end Vækstfonden.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Problemstillingen angår sager, hvor Vækstfonden har stillet kaution for erhvervskunders lån, men hvor fejl i bankens registrering af henholdsvis bankens og Vækstfondens krav i DCS har medført, at banken har inddrevet for lidt gæld på vegne af Vækstfonden og potentielt har opkrævet for meget af andre kautionister tilknyttet sagerne, hvor Vækstfonden var kautionist, idet 1) disse fejlagtigt har været registreret som debitorer, og dermed også kan være blevet opkrævet gæld på lige fod med øvrige debitorer på trods af de var kautionister, eller 2) banken kan have opkrævet forældede krav af dem.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kautionister har lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. På baggrund af en nærmere undersøgelse af de 260 identificerede konti, har banken konkluderet, at der i tilknytning til 114 konti, hvor Vækstfonden har været kautionist, har været fejl i afskrivningen af gæld, og at kautionisterne tilknyttet de pågældende konti som følge heraf er berettiget til kompensation. For øvrige kautionister end Vækstfonden har banken besluttet at beregne kompensation ved at foretage en individuel gennemgang og tilretning af de enkelte kautionisters sager. På tidspunktet for vores undersøgelse var banken fortsat i gang med at udarbejde en beskrivelse af den konkrete arbejdsgang for at foretage den tiltænkte individuelle gennemgang. I tillæg til kompensationsbeløbet beregnet på baggrund af den individuelle gennemgang, har banken besluttet, at den vil udbetale tids- og skattekompensation til de berørte kautionister, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Banken har efter det oplyste beregnet Vækstfondens kompensation ved at foretage en manuel gennemgang af de berørte konti. Banken har oplyst, at den har indgået en aftale med Vækstfonden om både antallet af berørte sager og den samlede kompensation, som banken har beregnet for disse sager. Banken har oplyst, at den har betalt den samlede aftalte kompensation til Vækstfonden. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse ikke kommunikeret om problemstillingen eller udbetalt kompensation til de øvrige berørte kautionister, men den har oplyst, at den forventer at have afsluttet den individuelle gennemgang inden udgangen af december 2025. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi bemærker til bankens analyse af problemstillingen, at bankens fejlbehæftede registrering af kautionsbeløbene kan have medført, at banken har videregivet forkerte oplysninger til Skatteforvaltningen, hvilket kan have ført til fejl i kautionisternes årsopgørelser og som følge heraf potentielt har ført til indirekte tab for de berørte kautionister, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi bemærker til bankens kompensationstilgang, at bankens konkrete tilgang til at foretage den individuelle genberegning af kompensation endnu var under udarbejdelse, da vi afsluttede vores undersøgelse. Banken har oplyst, at målbilledet for beregning af kompensation vil være at sikre, at de kautionister, der har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen vil modtage en tilstrækkelig kompensation beregnet efter de principper, som normalt følges i Olympia-programmet, herunder ift. at se bort fra forældelse, beregning af tidskompensation og skattekompensation. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til de berørte kautionister.
73	Yderligere problemstilling nr. 26c - Forkert registrering af begrænsede kautioner Problemstillingen angår sager, hvor banken potentielt kan have opkrævet for meget fra kautionister, der har stillet begrænset kaution for debitorers gæld i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, fordi banken i forbindelse	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Kautionister på tværs af 572 sager. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kautionister kan have lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. Banken har besluttet at beregne de berørte kautionisters kompensation ved at foretage en individuel gennemgang og tilretning af de enkelte kautionisters sager. På tidspunktet for vores undersøgelse var banken fortsat i gang med at udarbejde en beskrivelse af den konkrete arbejdsgang for at foretage den tiltænkte individuelle gennemgang. I tillæg til

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	med oprettelsen af sagerne i inddrivelsessystemerne som udgangspunkt har registreret kautionerne, som om disse har dækket 100 % af debitorens gæld.	kompensationsbeløbet beregnet på baggrund af den individuelle gennemgang har banken besluttet, at den vil udbetale tids- og skattekompensation til de berørte kautionister, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse ikke kommunikeret om problemstillingen eller udbetalt kompensation til de berørte debitorer og kreditorer, og banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten herfor. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi bemærker dog, at hvis en kautionist er berørt af yderligere problemstilling nr. 26c og samtidig 26a eller 26d, vil Skatteforvaltningen kunne have modtaget fejlbehæftede oplysninger om kautionsbeløbene, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af potentielt berørte kunder. Vi bemærker til bankens <i>kompensationstilgang</i>, at vi ikke er bekendt med de nærmere detaljer i bankens tilgang til at foretage den individuelle gennemgang, men vi lægger til grund, at individuel gennemgang og rettelse af de enkelte sager samt en beregning af tids- og skattekompensation vil sikre, at de kautionister, der har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen, vil modtage en tilstrækkelig kompensation. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod <i>kommunikation</i> og <i>udbetaling</i> af kompensation til de berørte kautionister.
74		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Yderligere problemstilling nr. 26h - Uberettiget opkrævning af kautionister uden for erhvervsforhold Problemstillingen angår sager, hvor banken potentielt kan have opkrævet for meget fra kautionister i DCS, som har indgået aftale med banken om en kautionsforpligtelse uden for erhvervsforhold, da banken i strid med § 48, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed har opkrævet et beløb fra kautionisten, der har været større end lånets hovedstol eller kredittens maksimum ved kautionsaftalens indgåelse. I forbindelse med opkrævningen fra kautionisterne, kan banken i strid med § 3, stk. 2, i renteloven, også have opkrævet renter inden der er gået 30 dage fra bankens fremsendelse af påkrav til kautionisten.	Kautionister på tværs af 2.527 konti, men banken er i gang med at foretage en individuel gennemgang af de 2.527 konti med henblik på at konkludere, hvor mange af disse kautionister, der har indgået aftale med banken om en kautionsforpligtelse uden for erhvervsforhold, og som dermed ifølge banken potentielt kan være blevet berørt af delproblemstilling nr. 26h. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin indledende analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kautionister kan have lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. Banken har besluttet at beregne de berørte kautionisters kompensation ved at foretage en individuel gennemgang og tilretning af de enkelte kautionisters sager. På tidspunktet for vores undersøgelse var banken fortsat i gang med at udarbejde en beskrivelse af den konkrete arbejdsgang for at foretage den tiltænkte individuelle gennemgang. I tillæg til kompensationsbeløbet beregnet på baggrund af den individuelle gennemgang, har banken besluttet, at den vil udbetale tids- og skattekompensation til de berørte kautionister, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse ikke kommunikeret om problemstillingen eller udbetalt kompensation til de berørte debitorer og kreditorer, og banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten herfor. Vi har afsluttet vores undersøgelser af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi bemærker dog, at den fortsat er i gang med at undersøge hvor mange kautionister, der har indgået aftale med banken om en kautionsforpligtelse uden for erhvervsforhold. Vi bemærker til bankens kompensationstilgang, at bankens konkrete tilgang til at foretage den individuelle gennemgang endnu var under udarbejdelse, da vi afsluttede vores undersøgelse. Banken har oplyst, at målbilledet for den individuelle gennemgang vil være at sikre, at de kautionister, der har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen vil modtage en tilstrækkelig kompensation beregnet efter de principper, som normalt følges i Olympia-programmet, herunder ift. at se bort fra forældelse, beregning af tidskompensation og skattekompensation. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til de berørte kautionister.
75	Yderligere problemstilling nr. 26i - Manglende overholdelse af underretningspligt over for kautionister Problemstillingen angår sager, hvor banken potentielt kan have opkrævet for meget fra kautionister i DCS som følge af, at banken i strid med §§ 47 og 48, stk. 6, i lov om finansiell virksomhed, ikke rettidigt har givet meddelelse til kautionisterne om debitors	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Kautionister på tværs af 1.244 konti, men banken er i gang med at foretage en individuel gennemgang af de 1.244 konti med henblik på at konkludere, om der i de enkelte sager er tale om kautionister, der har indgået aftale med banken om en kautionsforpligtelse indenfor eller udenfor erhvervsforhold. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet dens indledende analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kautionister kan have lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. Banken har besluttet at beregne de berørte kautionisters kompensation ved at foretage en individuel gennemgang. På tidspunktet for vores undersøgelse var banken fortsat i gang med at udarbejde en beskrivelse af den konkrete arbejdsgang for at foretage den tiltænkte individuelle gennemgang. I tillæg til kompensationsbeløbet beregnet på baggrund af

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	misligholdelse af gældsforholdet, hvorved banken helt eller delvist kan have tabt dens ret til at kræve betaling fra kautionisterne.	den individuelle gennemgang har banken besluttet, at den vil udbetale tids- og skattekompensation til de berørte kautionister, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse ikke kommunikeret om problemstillingen eller udbetalt kompensation til de berørte debitorer og kreditorer, og banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten herfor. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi bemærker dog, at den fortsat er i gang med at undersøge den konkrete fordeling mellem kautionister, der har indgået aftale med banken om en kautionsforpligtelse indenfor og udenfor erhvervsforhold. Vi bemærker til bankens kompositionstilgang, at bankens konkrete tilgang til at foretage den individuelle gennemgang endnu var under udarbejdelse, da vi afsluttede vores undersøgelse. Bankens har oplyst, at målbilledet for den individuelle gennemgang vil være at sikre, at de kautionister, der har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen vil modtage en tilstrækkelig kompensation beregnet efter de principper, som normalt følges i Olympia-programmet, herunder ift. at se bort fra forældelse, beregning af tidskompensation og skattekompensation. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til de berørte kautionister.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
76–80	Delproblemstilling nr. 41a – Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere Delproblemstillingen vedrører konti i DCS, hvor der er indtrådt forældelse af hoveddebitorens gæld, mens tredjemandspantsætterens betalingsaftale stadig har været aktiv. Delproblemstilling nr. 41b – Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere Delproblemstillingen vedrører konti i DCS, hvor tredjemandspantsætteren hæfter med det pantsattes værdi og	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Yderligere problemstilling nr. 41 består af fem delproblemstillinger 41a-e. En sag kan være påvirket af én eller flere af de nævnte delproblemstillinger og udsøgningen foretages for alle fem delproblemstillinger samtidigt. Yderligere problemstilling nr. 41 med de underliggende delproblemstillinger vedrører 177 konti i DCS, hvor en privat tredjemand har pantsat aktiver til sikkerhed for hoveddebitors gæld til banken. De udsøgte konti udgøres af alle konti, hvor en kunde er registreret som kundetypen 'P' for pantsætter eller 'G' for garantistiller med efterfølgende frasortering af i) konti uden betalinger, ii) sager, der behandles i bankens insolvensafdeling, hvor sagerne gennemgås som led i bankens behandling af større erhvervssager (se herom vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 4.8, hvor vi berørte nærværende problemstilling, men behandlingen er foretaget i denne rapport nr. 8), iii) konti, hvor den registrerede pantsætter også er debitor eller kautionist samt iv) konti, hvor kunden har et CVR-nummer og hvor banken har frasorteret kontiene af forskellige årsager, for de flestes vedkommende fordi pantsætter også er ejer af virksomheden og dermed falder uden for definitionen af tredjemandspantsættere.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	hvor tredjemandspantsætteren har foretaget betalinger, der overstiger realiseringsværdien af det pantsatte aktiv pga. manglende eller forkert værdisætning af aktivet. Delproblemstilling nr. 41c – Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere Delproblemstillingen vedrører konti i DCS, hvor tredjemandspantsætteren har foretaget betalinger, der overstiger det beløb, som det pantsatte aktiv er stillet til sikkerhed for. Delproblemstilling nr. 41d – Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere Delproblemstillingen vedrører konti i DCS, hvor tredjemandspantsætteren er en privatperson og har foretaget betalinger, der overstiger lånets hovedstol eller kredittens maksimum i	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har udsøgt de potentielt berørte kunder. Banken har oplyst, at det eventuelle kompensationsbehov i de udsøgte sager vil blive beregnet ved individuel gennemgang og at banken er i færd med at udarbejde en SOP med henblik på håndtering af sager med tredjemandspantsættere, idet de tidligere udarbejdede SOP'er for konto-genberegneren ikke omfatter de af yderligere problemstilling nr. 41 omfattede delproblemstillinger vedrørende tredjemandspantsættere. Banken har oplyst, at SOP'en vil være færdig i december 2025. Herefter skal banken foretage den individuelle gennemgang af samtlige sager og udarbejde breve til kunderne, samt foretage selve kompensationsudbetalingen. Da sagerne genberegnes ved individuel genberegning, foretages der ikke risikoanalyse. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompenstationstilgang idet vi forudsætter, at banken håndterer dette inden for de gældende rammer for Olympia-programmet gennem den forestående færdigudvikling af SOP'en, herunder, at udvikling af SOP'en sker i henhold til de af banken vedtagne kontrol- og godkendelsesprocesser. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, men bemærker, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	strid med lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 4, jf. stk. 11. Delproblemstilling nr. 41e – Fejl ved håndtering af tredjemandspantsættere Delproblemstillingen omfatter tredjemandspantsættere, som uden at have indgået en formel betalingsaftale har foretaget betalinger til banken, som kan have oversteget aktivets realiseringsværdi (41b), vilkårene i pantsætnings-erklæringen (41c) eller lånets hovedstol eller kreditmaksimum (41d).	
81	ORIS 162169 – Afsløringskonti vedrørende valutalån Ved restance på valutalån omveksles restancen og senere hele lånebeløbet til Dkr. for derefter at blive overført til en manuelt oprettet konto i DCS. Banken oplyser, at omvekslingen sker, fordi DCS ikke kan håndtere beløb i fremmed	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt 95 konti. Alle de udsøgte konti tilhører erhvervskunder. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af ORIS 162169 og fastlagt compensationstilgangen. Et eventuelt kompensationsbehov afdækkes ved <i>individueel genberegning</i> af samtlige berørte konti. Banken har oplyst, at der ikke i forbindelse med denne problemstilling er foretaget justeringer i konto-genberegningen, som benyttes til den individuelle genberegning, og at den individuelle genberegning fører til en præcis justering for hovedårsag 1 og

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	valuta. Problemstillingen består i, at hovedstol, renter og gebyr i denne proces fejlagtigt er sammenlagt til ét beløb ligesom en 10-årig forældelsesfrist er registreret for hele beløbet.	2, der resulterer i en korrekt beregning af startbalancen. Banken har endvidere oplyst, at en udførselsvejledning målrettet problemstillingen er under udarbejdelse. Endelig har banken oplyst, at datakvaliteten forventes at være tilstrækkelig høj til at gennemføre den individuelle genberegning af kundens potentielle overbetaling. Banken har som led i undersøgelsen fremlagt eksempler på aftalegrundlag vedr. valutalån, der viser at banken har ret til at foretage omveksling til Dkr. i tilfælde af restance. Det er ikke oplyst, om der foretages ændringer til bankens standardkommunikation til kunden. Banken har endnu ikke afsluttet eksekveringen af kompensationsudbetalingen. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Der foretages ikke risikoanalyse, da sagerne genberegnes ved individuel genberegning. Vi lægger til grund, at valideringen af den individuelle genberegning følger bankens standardproces for denne, herunder at principperne og udførelsesvejledningen for den individuelle genberegning godkendes af bankens juridiske afdeling, mens selve udførelsen af beregningen valideres ved fire-øjne kontrol. Vedrørende bankens plan for kommunikation bemærker vi, at det ikke er oplyst, om der foretages ændringer til standardtilgangen, hvorfor eventuelle ændringer ikke indgår i vores undersøgelse. Vedrørende beregning og udbetaling af kompensation til de berørte kunder, bemærker vi, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
82	ORIS 169861 – Fejl ved håndtering af tilbageførte leverandørservice-betalinger Problemstillingen vedrører håndtering af tilbageførte Leverandørservice-betalinger i DCS-systemet. Når en betaling tilbageføres i FEBOS, f.eks. på grund af manglende dækning, registreres den i DCS fejlagtigt som en indbetaling i stedet for en modregning af den oprindelige transaktion. Beløbet dækker dermed først renter og gebyrer (3-årig forældelse) fremfor hovedstolen (10-årig forældelse), hvorved andelen af gæld med en 10-årig forældelse og andelen af gæld som forrentes, kan være for høj. Kunden kan hermed være blevet overopkrævet.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt alle sager med betalinger blandt konti i DCS med en tilbageført Leverandørservice-betaling. Leverandørservice er en B2B-løsning svarende til Betalingsservice for private. Herefter er frasorteret konti, som har været i DCS i mindre end to år i overensstemmelse med "early exit"-logikken, som vi har beskrevet i rapport nr. 4, side 47-48, samt konti kompenseret for hovedårsag 1. Endelig har banken foretaget en manuel gennemgang af de resterende sager for at afdække, om sagerne er overgået til DCS med en forkert oprindelig restgæld. Antallet af berørte sager udgør herefter 45. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet den manuelle gennemgang af sagerne og fastsat det endelige antal berørte konti. Bankens har endnu ikke fuldført beregning af kompensationens størrelse ved individuel gennemgang af de berørte sager. Bankens har oplyst, at konto-genberegneren kan anvendes til den individuelle genberegning af sager berørt af problemstillingen uden behov for tilpasninger. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, idet vi dog bemærker, at der endnu ikke er udbetalt kompensation til alle berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
83	20 %-garantisager uden OP-match Problemstillingen angår DCS konti registreret som 20 %-garantisager, hvor banken ikke systemmæssigt kan etablere et match til et tilhørende krav i OP/PF-systemet. For at sikre korrekt opgørelse af kundens potentielle overbetaling og beregning af kompensation for 20 %-garantisager skal banken kunne forbinde DCS-konti og OP/PF-krav på tværs af systemerne, bl.a. for at korrigere fejl i kravstørrelse, afgøre forældelsesfrister og fastsætte rentesatserne korrekt.	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Banken har udsøgt 20 %-garantisager ved hjælp af specifikke systemkoder registeret i OP/PF- og DCS-systemerne. Med udgangspunkt i de identificerede 20 %-garantisager med konti i DCS har banken forsøgt at sammenkæde disse med et krav i OP/PF baseret på CPR-nummer og garantibeløb som sammenkædningskriterier. Ifølge bankens oprindelige opgørelser var det imidlertid ikke muligt at etablere et match for 403 DCS-konti med registrerede betalinger. Ved at justere sammenkædningskriterierne, samt fjerne kriteriet om alene at udsøge OP/PF-krav specifikke systemkode, kunne banken identificere et match for yderligere 20 DCS-konti, og dermed en tilsvarende reduktion i antallet af 20 %-garantisager uden OP-match. Endvidere har banken anvendt sagskommentarer som alternativ metode til at identificere potentielle 20 %-garantisager i DCS-systemet. Som følge heraf blev yderligere 69 DCS-konti med registrerede betalinger identificeret som 20 %-garantisager. Samlet har banken således identificeret 452 konti i DCS med registrerede betalinger, hvor det ikke har været muligt at etablere et match til et tilhørende krav i OP/PF-systemet. <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante konti. Banken vil for DCS-konti berørt af denne problemstilling med indbetalinger over kr. 15.000 gennemgå den fysiske dokumentation for hver konti med henblik på at etablere det manglende match og manuelt fastsætte en ny startbalance i PF-systemet. Efterfølgende vil beløbet blive overført til DCS-systemet, hvorefter hver konto

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		individuelt genberegnes. Banken har oplyst, at denne tilgang omfatter 354 DCS-konti. På baggrund af en stikprøveanalyse af 20 DCS-konti har banken konkluderet, at det er muligt at sammenkæde samtlige konti med et tilhørende krav i OP/PF-systemet. Endvidere har banken besluttet at tilbagebetale det fulde indbetalte beløb, med tillæg af tids- og skattemæssig kompensation, for alle DCS-konti med samlede betalinger under kr. 15.000. Dette omfatter 98 konti. I disse sager foretages der ikke yderligere tiltag for at indhente eller estimere manglende historiske data med henblik på at etablere et match eller validere garantibeløbet. Kommunikation til berørte kunder og udbetaling af evt. kompensation vil følge Olympia-programmets standard eksekveringsproces, herunder de heri indbyggede kontroller. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
84	Danske Kredit Problemstillingen vedrører migreringen af misligholdte krav overført fra Danske	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har ved hjælp af produktkoder foretaget en udsøgning af krav med betalinger i PF-systemet og identificeret en grundpopulation på 207 krav. Ved en manuel gennemgang af disse vurderede banken, at 76 krav

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Kredits lånesystemer til Realkredit Danmarks inddrivelsessystemer i forbindelse med bankens opkøb af Realkredit Danmark i 2001. Ved denne migrering blev centrale oplysninger, herunder CPR-nummer, transaktionsdata og årlige afdrag, ikke medtaget, hvilket har medført, at data fremstår mangelfulde i OP- og PF-systemerne og dermed ikke giver retvisende grundlag for efterfølgende kompensationsberegning.	havde en digital datakvalitet, der var sammenlignelig med øvrige krav i PF-systemet, og blev derfor frasortet til behandling via den deterministiske model. Den endelige population udgør således 131 krav, for hvilke den deterministiske model ikke kan anvendes. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante krav. Banken har fremsøgt dokumentation fra bankens fysiske dokumentarkiver for samtlige 131 krav til anvendelse ved manuel genberegning af startbalancerne. Banken vil dernæst fastlægge kompensationsbehovet for hvert af disse krav ved individuel genberegning og udarbejde breve til de berørte kunder. Udbetaling til kunder vil følge den etablerede proces for godkendelse til frigivelse af kompensationsudbetaling for Olympia-programmet. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ingen bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
85	Ingen automatisk løsning til startbalancer i PF Problemstillingen omhandler en mindre population af sager i PF-systemet, hvor startbalancen ikke kan beregnes korrekt i den deterministiske model, som følge af mangler i datagrundlaget. Disse mangler skyldes operationelle fejl, der er opstået ved oprettelsen i OP-systemet eller ved den efterfølgende overførsel af kravet fra OP-systemet til PF-systemet.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse omfatter 34 krav, der angår i alt 42 kunder i PF-systemet, som er berørt af fejl, der har medført mangler i de digitale data i forbindelse med bankens løbende gennemgang af PF-krav. Banken har oplyst, at der er tale om operationelle og ikke systemiske fejl, opstået ved oprettelsen i OP-systemet eller ved den efterfølgende manuelle overførsel af kravene fra OP-systemet til PF-systemet. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har identificeret tre kategorier af fejl, som alle løses ved manuel genberegning af startbalancen samt efterfølgende beregning af overopkrævningen ved individuel genberegning (eller ved fuld manuel genberegning). Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante krav. Banken har oplyst, at der ikke foretages ændringer i brevskabelonen til kommunikation til de berørte kunder. Imidlertid har banken ikke fremlagt en opdateret plan for eksekvering af bankens behandling af problemstillingen. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
86	P-claims Problemstillingen vedrører en population af ældre sager fra 1980'erne, hvor sagerne er migreret fra et tidligere it-system til OP-systemet, hvorved alle dele af bankens krav (hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger) blev registreret som ét krav. Kravet er herefter overført til PF-systemet. På grund af sagernes alder er data utilstrækkelige til en automatiseret korrektion og opdeling af startsaldoen via den deterministiske model.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt 886 krav, hvor der er registrerede betalinger, fordelt på 1.171 kunder. Banken oplyser, at P-claims er identificeret maskinelt, som de krav, der er markeret med bogstavet "P" og bogført med en bestemt kode i OP-systemet. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af P-claims og fastlagt compensationstilgangen. Banken vil foretage en manuel genberegning af startbalancen, inklusive en opdeling af gælden i forældelsesklasser med kort og lang forældelsesfrist og en korrektion for eventuelle yderligere problemstillinger, for den andel af de 886 krav hvor datagrundlaget tillader det. Banken har baseret på stikprøve vurderet, at den i ca. <u>80 % af sagerne</u> finder tilstrækkelig dokumentation vedr. disse P-claims i bankens systemer, samt i bankens fysiske og digitale dokumentarkiver. Derved forventer banken for ca. 80 % af P-claims, at kunne etablere en korrekt opdeling af startsaldoen i kort og lang forældelsesfrist og samtidig sikre, at disse sager kompenseres for andre yderligere problemstillinger, som det enkelte krav potentielt kan være berørt af. Banken har vurderet, at der i ca. <u>20 % af sagerne</u>, ikke kan lokaliseres fysiske eller digitale data i et omfang, der gør banken i stand til at gennemføre en fuld manuel genberegning af startbalancen. I størstedelen (svarende til ca. 17 %) er der dog dokumentation, der muliggør korrektion for fejlagtig sammenblanding af renter, gebyrer og hovedstol ved anvendelse af den såkaldte "Hovedårsag 1-korrektionen", hvor andelen af startbalancen med kort forældelsesfrist antages at udgøre et beløb svarende til 1,5 gange det årlige ydelsesbeløb. Banken forventer

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		herudover at korrigere for yderligere problemstillinger, hvis banken konstaterer disse ved brug af den ufuldstændige dokumentation, men korrigerer ikke herudover for yderligere problemstillinger. For <u>ca. 3 %</u> af sagerne vurderer banken, at der ikke findes brugbare data til at afgøre fordelingen af startbalancen i forældelsesklasser, eller som kan danne grundlag for at korrigere for øvrige problemstillinger. Banken har for disse sager besluttet, at startbalancen ikke genberegnes, og at den anses som havende 10 års forældelse. Kompensationsberegningen vil for alle P-claims ske med udgangspunkt i den således helt, delvist eller slet ikke genberegnete startbalance ved brug af PF-kravgenberegneren med tillæg af tids- og skattekompensation. Banken vil tilføje information om mangler i digitale data og fysiske dokumenter i sine standardbreve til de berørte kunder. Banken har endnu ikke afsluttet eksekveringen af den manuelle gennemgang af dokumentation og efterfølgende forsøg på genberegning af startbalancerne for P-claims. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi bemærker til bankens kompenstationstilgang for den del af kunderne, hvor data er ufuldstændig (ca. 20 % i stikprøven svarende til ca. 180 krav i den fulde population af P-claims med betalinger) består en vanskelig kvantificérbar risiko for underkompensation, der knytter sig til, (a) at det ikke er muligt at gennemføre en fuld manuel genberegning af startbalancen og (b) at det ikke er muligt at afgøre det fulde kompensationsbehov i

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		relation til yderligere problemstillinger. Henset til alderen for disse sager og bankens analyse af, at der alene vil være tale om en beskeden risiko for underkompensation og sammenholdt med, at banken i videst muligt omfang har tilstræbt at inddrage den information, den har til rådighed, vurderer vi samlet set, at bankens valgte tilgang for disse sager er acceptabel. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kommunikationstilgang</i>. Vedrørende <i>beregning og udbetaling af kompensation</i> til de berørte kunder, bemærker vi, at banken endnu ikke har afsluttet disse aktiviteter for alle de berørte kunder.
87	SP1 – Betalingsaftaler med samme aftaledato Problemstillingen angår en beregningsteknisk mangel i PF krav-genberegneren, da denne i visse situationer ikke behandler indbetalinger på ”samtidige” aftaler korrekt. Dette kan medføre fejl i nedskrivning af restgælden såvel som fejl i den efterfølgende rentetilskrivning, og dermed medføre et forkert estimat for kundens overbetaling ved genberegningen af sagen.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 2.166 krav med betalinger med flere betalingsaftaler med samme aftaledato. Banken har oplyst, at 955 krav er frasorteret, da strukturen af krav-genberegneren indebærer, at disse krav ikke kan være berørt af denne problemstilling. Yderligere 258 krav er frasorteret, da de indgår i bosagssegmenterne, og derfor håndteres separat som beskrevet i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. De resterende 953 krav er berørt af problemstillingen og håndteres via individuel genberegning. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udsøgt de berørte kunder. For at løse problemstillingen med potentiel fejlagtig håndtering af disse krav i PF krav-genberegneren, har banken indført et ”genberegningstempel”, som sikrer, at PF krav-genberegneren genberegner de enkelte aftaler i den rigtige rækkefølge, hvilket er forudsætningen for en korrekt beregning af den potentielle overbetaling. Banken har oplyst, at den har valideret tilretningen af PF krav-genberegneren, at der er foretaget såkaldt peer-review af den tilrettede kode, samt at Model Risk Management’s gennemgang af ændringen i henhold til bankens sædvanlige praksis ikke har ført til anmærkninger.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken er dermed klar til at gennemføre den individuelle genberegning og fastlægge kompensationsbeløbet for de berørte krav. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
88	SP3 – Opsplitning af restgæld Problemstillingen er en teknisk problemstilling relateret til kompensationsberegningen af krav med flere betalingsaftaler fordelt på flere debitorer, hvor der er registreret en opsplitning. Olympia-modellen kan ikke beregne korrekt kompensation, hvor der	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 1.038 krav udsøgt på baggrund af registrering af en opsplitning af restgælden i gældsandele med betalinger efter opsplitningen. Banken har oplyst, at udsøgningen alene sker på baggrund af registrering af en opsplitning af restgælden i gældsandele i PF systemet. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udsøgt de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	er registreret en opdeling af PF-kravet i separate gældsandele. Banken oplyser at have implementeret funktionalitet til understøttelse af en sådan opsplitning i restgælden i PF-systemet i 1998.	Banken har oplyst, at den har gennemført en manuel gennemgang af sagskommentarer i PF og sagsdokumentation i såvel bankens digitale som fysiske arkiver for samtlige berørte krav med henblik på at verificere de registrerede oplysninger vedrørende det konstaterede split. Kompensationsberegningen for disse krav sker ved individuel genberegning, idet banken oplyser, at PF krav-genberegneren indeholder den nødvendige funktionalitet til at estimere overbetalingen per gældsandel, givet at der findes strukturerede data, der fyldestgørende definerer oprettelsen og afgrænsningen af de enkelte gældsandele. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af eventuel kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til banken kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
89	SP4 – Manglende registrering af opsplitning af restgæld i gældsandele	Antal udsøgte berørte kunder/conti/krav: 1.829 krav udsøgt på baggrund af tre separate udsøgningskriterier (i) hvor hensigten har været at opsplitte restgælden, så debitorerne har lige store gældsandele og

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Problemstillingen er en teknisk problemstilling relateret til kompensationsberegningen af krav med flere betalingsaftaler fordelt på flere debitorer, hvor der har været en klar intention om at gennemføre en opsplitning, som imidlertid ikke er blevet fuldt registreret i PF. Disse krav indeholder ikke anvendelige, strukturerede data for tidspunktet for opsplitningen eller fordeling af de efterfølgende betalingsaftaler på de enkelte gældsandele, hvilket indebærer, at PF krav-genberegneren ikke kan estimere den potentielle overbetaling vedr. disse krav korrekt.	(ii) hvor hensigten har været at opsplitte restgælden, så debitorerne <i>ikke</i> har lige store gældsandele, samt (iii) hvor der for én debitor er oprettet en betalingsaftale, der er større end debitorens forholdsmæssige andel af restgælden, hvilket banken også har vurderet er et tegn på, at hensigten har været at opsplitte gælden i flere ikke lige store gældsandele. Banken konstaterer, at der forekommer et overlap mellem hver af disse separat udsøgte grupper, da et krav kan opfylde flere af de tre udsøgningskriterier samtidig. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udsøgt de berørte kunder. Banken har oplyst, at den har til hensigt at gennemføre en manuel gennemgang af sagskommentarer i PF og sagsdokumentation i såvel bankens digitale som fysiske arkiver for samtlige berørte krav med henblik på at efterregistrere en opsplitning af restgælden i datagrundlaget for alle krav, der på baggrund af den manuelle gennemgang vurderes reelt at være berørt af problemstillingen. Banken oplyser, at kompensationsberegningen for disse krav efterfølgende sker ved individuel genberegning, idet PF krav-genberegneren indeholder den nødvendige funktionalitet til at estimere overbetalingen per gældsandel, givet, at den har adgang til strukturerede data, der fyldestgørende definerer oprettelsen og afgrænsningen af de enkelte gældsandele. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af eventuel kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
90	SP5 – Potentiel forældelse før første betaling Problemstillingen angår krav i PF-systemet, hvor kunden har foretaget den første betaling på gælden efter, at den 3-årige forældelsesdato er passeret, og forældelse dermed kan være indtrådt for en del af gælden.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har udsøgt 172 potentielt berørte krav blandt krav i PF-systemet, hvor banken har kunnet identificere, at kundens første betaling er foretaget efter udløbet af den 3-årige forældelsesdato. Efter frasortering af krav, som efter flere forskellige af banken fastsatte kriterier ikke kan have 3/5 års forældelse, har banken manuelt gennemgået de resterende 78 krav og konstateret, at 11 krav er kompensationsberettiget som følge af problemstillingen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen og udsøgt de berørte kunder. De 78 krav er blevet manuelt gennemgået og de 11 krav, som har vist sig kompensationsberettiget, vil blive manuelt genberegnet. Banken skal herefter foretage udbetaling af kompensation og udarbejde breve til kunderne. Banken har desuden oplyst, at de øvrige udsøgte krav, som ikke skal manuelt genberegnes, vil blive frigivet gennem individuel genberegning. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder, idet vi dog bemærker, at udbetaling og kommunikation endnu ikke har fundet sted.
91	SP8 – Krav med manglende tabsdato Banken har identificeret krav i PF-systemet, hvor tabsdatoen for restgælden ikke er registreret, hvilket har afgørende betydning for fastsættelse af forældelsesfristen og vurdering af forældelse. Den manglende registrering af tabsdato medfører risiko for forkert kompensationsberegning samt fejlagtig genberegning af den enkelte kundes eventuelle overbetaling.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår 49 krav uden en registreret tabsdato for restgælden. Ifølge banken omfatter problemstillingen udelukkende sager med frivilligt salg af ejendomme med underskud (såkaldte I-02-sager i bankens gældsinddrivelsessystem). Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante krav. Der er udviklet en konceptuel løsning for behandling af problemstillingen samt kommunikation til berørte kunder. Ved manuel gennemgang af de berørte krav har banken kunnet fastlægge den præcise tabsdato for 16 af kravene på baggrund af oplysninger om handlen fra tingbogen eller oplysninger fundet i bankens fysiske arkiver. For de resterende 33 krav, hvor det ikke har været muligt at identificere den nødvendige dato, vil banken estimere tabsdatoen for hvert krav med udgangspunkt i bl.a. sagskommentarer, overtagelsesdato, underskrift af dokumenter i forbindelse med ejendomssalget samt anden dokumentation fra bankens digitale og fysiske arkiver. Efterfølgende vil banken foretage individuel genberegning af samtlige krav og udarbejde breve til de berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Endelig har banken oplyst, at udbetaling af eventuel kompensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
92	SP9 – Krav med manglende anerkendelsesdato Banken har identificeret krav i PF-systemet, hvor anerkendelsesdatoen for gælden ikke er registreret, hvilket har afgørende betydning for fastsættelse af forældelsesfristen og vurdering af forældelse. Den manglende registrering af anerkendelsesdato medfører risiko for forkert kompensationsberegning samt	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår 245 krav uden en registreret anerkendelsesdato for gælden. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og udsøgt de relevante krav. Der er udviklet en konceptuel løsning for behandling af problemstillingen samt kommunikation til berørte kunder. Ved manuel gennemgang af de berørte krav har banken kunnet fastlægge den præcise anerkendelsesdato for 185 krav på baggrund af oplysninger fra PF-systemet eller bankens fysiske arkiver. Bankens vil dernæst foretage individuel genberegning af kravene.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	fejlagtig genberegning af den enkelte kundes eventuelle overbetaling.	For de resterende 60 krav, hvor det ikke har været muligt at identificere den nødvendige dato, har banken besluttet at tilbagebetale det fulde beløb, som debitor har indbetalt på gældsandele, der er vurderet at være juridisk forældede. Endelig har banken oplyst, at udbetaling af eventuel compensation til de berørte kunder, samt kommunikation til disse, indgår i bankens løbende eksekvering. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af kompensationsberettigede kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation eller udbetaling af compensation til de berørte kunder.

4. FULD MANUEL GENNEMGANG

Problemstillinger eller grupper af kunder, krav eller konti, hvor banken gennemfører en præcis og fuld beregning af kundens potentielle økonomiske tab i den enkelte sag uden brug af modeller eller estimer. Nøjagtigheden af den manuelle gennemgang beror på mængden af kundedata, som er tilgængelig i den specifikke sag.

Vi har for hver problemstilling/grupper af kunder, krav eller konti vurderet, hvorvidt bankens behandling af berørte sager sikrer, at alle kunder, der potentielt kan være berørt, vil blive udsøgt og tilstrækkeligt kompenseret i tilfælde af, at fejlen(e) har ført til overopkrævning i bankens systemer.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for opgørelse af kompensationsbehov for problemstillingen.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i de relevante systemer, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens compensationstilgang, herunder at denne opfylder bankens målbillede for fuld compensation.
- Bankens validering af den beregnede compensation, herunder at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau.
- Bankens planer for kommunikation til de berørte kunder.
- Bankens eksekveringsplan for udbetaling af compensation til de berørte kunder.

Hvis der er væsentlige afvigelser i hvilke forhold, vi har inddraget i vores vurdering af en given problemstilling, vil det være fremhævet i hvert enkelt tilfælde nedenfor.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
93	Yderligere problemstilling nr. 16a – Manglende registrering af forældelse i MDS Problemstillingen angår, at der i pantebrevssystemet MDS ikke kan registreres oplysninger om forældelse. Krav kan således være registreret som retskraftige (gyldige) i systemet, selvom de reelt er helt eller delvist bortfaldet som følge af forældelse.	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> 139 kunder på 117 pantebreve, hvor debitorer har betalt fordringer mere end 3 år efter forfaldsdatoen (5 år efter forfaldsdatoen for fordringer forfaldne før 2008). <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte debitorer kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, hvis banken har anvendt debitorernes betalinger til at dække gæld i pantebrevssystemet, der reelt var forældet. Banken har foretaget en fuld manuel gennemgang af sagsforløbet i de berørte sager med henblik på at undersøge, om banken i den enkelte sag har foretaget forældelsesafbrydende skridt, og om dette i givet fald har haft betydning for, om debitorernes betalinger helt eller delvist er blevet anvendt til at dække forældet gæld. På baggrund af bankens manuelle gennemgang af de 117 berørte sager, har banken konkluderet, at den har inddrevet forældet gæld i 27 sager, og at debitorerne i de pågældende sager som følge heraf er berettiget til kompensation. Banken har eller vil kompensere de berørte kunder <i>dels</i> for deres overbetalinger som følge af bankens manglende håndtering af fordringers forældelse i pantebrevssystemet, og <i>dels</i> for bankens opkrævning af morarenter i pantebrevssystemet beregnet af de forældede fordringer. I det omfang banken har kvitteret dens udækkede pant og overført kundens restgæld til inddrivelse i DCS, vil banken ydermere kompensere de berørte kunder for bankens renteopkrævning i DCS, der kan være beregnet på et forkert grundlag. Endelig vil banken yde tids- og skattekompensation, jf. nærmere om bankens kompensationsberegning i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.16.2.4, side 199–204.

	Banken har udbetalt eller foretaget modregning af kompensation i 14 af de 27 kompensationsberettigede sager. For de sager, hvor banken har foretaget modregning, har banken registreret den beregnede kompensation som en betaling i enten pantebrevssystemet eller i DCS. Banken har dog udbetalt den beregnede skattekompensation i alle 14 sager. Ved afslutningen af vores undersøgelse udestod der udbetaling eller modregning af kompensation i 13 sager. En af disse sager var omfattet af bosagssegmentet, jf. nærmere i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, og de resterende 12 sager afventede efter det oplyste nærmere afklaring, da sagerne tillige var berørt af delproblemstilling nr. 16g. Banken har sendt et særskilt konklusionsbrev til de berørte kunder med orientering om, hvorvidt kunderne har været berettiget til kompensation og i bekræftende fald nærmere oplysninger herom. Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.3.2.1, side 154–156.
	Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte debitorer. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har om bankens kommunikationstilgang i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.3.2.1, bemærket, at bankens konklusionsbreve var meget kortfattede, og at brevene kun i begrænset omfang indeholdt den information, som var nødvendig for at vurdere, om tabet var fuldt erstattet. Dog indeholdt brevene vejledning om, hvorledes banken kunne kontaktes, og samlet set vurderede vi i rapporten ikke, at manglerne ved bankens kommunikation nødvendiggjorde, at banken foretog korrigerende tiltag. Vi har derfor afsluttet vores undersøgelse af bankens kommunikationstilgang.

		Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse ikke har kommunikeret om problemstillingen eller har udbetalt kompensation til debitorerne i de sidste 13 sager.
94	Yderligere problemstilling nr. 16e – Fejl i beregning af morarenter ifm. indfrielse af pantebrev Problemstillingen angår fejl i bankens beregning og opkrævning af morarenter, når banken har skullet opgøre sit samlede krav i forbindelse med kundens ekstraordinære indfrielse af gælden i henhold til et pantebrev.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 97 kunder i 72 sager er berørt af fejlen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, fordi banken har inddrevet for meget i forbindelse med indfrielse af pantebrevet, og banken vil derfor kompensere de 97 berørte kunder i disse sager. Den største fejleregning, som banken efter det oplyste har identificeret i de 72 sager, har medført en overopkrævning på kr. 475. Derfor har banken besluttet at kompensere samtlige af de berørte kunder med kr. 475 med tillæg af tids- og skattekompensation, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Banken har sendt et særskilt konklusionsbrev til de berørte kunder med en overordnet beskrivelse af problemstillingen og nærmere oplysninger om bankens kompensation til kunderne. Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.3.2.2, side 156-157.

		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker dog, at ved afslutningen af vores undersøgelse manglede banken endnu at udbetale kompensation til 20 kunder i 16 sager. De udbetalinger, som udestod, angik enten kunder, der var eller havde været berørt af bobehandling, jf. nærmere i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, eller kunder som banken ikke kunne komme i kontakt med eller udbetale til, og som derfor skulle behandles nærmere i bankens projekt Merlin, jf. nærmere om projekt Merlin i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11. Vi har om bankens kommunikationstilgang i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.3.2.2, bemærket, at bankens breve var mangelfulde, idet de var meget kortfattede, og kun i begrænset omfang indeholdt den information, som var nødvendig for at vurdere, om tabet var fuldt erstattet. Kunderne blev eksempelvis ikke oplyst om, at der var tale om en standardkompensation, og det fremgik ikke af brevet, hvorvidt eventuelle meddebitorer eller kautionister havde modtaget en del af kompensationen, eller at banken havde valgt at fordele kompensationen ligeligt mellem de kunder, som havde været tilknyttet sagen. Dog vurderede vi i rapporten, at disse mangler ikke burde føre til, at banken på ny rettede henvendelse til de berørte kunder, henset til at det fremgik af brevene, hvordan banken kunne kontaktes, og henset til tabenes begrænsede størrelse. Vi har derfor afsluttet vores undersøgelse af bankens kommunikationstilgang.
95	Yderligere problemstilling nr. 16i – Fejlbehæftet beregning og tilskrivning af renter i MDS for pantebreve med variabel rente	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 3.818 pantebreve, hvor banken har konstateret, at der er blevet beregnet og tilskrevet renter på baggrund af forskellige rentesatser, hvilket har indikeret, at der har været tale om pantebreve med variabel rente. Status på bankens behandling af problemstillingen:

Problemstillingen angår fejl i bankens beregning og tilskrivning af renter på pantebreve med variabel rente som følge af, at banken manuelt har skullet registrere og løbende opdatere den variable rentesats i pantebrevssystemet MDS. Fejlene kan have medført, at debitorer kan være blevet opkrævet for mange renter eller at kreditorer på pantebreve i kundebeholdningen kan have lidt tab som følge af, at banken har opkrævet for få renter fra debitorerne.	Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte debitorer og kreditorer kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, fordi banken har anvendt en forkert rentesats, i forbindelse med dens beregning og tilskrivning af renter, i henhold til den referencerente, som banken havde aftalt med kunden, at banken skulle bruge til at beregne renter. Banken har besluttet, at den vil foretage en fuld manuel gennemgang af de berørte sager, hvor den med den korrekte rentesats vil genberegne de renter, herunder eventuelle morarenter, som skulle have været opkrævet ved debtors betaling af de enkelte terminsydelser på pantebrevet. Differencen mellem det rentebeløb, som debitor har betalt, og det rentebeløb, som debitor i henhold til bankens genberegning skulle have betalt, vil blive udbetalt som kompensation til enten debitor eller kreditor, afhængigt af, om banken oprindeligt har opkrævet for mange eller for få renter fra debitor. I tillæg hertil vil banken yde tids- og skattekompensation til de berørte debitorer eller kreditorer, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. På baggrund af bankens manuelle gennemgang og genberegning af de 3.818 pantebreve, har banken konkluderet, at 272 debitorer og 133 kreditorer på tværs af 282 pantebreve er berettiget til kompensation. Derudover har banken konkluderet, at banken for 434 debitorer og 133 kreditorer på tværs af 498 pantebreve ikke har kunnet identificere den korrekte, aftalte referencerente og dermed den korrekte rentesats til beregning af renter, hvorfor banken ikke har kunnet vurdere, om disse debitorer og kreditorer er berørt af problemstillingen. Banken har derfor besluttet, at den vil kommunikere til disse debitorer og kreditorer og bede dem om at fremsende de nødvendige oplysninger således, at banken kan vurdere, om de er berørt af problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.
---	---

		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens udsøgning af berørte debitorer og kreditorer. Vi bemærker dog, at banken som udgangspunkt kun har information i pantebrevssystemet om den seneste kreditor, der har ejet et pantebrev i kundebeholdningen. Banken var på tidspunktet for vores undersøgelse fortsat i gang med at udsøge kreditorer, der ejede pantebrevene på det tidspunkt, hvor banken opkrævede de enkelte rentebeløb, og som dermed kan have lidt tab, såfremt banken har opkrævet for få renter fra debitor. Vi har ikke bemærkninger til bankens tilgang til at udsøge disse kreditorer. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at banken ved afslutningen af vores undersøgelse endnu ikke har kommunikeret om problemstillingen til de berørte debitorer og kreditorer, herunder ikke har kommunikeret til debitorerne og kreditorerne på de 498 pantebreve, hvor banken mangler oplysninger for at vurdere, om de er berørt af problemstillingen, ligesom banken endnu ikke har udbetalt kompensation til de berørte debitorer og kreditorer, som banken har konstateret er berettiget til kompensation. Banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten herfor.
96	SP7 – Reservefondspantebreve Problemstillingen vedrører PF-krav oprettet i perioden 1980-1996, hvor banken har udstedt reservefondspantebreve med henblik på at afvikle gæld i PF, og hvor gældsreduktionen på reservefondspantebrevet er registreret som en teknisk reduktion og ikke en	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har identificeret 78 krav i PF som reservefondspantebreve uden registrerede betalinger på gælden. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har i den forbindelse foretaget en manuel gennemgang af de 78 krav for at vurdere, om debitor har betalt forældede krav. Banken har foretaget en 4-øjne-kontrol af resultatet.

	egentlig betaling. Da det er en betingelse for evt. compensation, at der er foretaget betalinger, har bankens beregningsmodeller som standard set bort fra disse sager.	På den baggrund har banken konkluderet, at for fire ud af de 78 identificerede krav i PF er der potentielt sket et økonomisk tab for debitor. Banken har derfor besluttet, at nøglemedarbejdere i banken vil foretage en fuld manuel gennemgang af disse fire krav for at vurdere, om der skal udbetales compensation til de berørte debitorer. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse oplyst, at den forventer at have færdiggjort den fulde manuelle gennemgang inden udgangen af september 2025. Banken har således på tidspunktet for vores undersøgelse ikke kommunikeret om problemstillingen til de potentielt berørte debitorer. Vores undersøgelse af ovenstående forhold er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte krav. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>komensationstilgang</i>. Vi bemærker, at ved afslutningen af vores undersøgelse udestod en fuld manuel gennemgang af fire krav, samt eventuel <i>kommunikation</i> og <i>udbetaling</i> af compensation til de berørte debitorer.
97	”Klagesager” Problemstillingen vedrører forskellige former for kundehenvendelser til banken i anledning af gældssagen, ankenævnssager, retssager mv., som under ét betegnes som klagesager.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 104 berørte konti svarende til 49 kunder på tværs af DCS- og PF-systemet. Dette antal forventes at ændre sig i takt med, at banken modtager eventuelle nye klager om gældssagen. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken vil afhængigt af klagesagens karakter genberegne compensationen ved individuel genberegning eller ved fuld manuel gennemgang af kundens gældssag, og vil i alle tilfælde bero på tilgængeligheden af kundedata i den enkelte sag, herunder evt. nye (verificerbare) oplysninger fremsendt af kunden i forbindelse med klagen.

		Ved vores undersøgelse pr. maj 2025 har banken oplyst, at de identificerede klagesager er færdigbehandlet, hvilket vi forstår således, at der tillige er udsendt relevant kommunikation til kunderne. Bankens forventer dog, at nye sager skal behandles, såfremt flere henvendelser modtages. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens valg af håndtering af klagesager.
98	"Potentielt underkompenserede sager" Problemstillingen vedrører sager, som er vurderet i risiko for at være underkompenseret ved de gennemførte stikprøver som led i bankens risikoanalyse af kompensationsberegningen af Olympia-modellen.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 210 konti/krav, som vedrører i alt 250 kunder på tværs af DCS- og PF-systemet, er berørt af denne problemstilling. Antallet af berørte konti/krav kan ændres i takt med, at banken gennemfører stikprøvekontrol for flere problemstillinger, og flere sager viser sig potentielt at kunne være underkompenserede. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har besluttet, at den for disse sager vil beregne og udbetale kompensation i overensstemmelse med den faktiske overbetaling, hvorfor sagerne er overført til fuld manuel gennemgang ved bankens eksperter. Banken havde pr. maj 2025 ikke genberegnet de 250 berørte kunders kompensation og som følge heraf heller ikke kommunikeret herom til kunderne eller foretaget kompensationsudbetalingen. Banken forventer, at nye sager skal behandles, såfremt de identificeres gennem bankens stikprøver. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

		Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens valg af håndtering af ”Potentielt underkompenserede sager”, men bemærker, at de identificerede kunder endnu ikke har fået beregnet eller udbetalt deres kompensation.
99	"Specielle sager" Problemstillingen vedrører sager identificeret i bankens stikprøvegennemgang med operationelle fejl, som bankens modelbaserede tilgange ikke kan håndtere, hvorfor sagerne er overført til særskilt manuel behandling af bankens eksperter.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 15 konti fordelt på 8 kunder er kategoriseret som "Specielle sager". De berørte sager er blevet identificeret i bankens stikprøvegennemgang, og derfor kan antallet potentielt øges i takt med, at banken gennemfører flere stikprøver. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken havde pr. maj 2025 endnu ikke genberegnet de 8 berørte kunders kompensation og som følge heraf heller ikke kommunikeret herom til kunderne eller foretaget kompensationsudbetalingen. Banken forventer, at nye sager skal behandles, såfremt de identificeres gennem bankens stikprøver. Vores undersøgelse er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens valg af håndtering af ”Specielle sager”, men bemærker at de identificerede kunder endnu ikke er færdigbehandlet eller har fået udbetalt deres kompensation.

5. SÆRSKILT KOMPENSATIONSTILGANG

Problemstillinger eller grupper af kunder, krav eller konti, hvor banken har vurderet, at kompensationen ikke kan beregnes i bankens eksisterende Olympia-model eller ved individuel genberegning, men hvor banken i stedet har vurderet, at sagerne skal kompenseres ved en anden kompensationstilgang eller -proces, der er fastlagt særskilt for den enkelte problemstilling eller gruppe af kunder, krav eller konti.

Vi har for hver problemstilling/gruppe af kunder, krav eller konti vurderet, hvorvidt bankens behandling af berørte sager sikrer, at alle kunder, der potentielt kan være berørt, vil blive udsøgt og om den af banken udviklede særlige kompensationstilgang/-proces sikrer, at kunderne bliver tilstrækkeligt kompenseret i tilfælde af, at fejlen(e) har ført til, at kunderne har foretaget overbetalinger til banken.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejlkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for opgørelse af kompensationsbehov for problemstillingen.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i de relevante systemer, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens kompensationstilgang, herunder at denne opfylder bankens målbillede for fuld kompensation.
- Bankens validering af den beregnede kompensation, herunder at risikoen for underkompensation er på et acceptabelt lavt niveau.
- Bankens planer for kommunikation til de berørte kunder.
- Bankens eksekveringsplan for udbetaling af kompensation til de berørte kunder.

Hvis der er væsentlige afvigelser i hvilke forhold, vi har inddraget i vores vurdering af en given problemstilling, vil det være fremhævet i hvert enkelt tilfælde nedenfor.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
100 – 101	Hovedårsag 1 – Sammenlægning af hovedstol, renter og gebyrer i DCS og PF Hovedårsag 1 angår, at banken i forbindelse med overførsel af sager fra bankens opkrævningssystemer, samt ved bankens migrering af sager fra bankens tidligere inddrivelsessystem til DCS, har lagt hovedstol, renter og gebyrer sammen og registreret gælden som én samlet hovedstol i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF. Sammenlægning af de enkelte balancetyper kan have medført udfordringer for bankens administration af gældens forældelse og medført risiko for, at banken kan have inddrevet beløb til dækning af forældet gæld. Ud over risikoen for, at banken kan have opkrævet for meget fra kunderne, kan hovedårsag 1 også have medført fejl i bankens indberetninger til	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Ca. 197.000 kunder er i alt blevet berørt af hovedårsag 1 og 2 i forbindelse med bankens migrering af sager fra tidligere gældsinddrivelsessystemer til DCS i 2004 samt i forbindelse med bankens løbende oprettelse af sager i PF og DCS. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har analyseret problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af hovedårsagerne. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne compensationen til de berørte kunder i henholdsvis PF og DCS. Vi henviser til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7–8, og rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 8, for en nærmere beskrivelse af bankens særskilte compensationstilgang for hovedårsagerne. I tillæg til bankens beregnede kompensationsbeløb har banken udbetalt tids- og skattekomensation til de berørte kunder, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2, side 86-88, og afsnit 6.3, side 88-95. På tidspunktet for afgivelsen af vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 havde banken udbetalt compensation til 5.477 af de i alt 7.796 kunder, som banken har vurderet, er berettiget til compensation som følge af hovedårsag 1–4. Af de resterende 2.319 kunder er 1.126 kunder omfattet af skiftesager, som vil blive kompenseret, når dette er blevet koordineret med Domstolsstyrelsen, mens bankens udbetaling af compensation til de resterende 1.193 kunder ifølge banken er hindret af forskellige udfordringer, herunder NemKonto-blokeringer og hvidvask-blokering, og således er eller vil blive behandlet i bankens projekt Merlin, jf. nærmere om projekt Merlin i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Skatteforvaltningen og persondataretlige regelbrud. Hovedårsag 2 – Registrering af forkert forældelsesdato i DCS Hovedårsag 2 angår, at den dato, der ved bankens løbende overførsel af sager til DCS er blevet registreret som gældens forfaldsdato, og som DCS-systemet har anvendt som udgangspunkt for beregning af gældens forældelsestidspunkt, har været udtryk for den dato, hvor gælden er blevet registreret i DCS-systemet, og dermed udtryk for en senere dato end den reelle forfaldsdato, hvorfra forældelsesfristen retligt burde regnes fra.	Banken har informeret de berørte kunder om hovedårsagerne, og om at kunderne skal have penge tilbage, i det kompensationsbrev, som banken har sendt til kunderne i forbindelse med bankens udbetaling af kompensation i 2021. Derudover har banken i 2022 sendt et særskilt brev til kunderne, hvor banken har orienteret om, at kundernes kompensation er skattepligtig, og vejledt kunderne om, hvordan kunderne skal oplyse om kompensationsbeløbet til Skatteforvaltningen. Vores undersøgelse af bankens behandling af hovedårsag 1 og 2 er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 5.1.1 og 5.1.2, og afsnit 7–8, rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 5–8, rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5, og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4–5, mens vores undersøgelse er endelig afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kommunikationstilgang</i>.
102	Yderligere problemstilling nr. 2b – Forrentning af rykkergebyrer Problemstillingen består i, at banken har opkrævet renter af rykkergebyrer, som er opkrævet i medfør af rentelovens § 9b, hvilket banken, på baggrund af	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Ca. 497.000 kunder på tværs af driftssystemet FEBOS, DCS, PF og pantebrevssystemet MDS. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen og konkluderet, at de berørte kunder har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	ekstern juridisk rådgivning, har vurderet, at den ikke har været berettiget til. Problemstillingen vedrører konti i driftssystemet FEBOS, konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, samt pantebrevssystemet MDS.	kompensationen til de berørte kunder, jf. nærmere om kompensationsmodellen for kunder i FEBOS og DCS i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.2.5, side 140-151. På tidspunktet for afgivelse af vores rapport nr. 2 havde banken <u>ikke</u> udviklet en compensationstilgang for kunder i systemerne MDS og PF. Vi har efterfølgende modtaget bankens endelige dokumentation af kompensationsmodellerne for alle fire systemer. Banken udbetaler, i tillæg til det beregnede kompensationsbeløb, en tidskompensation, men ikke en skattekompensation, idet banken har vurderet, at det beregnede kompensationsbeløb er tilstrækkeligt til at kunne indeholde skatten af kompensationsbeløbet. Banken har på tidspunktet for afslutningen af vores undersøgelse kommunikeret om problemstillingen og udbetalt compensation til ca. 451.000 af de berørte kunder. Bankens har ikke kommunikeret om problemstillingen eller udbetalt compensation til de resterende ca. 46.000 kunder, bl.a. som følge af, at den mangler kontakt- eller kontooplysninger om disse kunder. Kunder, hvor banken mangler oplysninger, indgår i bankens Projekt Merlin, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11. Ud af de ca. 46.000 kunder har ca. 75% af kunderne ret til under ca. kr. 57 i compensation som følge af yderligere problemstilling nr. 2b. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til ca. 46.000 af de berørte kunder, som håndteres i bankens projekt Merlin, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11.
103	Yderligere problemstilling nr. 2c – For mange og/eller for høje rykker- og inkasso-gebyrer Problemstillingen vedrører bankens opkrævning af for mange og/eller for høje rykker- og/eller inkassogebyrer i strid med rentelovens § 9b, stk. 2 og 3, i bankens pantebrevssystem MDS og i Realkredit Danmarks gebyrsystem.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Ca. 80.000 kunder på tværs af bankens pantebrevssystem MDS og Realkredit Danmarks gebyrsystem. Udsøgningen omfatter dog også kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2d, hvorfor det præcise antal af kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2c potentielt er lavere end de ca. 80.000. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken er på tidspunktet for vores undersøgelse fortsat i gang med at analysere problemstillingen. Banken har dog på baggrund af sin indledende analyse konkluderet, at de berørte kunder har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne kompensationen til de berørte kunder. I tillæg til den beregnede kompensation vil banken også udbetale en tidskompensation, men ikke en skattekompensation, idet banken har vurderet, at kompensationsbeløbet er præcist beregnet og dermed ikke er skattepligtigt.. Videre har banken besluttet at påberåbe sig formueretlig forældelse, således at visse berørte kunder afskæres fra at modtage kompensation samt fra at modtage fuld kompensation, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.3. Banken har oplyst, at ca. 139.600 kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2c og/eller nr. 2d afskæres fra at modtage kompensation som følge af bankens beslutning om at gøre formueretlig forældelse gældende. Det drejer sig om kompensationskrav (ekskl. tidskompensation) for samlet ca. kr. 40 mio., hvilket i gennemsnit pr. kunde udgør ca. kr. 287. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse kommunikeret om problemstillingen og udbetalt kompensation til ca. 44.200 kunder i systemerne FEBOS, MDS og Realkredit Danmarks gebyrsystem, som er

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		berørt af yderligere problemstilling nr. 2c og/eller nr. 2d. Banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten for, hvornår de resterende berørte kunder modtager kommunikation og kompensation. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi bemærker til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder og <i>kompensationstilgang</i>, at banken har besluttet at gøre formueretlig forældelse gældende, således at nogle kunder, som er identificeret som berørt af problemstillingen, ikke vil blive betragtet som kompensationsberettiget, hvorfor de identificerede kunder potentielt afskæres fra at modtage (fuld) kompensation, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.3. Vi har derudover ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder og den af banken valgte kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod <i>kommunikation</i> og <i>udbetaling</i> af kompensation til en vis andel af de berørte kunder.
104	Yderligere problemstilling nr. 2d – For hyppige opkrævninger af rykkergebyrer, hvor der ikke er gået 10 dage mellem rykkerne, og opkrævning af rykker- og inkassogebyrer inden for 10 dage efter fremsendelse af påkravsskrivelse	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Ca. 80.000 kunder på tværs af driftssystemet FEBOS, bankens pantebrevssystem MDS og Realkredit Danmarks gebyrsystem. Udsøgningen omfatter dog også kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2c, hvorfor det præcise antal af kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2d potentielt er lavere end de ca. 80.000. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken er på tidspunktet for vores undersøgelse fortsat i gang med at analysere problemstillingen. Banken har dog på baggrund af sin indledende analyse konkluderet, at de berørte kunder har lidt et økonomisk tab som

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Problemstillingen vedrører bankens opkrævning af for hyppige rykkergebyrer i strid med rentelovens § 9b, stk. 2, 3. pkt., og opkrævning af rykker- og inkassogebyrer inden for 10 dage efter fremsendelse af påkravsskrivelse i strid med inkassolovens § 10, stk. 3, 2. pkt., i driftssystemet FEBOS, i bankens pantebrevssystem MDS og i Realkredit Danmarks gebyrsystem.	følge af problemstillingen. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne kompensationen til de berørte kunder. I tillæg til den beregnede kompensation vil banken også udbetale en tidskompensation, men ikke en skattekompensation, idet banken har vurderet, at det beregnede kompensationsbeløb er tilstrækkeligt til at kunne indeholde skatten af kompensationsbeløbet. Videre har banken besluttet at påberåbe sig formueretlig forældelse, således at visse berørte kunder afskæres fra at modtage kompensation samt fra at modtage fuld kompensation, jf. nærmere afsnit 5.3. Banken har oplyst, at ca. 139.600 kunder berørt af yderligere problemstilling nr. 2c og/eller nr. 2d afskæres fra at modtage kompensation som følge af bankens beslutning om at gøre formueretlig forældelse gældende. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse kommunikeret om problemstillingen og udbetalt kompensation til ca. 44.200 kunder i systemerne FEBOS, MDS og Realkredit Danmarks gebyrsystem, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 2c og/eller nr. 2d. Banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten for, hvornår de resterende berørte kunder modtager kommunikation og kompensation. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi bemærker til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder og <i>kompensationstilgang</i>, at banken har besluttet at gøre formueretlig forældelse gældende, således at nogle kunder, som er identificeret som berørt af problemstillingen, ikke vil blive betragtet som kompensationsberettiget, hvorfor de identificerede kunder potentielt afskæres fra at modtage (fuld) kompensation, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.3. Vi har derudover ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder og den af banken valgte kompensationstilgang.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til en vis andel af de berørte kunder.
105	Yderligere problemstilling nr. 10 – Home Sager, hvor banken ikke krævede en forhandling af Home A/S' mæglersalærer, men af andre ejendomsmægleres salærer, såfremt salærerne overskred en af banken fastsat maksimalpris i forbindelse med frivillige underskudshandler. Derved har kunder, som har anvendt Home som ejendomsmægler, potentielt haft en større restgæld efter ejendomshandlen, end hvis de havde anvendt en anden ejendomsmægler.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 1.233 kunder involveret i 915 frivillige underskudshandler i perioden 1. februar 2013 til 11. juli 2019. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har i den forbindelse indhentet ekstern juridisk rådgivning, der underbyggede, at der kunne være erstatningsansvar for banken i de berørte sager. På baggrund af analysen har banken besluttet at kompensere de berørte kunder, uanset om et egentligt erstatningsansvar ville kunne fastslås i den enkelte sag. Banken har udsøgt de potentielt berørte kunder, og har udvirket en særskilt model til beregning af kompensation til disse kunder. Banken har således kompenseret kunderne med et beløb svarende til den del af kundernes betalte salær til Home, der har oversteget bankens vejledende maksimalpris for acceptabelt mæglersalær (af banken kaldet "Maximum Acceptable Fee" eller "MAF") fratrullet 10 %. Derved vil kunderne ifølge banken i mindst 91 % af de berørte sager blive stillet svarende til eller bedre end det, som de kunne have opnået, hvis banken havde forlangt, at der skulle forhandles om mæglersalæret. Derudover har banken ydet kompensation for de renter, som banken har beregnet og tilskrevet i bankens inddrivelsessystemer af den gæld, der svarer til kompensationen for manglende forhandling af salæret, samt tids- og skattekompensation.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har sendt konklusionsbreve om kompensation til kunder, kautionister, kunders rådgivere m.v., med information om, hvorvidt de er berettiget til kompensation eller ej. Konklusionsbrevene indeholder en beskrivelse af de enkelte kompensationsbeløb, som er indgået i det samlede kompensationsbeløb, herunder rente-, tids- og skattekompensation, samt en vejledning om hvordan kunden skal indberette de skattepligtige dele af det samlede kompensationsbeløb til Skatteforvaltningen. Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med vores rapport nr. 5 af 9 februar 2024, afsnit 7.3.1, side 152–154. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at på tidspunktet for afslutningen af vores undersøgelse udestod afsendelse af konklusionsbreve til 518 kunder i konkurssager, hvor banken afventede afklaring med Domstolsstyrelsen om håndtering af disse sager. Derudover udestod bankens behandling af 468 af kunders konti og krav i Olympia-modellen, hvor det først efter denne behandling med sikkerhed vil kunne konstateres, at disse kunder har modtaget fuld erstatning, når kunderne har modtaget en eventuel kompensation på de konti, hvor banken helt eller delvist har modregnet dens kompensation for yderligere problemstilling nr. 10 i den registrerede restgæld.
		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
106 – 107	Yderligere problemstilling nr. 14a – Opkrævning af for mange rykkergebyrer Problemstillingen angår sager i Nordanias "Leasing Core"-system, hvor banken siden 2001 (privatkunder) og 2002 (erhvervskunder) har opkrævet mere end tre rykkergebyrer pr. restanceperiode, hvilket er i strid med rentelovens § 9b, stk. 2. Yderligere problemstilling nr. 14b – Opkrævning af renter af rykkergebyrer Problemstillingen angår sager i Nordanias "Leasing Core"-system, hvor banken siden 2005 har forrentet de rykkergebyrer, som kunderne er blevet opkrævet, hvilket banken har vurderet, at den ikke har været berettiget til.	10.393 kunder er berørt af delproblemstilling nr. 14a, og 6.270 kunder er berørt af delproblemstilling nr. 14b. Da nogle af kunderne er berørt af begge delproblemstillinger, er der i alt 13.441 kunder, som er berørt af yderligere problemstilling nr. 14. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder har lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne kompensationen til de berørte kreditorer, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.14.5. Banken har indlagt nogle forudsætninger i dens kompensationsmodel, der ifølge banken overordnet set medfører, at banken foretager en tilbagebetaling af det for meget opkrævede. I tillæg hertil vil banken også udbetale en tidskompensation. Banken har besluttet, at den for nogle af de berørte kunder vil modregne kompensationsbeløbet med kundernes samlede retskraftige gæld. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse kommunikeret om problemstillingen og udbetalt kompensation til hovedparten af de berørte kunder. Banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten for, hvornår de resterende berørte kunder modtager kommunikation og kompensation. Banken har besluttet, at de berørte kunder skal modtage et kompensationsbrev og et skattebrev, som indeholder en vejledning til kunderne vedrørende indberetning til Skatteforvaltningen om den skattepligtige del af kundernes kompensation. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi bemærker til bankens udsøgning af berørte kunder, at banken ikke kan udsøge kunder berørt af problemstillingen før 2007, da den mangler data om rykkergebyrer opkrævet før 2007. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation til de berørte kunder. Vi bemærker dog, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til en del af de berørte kunder, som håndteres i bankens projekt Merlin, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11.
108	Yderligere problemstilling nr. 16d – Fejl i beregning og tilskrivning af morarenter på pantebreve med fast rente i MDS Problemstillingen angår forskellige typer af fejl i bankens beregning og tilskrivning af morarenter på pantebreve med fast rente i pantebrevssystemet MDS. Fejlene i bankens beregninger kan have medført, at debitorer kan være blevet opkrævet for mange morarenter, eller at kreditorer på pantebreve i kundebeholdningen kan have lidt tab,	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 5.300 debitorer og 132 kreditorer på tværs af 4.722 pantebreve. Banken er fortsat i gang med at identificere kreditorer, der kan være blevet berørt af problemstillingen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte debitorer og kreditorer kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har udarbejdet en særskilt model til at beregne kompensationen, hvori banken har inkluderet nogle enten debitor- eller kreditorvenlige hensyn afhængigt af, hvem der er berettiget til at modtage kompensationen. Bankens kompensationsberegning indebærer, at banken har genberegnet de morarenter, som banken skulle have opkrævet, og har sammenholdt denne beregning med beregningen af morarenter i pantebrevssystemet, som debitor er blevet opkrævet. Differencen mellem de to beløb vil blive udbetalt som kompensation til debitor eller kreditor afhængigt af, om det er debitor, der er blevet opkrævet for mange morarenter, eller om det er kreditor, der har lidt et tab, som følge af at debitor er blevet opkrævet for få morarenter. Banken har på baggrund

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	som følge af, at debitorer er blevet opkrævet for få morarenter.	af en stikprøve på 50 berørte sager kontrolleret beregningsmetoden, og har på den baggrund konkluderet, at bankens kompensationsberegning er anvendelig til beregning af kompensation til såvel de berørte debitorer som kreditorer. I tillæg til det beregnede kompensationsbeløb vil banken udbetale en tidskompensation til de berørte debitorer og kreditorer, der vil blive beregnet sekventielt ud fra den procentdel af morarenter, som blev eller skulle have været opkrævet for den enkelte terminsydelse afhængigt af, om det er debitor eller kreditor, som skal have udbetalt kompensation, jf. nærmere om tidskompensation i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2, side 86-88. Banken vil også betale en skattekompensation til private debitorer og kreditorer berørt af problemstillingen, jf. nærmere om skattekompensation i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.3, side 88-95, men banken har besluttet ikke at udbetale skattekompensation til berørte erhvervsdebitorer og -kreditorer. Banken har besluttet, at den, i forbindelse med udbetaling af kompensation til de kompensationsberettigede debitorer og kreditorer, vil sende et særskilt konklusionsbrev om problemstillingen til de berørte debitorer og kreditorer, herunder til de ikke-kompensationsberettigede debitorer og kreditorer. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens udsøgning af berørte debitorer og kreditorer. Vi bemærker dog, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse fortsat var i gang med at identificere kreditorer, der kan være blevet berørt af problemstillingen. Vi bemærker til bankens kompensationstilgang, at banken efter det oplyste ikke har data i pantebrevssystemet om debitorers betalinger før 2009, hvorfor banken ikke har taget højde for debitorers eventuelle indbetalinger før 2009 i bankens beregning af kompensation.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af compensation, at banken ved afslutningen af vores undersøgelse endnu ikke har kommunikeret om problemstillingen til de berørte debitorer og kreditorer, og endnu ikke har udbetalt compensation til de berørte debitorer og kreditorer.
109	Yderligere problemstilling nr. 16g – Mangelfuld håndtering af aftaler om særlig dækningsrækkefølge i MDS Problemstillingen angår sager i bankens pantebrevssystem MDS, hvor debitorer kan have betalt forældede krav som følge af, at pantebrevssystemet ikke har haft funktionaliteten til at placere debitorernes indbetalinger i henhold til en aftale mellem banken og debitoren om en bestemt rækkefølge for dækning af gælden. Debtors indbetalinger kan således fejlagtigt være blevet placeret på de ældste forfaldne terminsydelser i stedet for på de nyeste forfaldne terminsydelser. Derved kan debtors indbetalinger have dækket krav, som formentlig ville være forældet, hvis	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 272 debitorer på tværs af 174 pantebreve, hvor der var indgået aftaler om en særlig dækningsrækkefølge. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte debitorer kan have lidt et direkte økonomisk tab, fordi de har betalt forældede krav samt morarenter og gebyrer, som banken har beregnet og tilskrevet kundernes gæld på baggrund af de forældede krav. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne compensationen til de berørte debitorer. Banken har således foretaget en genberegning af de 174 berørte pantebrevssager. I forbindelse med bankens genberegning af sagerne har banken fra det tidspunkt, hvor banken har indgået en aftale med kunden om anvendelse af en særlig dækningsrækkefølge, omplaceret kundens betalinger til at have dækket de nyeste, forfaldne terminsydelser på betalingstidspunktet, hvormed ældre ubetalte terminsydelser kan være forældet. Hvis debtors restgæld i henhold til bankens genberegning har været mindre end debtors registrerede restgæld i pantebrevssystemet, har banken lagt til grund, at debitoren oprindeligt er blevet overopkrævet. Banken har som led i den valgte kompensationsmodel besluttet, at de berørte debitorer også vil blive kompenseret for alle morarenter og gebyrer, som banken har beregnet og tilskrevet de krav, der kan være forældet. I tillæg til bankens beregnede kompensationsbeløb, vil banken yde en tidskompensation fra det tidspunkt, hvor debitor ifølge banken tidligst kan være blevet overopkrævet og frem til tidspunktet for bankens udbetaling af

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	pantebrevssystemet havde placeret indbetalingerne korrekt på de nyeste terminsydelser i henhold til aftalen med kunden.	kompensation til debitoren, jf. nærmere om tidskompensation i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2, side 86-88. Banken vil også yde skattekompensation til de berørte debitorer, jf. nærmere om skattekompensation i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.3, side 88-95. På baggrund af bankens genberegning af de 174 pantebrevssager, har banken konkluderet, at 113 debitorer på tværs af 74 pantebrevssager er berettiget til kompensation. I 10 ud af de 74 pantebrevssager, hvor banken har kvitteret sit pant, og har overført kundens restgæld fra pantebrevssystemet til inddrivelsessystemet DCS, vil banken kompensere debitoren for problemstillingen ved at nedskrive debitorens restgæld i DCS med det samlede kompensationsbeløb (inkl. tidskompensation) efter en <i>individuel genberegning</i> af sagen i DCS, jf. nærmere om individuel genberegning i afsnit 3 i dette bilag. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte debitorer. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse ikke havde kommunikeret om problemstillingen eller har ydet kompensation til de 113 kompensationsberettigede debitorer, og at banken ikke har kunnet oplyse tidshorisonten herfor.
110	Yderligere problemstilling nr. 16h – Fejl i opkrævningen af	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Kreditorer på tværs af 2.200 pantebreve i kundebeholdningen i pantebrevssystemet MDS.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	servicegebyrer fra eksterne kreditorer Problemstillingen angår, at kreditorer på pantebreve i ”kundebeholdningen” i bankens pantebrevssystem MDS, dvs. pantebreve som banken har administreret for eksterne kreditorer frem til afviklingen af denne service den 31. december 2023, kan have lidt et tab som følge af fejl i bankens håndtering af servicegebyrer, som banken har opkrævet fra kreditorerne i forbindelse med bankens opkrævning af rykkergebyrer fra debitorerne.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kreditorer kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, f.eks. fordi banken har opkrævet flere servicegebyrer fra kreditor for opkrævningen af det samme rykkergebyr fra debitor eller fordi banken, efter at have opkrævet servicegebyr fra kreditor, har opgivet at inddrive et rykkergebyr fra debitor. Banken har udarbejdet en særskilt kompensationsmodel til at beregne compensationen til de berørte kreditorer. Banken har således besluttet at beregne compensationen ved at sammenholde antallet af opkrævede servicegebyrer med antallet af rykkergebyrer betalt af debitor på pantebrevet. Såfremt banken har opkrævet flere servicegebyrer end betalte rykkergebyrer, vil banken tilbagebetale det fulde servicegebyr til kreditor. Som led i tilbagebetalingen vil banken lægge til grund, at alle opkrævede servicegebyrer har udgjort kr. 200, som er det højeste servicegebyr banken har opkrævet, uagtet at kreditor kan have betalt et mindre servicegebyr. I tillæg hertil vil banken udbetale en tids- og skattekompensation, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2-6.3, side 86-95. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kreditorer. Vi bemærker dog, at banken som udgangspunkt kun har information i pantebrevssystemet om den seneste kreditor, der har ejet et pantebrev

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		i kundebeholdningen. Banken var på tidspunktet for vores undersøgelse fortsat i gang med at udsøge kreditorer, der ejede pantebrevne på det tidspunkt, hvor banken opkrævede de enkelte servicegebyrer, og som dermed kan have lidt tab som følge heraf. Vi har ikke bemærkninger til bankens tilgang til at udsøge disse kreditorer. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker til bankens plan for kommunikation og udbetaling af kompensation, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse ikke har kommunikeret om problemstillingen eller har udbetalt kompensation til de berørte kreditorer, og banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten herfor.
111 – 112	Yderligere problemstilling nr. 19 – Indtægtsføring af overbetalinger Problemstillingen vedrører konti i DCS, hvor kundens sidste betaling til indfrielse af sin gæld har oversteget restgælden. I forbindelse med bankens efterfølgende lukning af kontoen, har banken nulstillet den positive saldo i kundens favør uden at udbetale kundens tilgodehavende til kunden. Delproblemstilling nr. 19a angår sager, hvor kundens sidste indbetaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har oversteget restgælden med <u>op til kr. 50</u>.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 13.473 kunder i DCS, heraf 12.804 kunder, der er berørt af delproblemstilling nr. 19a, og 669 kunder, der er berørt af delproblemstilling nr. 19b, som har fået nulstillet og lukket deres konto, selvom der på tidspunktet for lukningen har været en positiv saldo i kundernes favør. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder har lidt et direkte tab som følge af, at deres konto er blevet nulstillet uden, at banken har tilbagebetalt det tilgodehavende, som kunden reelt har haft hos banken. Banken har udviklet en særskilt tilgang til at beregne bankens kompensation til kunderne. Til de kunder, der er berørt af delproblemstilling nr. 19a, har banken besluttet at udbetale kr. 50 til alle kunderne, uanset om kundens faktiske overbetaling har været mindre. Til de kunder, der er berørt af delproblemstilling nr. 19b, og hvis sidste betaling har oversteget kundernes restgæld med kr. 50–1.000, har banken besluttet at oprunde kompensationsbeløbet til nærmeste hundrede. For kunder med en positiv nulstillet saldo på mere end kr. 1.000 har banken på baggrund af en fuld manuel gennemgang fastsat kundens kompensation til det nøjagtige beløb,

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Delproblemstilling nr. 19b angår sager, hvor kundens sidste indbetaling til indfrielse af den tilbageværende gæld har oversteget restgælden med <u>over kr. 50</u>.	som ikke blev udbetalt til kunden i forbindelse med bankens nulstilling og lukning af kundens konto. I tillæg hertil har banken ydet en tidskompensation, beregnet på baggrund af det fastsatte kompensationsbeløb med en rentesats i overensstemmelse med rentelovens § 5, stk. 1, fra datoen for kundens sidste indbetaling. Tillige har banken ydet en skattekompensation, idet banken har vurderet, at bankens kompensation vil blive beskattet som en skattepligtig gave, da banken gennem den valgte kompensationstilgang har udbetalt mere til kunden, end kunden nødvendigvis har haft til gode. Banken har på tidspunktet for afslutningen af vores undersøgelse udbetalt kompensation til 9.470 af de 13.473 berørte kunder. Udbetaling til de resterende 4.003 kunder angår enten sager, som er berørt af bobehandling, eller sager, hvor udbetaling ikke har været muligt, og som derfor håndteres i bankens projekt Merlin, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11. Banken har informeret de berørte kunder om problemstillingen i det kompensationsbrev, som banken har sendt til kunderne i forbindelse med bankens udbetaling af kompensation. I den forbindelse har banken informeret kunderne om den overordnede problemstilling, hvordan banken har beregnet kompensationsbeløbet, herunder tids- og skattekompensation, samt vejledt kunderne i forhold til at indberette kompensationsbeløbet til Skatteforvaltningen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.3.3, side 157-158. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
113 – 116	Realkreditlignende produkter Problemstillingen vedrører fejl i bankens håndtering af misligholdte realkreditlignende produkter i DCS-systemet. Yderligere problemstilling nr. 29a med sikkerhed Problemstillingen omfatter manglende systemunderstøttelse, som har medført fejlbehæftet manuel sagsbehandling af realkreditlignende låneprodukter. Her behandles alene konti, hvor der er stillet pant som sikkerhed for bankens tilgodehavende. Yderligere problemstilling nr. 29b – Tvangsauktioner relateret til DPP- og realkreditlignende produkter indebærer risiko for fejl	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår ca. 350 konti i DCS-systemet, der er tilknyttet de realkreditlignende produkttyper Danske Prioritet/Pantebrevslån, Danske Prioritet Plus og Danske Bolig Fri, og som er berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger nr. 29a-c. Banken har opdelt de berørte konti efter, om de er oprettet før eller efter implementeringen af ”pause-logikken” i gældsinddrivelsessystemerne pr. 1. oktober 2020, samt efter om sikkerheden for det oprindelige lån fortsat er registreret som aktiv i bankens systemer. De berørte konti omfatter både konti oprettet før og efter implementeringen af pause-logikken samt konti med og uden aktiv sikkerhedsstillelse. Dog er konti uden tilknyttet sikkerhedsstillelse, oprettet før implementeringen af pause-logikken, og som alene er berørt af yderligere problemstilling nr. 29a, frasorteret fra den særskilte løsning for realkreditlignende produkter. Disse behandles i stedet gennem Olympia-modellen i forbindelse med problemstilling ”DCS-konti i kompleksitetsniveau 6.7” (vores fortløbende nr. 3). Ifølge banken forventes antallet af berørte kunder med realkreditlignende produkter omfattet af yderligere problemstillinger nr. 29a-c at stige, idet der fortsat oprettes konti med realkreditlignende produkter i DCS-systemet indtil Delphi-programmet har implementeret en løsning, som kan overtage håndteringen af misligholdte terminsydelser for bankens realkreditlignende låneprodukter.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Problemstillingen omhandler risici for fejl i forbindelse med tvangsauktioner relateret til realkreditlignende låneprodukter. Yderligere problemstilling nr. 29c – Manglende normalisering og risiko for fejl i data i normaliserede sager Problemstillingen angår manglende normalisering og risiko for fejl i data i normaliserede sager.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har skitseret en konceptuel løsning for behandling af problemstillingen samt kommunikation til berørte kunder. Ifølge banken skal løsningen reetablere kundernes finansielle position, som om misligholdelse aldrig havde fundet sted. Med dette udgangspunkt genberegnes hvert låns startbalance på baggrund af de individuelle lånevilkår og relevante forhold, herunder renteutviklingen, for derigennem at simulere korrekt amortisation fra udbetalingstidspunktet frem til en eventuel genoptagelse af lånet. For konti med stillet sikkerhed, som er blevet realiseret ved tvangsauktion, vil genberegningen ske frem til auktionens dato. For det tilfælde at det ved ovenstående tekniske genberegning er opgjort, at en enkelt kundes faktiske, samlede indbetalinger har oversteget de samlede terminsindbetalinger på tidspunktet for lånets genoptagelse (eller ved datoen for tvangsauktionen), vil det være at betragte som en overbetaling, der skal tilbageføres til kunden. Banken forventer, at løsningen vil være færdigudviklet og valideret, inden Delphi-programmets løsning kan håndtere forhold vedrørende realkreditlignende produkter. Indtil implementeringen af den nye løsning vil banken anvende genberegningen til håndtering af alle nye tilfælde af kunder, som misligholder en ydelse ved et realkreditlignende produkt. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for kompensationstilgang i form af genberegning med henblik på at genetablere kundernes økonomiske position. Vi bemærker dog, at løsningen ikke er færdigudviklet, og vi har derfor ikke kunnet forholde os til detaljerne i funktionaliteten og er dermed ikke i stand til at bekræfte, at løsningen sikrer fuld kompensation for de berørte kunder. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for kommunikation eller udbetaling af kompensation gennem en justerende genberegning til de berørte kunder. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har igangsat disse aktiviteter.
117	Yderligere problemstilling nr. 38b - Udbetaling af positive saldi Problemstillingen angår sager, hvor banken har tilbageholdt nogle kunders tilgodehavende, fordi banken i en periode ikke udbetalte det overskydende beløb, når kundernes indbetalinger til konti i DCS medførte, at saldoen blev positiv.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har indledningsvist udsøgt 2.851 konti, der er blevet berørt af bankens beslutning i 2019 om ikke at lukke konti, hvor kunderne har indfriet deres gæld. Heraf har banken identificeret 654 konti, der har haft en positiv indestående saldo i kundens favør. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder har lidt et direkte tab som følge af problemstillingen. Som følge heraf har banken besluttet, at den vil returnere den positive saldo til de berørte kunder, og i tillæg hertil vil udbetale en tidskompensation, jf. nærmere herom denne rapport nr. 8, afsnit 5.5. Banken har vurderet, at de positive saldi omfattet af problemstillingen ikke udgør et indlån efter forældelseslovens § 7, idet der ifølge banken ikke består et aktivt kontoforhold med kunden på dette tidspunkt. I stedet har banken besluttet internt at betragte de positive saldi som en overbetaling, hvorefter kunden har et almindeligt tilbagesøgningskrav, der som udgangspunkt er underlagt en

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		3-årig forældelsesfrist efter forældelseslovens § 3, stk. 2. Banken har dog oplyst, at den ikke vil gøre den 3-årige forældelsesfrist gældende for krav omfattet af yderligere problemstilling nr. 38b, medmindre kundernes krav overføres til residual-databasen i projekt Merlin, hvor banken efter 10 år vil anse kravet for forældet, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.11. Banken har besluttet at kommunikere til de berørte kunder via brev i forbindelse med udbetaling af kompensationen. Pr.26. februar 2025 udestod der ifølge banken fortsat tilbagebetaling af positive saldi til kunder på tværs af 353 konti. Banken har ikke kunnet oplyse tidshorisonten for, hvornår de resterende berørte kunder modtager kommunikation og kompensation. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod <i>kommunikation</i> og <i>udbetaling</i> af kompensation til nogle af de berørte kunder.
118	Betalinger efter august 2022 Sager i DCS og PF hvor kunder, hvis konti banken har planlagt at nulstille, har foretaget indbetaling efter, at	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har identificeret 1.639 konti, hvor banken har modtaget betalinger efter august 2022. Status på bankens behandling af problemstillingen:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	bankens beslutning om nulstilling af kundernes konti blev offentliggjort den 31. august 2022, og inden banken havde nulstillet og lukket kundens konto	Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har besluttet, at den vil returnere betalinger foretaget efter august 2022. Banken vil i tillæg til selve tilbagebetalingen udbetale tidskompensation til kunder, hvis betalinger efter august 2022 har udgjort en overbetaling. Hvis en kundes betalinger efter august 2022 ikke har udgjort en overbetaling, fordi banken reelt havde krav på betalingerne, vil banken ikke udbetale tidskompensation til kunden. Banken har besluttet ikke at udbetale skattekompensation af det beløb der returneres, da beløbet, som returneres, svarer præcist til det indbetalte beløb og dermed ikke udgør en skattepligtig kompensation. Hvis indbetalingen efter august 2022 vedrører en konto eller et krav i DCS, hvor der er registreret mere end én debitor, returneres beløbet til den debitor, der har indbetalt beløbet, hvor data herom haves. Hvis indbetalingen efter august 2022 vedrører et krav i PF, hvor der er registreret mere end én debitor, returneres beløbet til den debitor/de debitorer, der er registreret på betalingsaftalen med banken. Banken har besluttet, at udbetalingen af kompensation for konti/krav vil blive fordelt ligeligt mellem debitorerne i de tilfælde, hvor der er registreret mere end én debitor, og hvor banken ikke har de faktiske oplysninger om, hvem de modtagne betalinger kommer fra, eller på hvis vegne betalingerne er foretaget. I kommunikationen til disse kunder, vil banken orientere kunderne om, at debitorerne kan rette henvendelse til banken, hvis debitorerne måtte være uenige i bankens fordeling af den udbetalte kompensation. Banken har besluttet at kommunikere til de berørte kunder via brev i forbindelse med udbetaling af kompensationen. Banken har på tidspunktet for vores undersøgelse kommunikeret om problemstillingen og udbetalt kompensation vedrørende størstedelen af de berørte konti. For konti, hvor kundens betaling udgør en overbetaling, har banken dog pr. 1. oktober 2025 endnu ikke udbetalt tidskompensation. Banken har derudover ikke kunnet oplyse tidshorisonten for, hvornår de resterende berørte konti vil modtage kommunikation og kompensation. Vores undersøgelse af problemstillingen er afsluttet i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi bemærker til bankens analyse af problemstillingen, at den fortsat er i gang med at undersøge, hvordan den vil håndtere udbetalingen af kompensation for konti/krav, hvor der er registreret mere end én debitor, og hvor banken ikke har de faktiske oplysninger om, hvem de modtagne betalinger kommer fra, eller på hvis vegne betalingerne er foretaget. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til nogle af de berørte kunder.
119	Svigsmarkerede sager ("Fraud cases") Problemstillingen angår sager i DCS, hvor gælden ikke er blevet eftergivet og nulstillet som led i bankens "udvidede Pause logik", idet de var registreret med en markering for svig (i banken kaldet "fraud"-sager).	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 2.445 konti i DCS er berørte af problemstillingen, da de på tidspunktet for bankens beslutning i efteråret 2022, om at eftergive og nulstille gælden for sager i DCS og PF, var registreret med en markering for svig, jf. nærmere om bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling af gæld i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 4. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen – herunder foretaget en foreløbig beregning af kompensation via beregningsmodellen for DCS – og har på baggrund af analysen konkluderet, at problemstillingen potentielt kan have ført til tab for de berørte kunder. I sager, hvor enten bankens resttilgodehavende er vurderet til at være under kr. 50.000, eller hvor banken har vurderet, at kunden har foretaget overbetaling, har banken, hvor det er vurderet nødvendigt, besluttet at nulstille den registrerede restgæld og/eller udbetale kompensation, der er beregnet via beregningsmodellen for DCS eller via en individuel

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		genberegning, mens banken i andre sager påtænker at genstarte gældsinddrivelsen på baggrund af en restgældsberægning foretaget via en individuel gennemgang. På tidspunktet for vores undersøgelse har banken færdigbehandlet 1.873 ud af de 2.445 konti berørte konti. Banken arbejder aktivt med de resterende konti og forventer at have færdigbehandlet de resterende konti inden årets udgang, hvoraf 147 af kontoerne dog beror på, hvordan bankens igangværende dialog med de relevante kunder forløber. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ingen bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker, at der ved afslutningen af vores undersøgelse potentielt udestod kommunikation og udbetaling af kompensation til nogle af de berørte kunder.

6. SÆRSKILT PROCES FOR HÅNDTERING AF KUNDEHENVENDELSER OM TAB

Problemstillinger, hvor banken ikke kan fastslå, om kunden har lidt et tab, og i givet fald ikke kan beregne tabets størrelse, eller hvor banken har vurderet, at de berørte kunder potentielt kan have lidt et afledt tab på grund af fejl i gældsinddrivelsen, hvorfor banken kontakter kunderne for eventuelt at få yderligere dokumentation til brug for beregningen af et potentielt tab. For beskrivelse af bankens proces henvises til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9.

Vi har for hver problemstilling/gruppe af kunder, konti eller krav vurderet, hvorvidt bankens behandling af berørte sager sikrer, at alle kunder, der potentielt kan være berørt af en problemstilling, vil blive udsøgt og i tilstrækkelig grad modtager særskilt kommunikation om de enkelte problemstillinger, således at kunderne har mulighed for at vurdere, om de har et krav mod banken og derved kan fremsende dokumentation herfor til banken.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejlkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i de relevante systemer, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens planer for kommunikation og evt. kompensation til de berørte kunder.

Hvis der er væsentlige afvigelser i hvilke forhold, vi har inddraget i vores vurdering af en given problemstilling, vil det være fremhævet i hvert enkelt tilfælde nedenfor.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
120	Yderligere problemstilling nr. 4a – D4-risikoklassificering Sager i DCS, hvor nogle kunder potentielt kan have lidt et økonomisk tab som følge af, at banken har opretholdt dens dårligste risikoklassificering af en kunde for længe i forhold til bankens interne retningslinjer for at tildele og opretholde denne interne risikoklassificering.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 40.974 kunder i DCS for hvem banken potentielt kan have opretholdt dens D4-risikoklassificering for længe. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemført interviews med 10 nøglemedarbejdere i banken, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har dog konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et indirekte økonomisk tab, hvis banken har opretholdt dens D4-risikoklassificering af en kunde for længe, og hvis banken – som en af flere konkrete faktorer – har lagt vægt på denne risikoklassificering i forbindelse med, at banken har nægtet at yde kunden nye lån eller kreditter eller har ydet kunden lån eller kreditter på, for kunden, relativt ringere vilkår. Banken vil behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om compensation i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Banken har besluttet at kommunikere særskilt om problemstillingen til de berørte kunder. Banken har beskrevet dens overordnede principper for denne kommunikation, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport nr. 8. På tidspunktet for vores undersøgelse, har banken endnu ikke kommunikeret særskilt om problemstillingen til de berørte kunder. Det bemærkes dog, at banken har oplyst om forekomsten af problemstillingen på dens hjemmeside, som banken har henvist til i de breve kunderne kan have modtaget fra banken i anden sammenhæng, f.eks. hvis kunderne har været omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti, jf. nærmere vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6.1, smh. bilag 4 til samme rapport.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kommunikationstilgang</i>. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for <i>kommunikation</i>, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport nr. 8. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.
121	Yderligere problemstilling nr. 4b – Registrering af kunder i RKI Sager hvor banken har registreret kunder i RKI på et uberettiget grundlag og/eller med fejlbehæftede gældsoplysninger, hvor banken har opretholdt kunders registrering i RKI for længe, eller hvor banken har registreret en kunde i RKI flere gange for det samme gældsforhold.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 3.062 kunder, der har været registreret i RKI på bankens foranledning. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, men at kunderne dog kan have lidt et indirekte økonomisk tab, da bankens registrering af kunderne i RKI kan have haft betydning for andre økonomiske engagementer, som kunderne har indgået i med Danske Bank eller andre parter. Banken vil således behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Efter det oplyste har Experian A/S (ejer af RKI) pr. 1. november 2021, på anmodning fra banken, slettet de kunder i RKI, der var registreret i RKI på foranledning af banken. Banken har i den forbindelse sendt et brev til de berørte kunder med orientering om sletningen fra RKI. Banken har videre oplyst i brevet, at kunden kan være registreret i RKI af andre årsager, og at kunden risikerer genoptagelse i RKI efter, at banken har gennemgået kundens sag, og at banken vil orientere kunden, såfremt kunden registreres i RKI igen. Afslutningsvist har banken oplyst i brevet, at kunden har mulighed for at kontakte banken, såfremt kunden mener at have lidt tab som følge af bankens registrering af kunden i RKI. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
122 – 123	Yderligere problemstilling nr. 11 – Fejlbehæftede skatteindberetninger Problemstillingen angår, at banken på grund af fejlene i bankens inddrivelsessystemer har indberettet ukorrekte oplysninger om kundernes restgæld og renter til	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Alle kunder, der er eller har været registreret i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, i det omfang bankens oplysninger om kundernes gældsforhold har været fejlbehæftede. Status på bankens behandling af problemstillingen: Under yderligere problemstilling nr. 11 har banken behandlet bankens generelle tilgang til kommunikation med Skatteforvaltningen og bankens kunder om fejlene i bankens skatteindberetninger. Derudover har banken

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Skatteforvaltningen. De fejlbehæftede indberetninger har bevirket, at kundernes årsopgørelser har indeholdt forkerte informationer, f.eks. om hvorvidt kunderne har haft gæld til banken, og i givet fald størrelsen heraf, samt at kunder i konkrete indkomstår kan have modtaget for store eller for små (eller ingen) fradrag. Delproblemstilling nr. 11a angår bankens generelle dialog med Skatteforvaltningen om fejlene i bankens skatteindberetninger, og om bankens pligt til at korrigere disse. Delproblemstilling nr. 11b angår bankens håndtering af kommunikation til de berørte kunder om, at bankens indberetninger til Skatteforvaltningen om kundernes gæld kan være fejlbehæftet.	behandlet bankens generelle tilgang til kompensation for eventuelle tab, som de berørte kunder har lidt som følge af bankens fejlbehæftede indberetninger. I forhold til bankens dialog med Skatteforvaltningen, og de tilkendegivelser som banken har modtaget i den forbindelse, henvises til denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. I forhold til bankens tilgang til at kompensere de berørte kunder henvises til denne rapport afsnit 5.7.3. Som anført heri vil banken i langt hovedparten af sagerne ikke af egen drift beregne en kompensation til kunderne, men i stedet anvende bankens proces for håndtering af kundehenvendelser om kompensation, jf. hertil vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, side 110–111, og rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2, side 85–86. I forhold til bankens kommunikation til bankens kunder har banken oplyst, at den siden bankens indberetninger til Skatteforvaltningen i januar 2021 årligt har sendt en generel orientering til kunderne om, at bankens indberetninger til Skatteforvaltningen kan have indeholdt fejl. Derudover har banken den 12. august 2025 oplyst, at banken i forbindelse med afslutningen af Olympia-programmet vil sende et konklusionsbrev til kunderne i Olympia-porteføljen, og at konklusionsbrevet vil indeholde et separat afsnit vedrørende bankens skatterapportering, herunder hvilke fejl dette potentielt kan have medført for kunderne, samt en vejledning i hvordan kunderne kan anmelde et eventuelt skattemæssigt tab som følge af indberetningsfejl relateret til deres gældssag(er). Ydermere vil konklusionsbrevet indeholde en henvisning til bankens hjemmeside, som banken vil opdatere med et særskilt afsnit vedrørende skatteindberetninger, herunder informationer om, hvilke informationer banken som minimum skal bruge fra kunderne til at vurdere, om kunderne har lidt et skattemæssigt tab.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi henviser til denne rapport nr. 8, afsnit 5.7.
124	Yderligere problemstilling nr. 12 - GDPR Banken kan i strid med databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra d, have behandlet urigtige oplysninger om dens kunder, herunder videregivet urigtige oplysninger til tredjemand, og ikke have slettet eller berigtiget de urigtige oplysninger.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Bankens analyse angår alle kunder, der er eller har været registreret i DCS og PF. Hertil kommer kunder i FEBOS, der kan være blevet berørt af yderligere problemstilling nr. 2, 13.441 kunder i Nordanias "Leasing core"-system, der kan være blevet berørt af yderligere problemstilling nr. 14, samt kunder i tilknytning til 370.000 pantebreve i pantebrevssystemet MDS, der kan være blevet berørt af yderligere problemstilling nr. 16. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen besluttet kun at berigtige bankens nyeste/aktuelle oplysninger om kundernes restgæld til banken, idet banken har vurderet, at det ikke vil være muligt at berigtige alle urigtige oplysninger, herunder historiske oplysninger, i bankens systemer. Banken vil kompensere kunder, der har lidt et økonomisk tab som følge af bankens behandling eller videregivelse af urigtige oplysninger i forbindelse med bankens særskilte behandling af hovedårsag 1–4 og de yderligere problemstillinger. Banken vil derudover behandle eventuelle henvendelser fra berørte kunder med krav om compensation, herunder for overtrædelse af databeskyttelsesforordningen, i henhold til bankens særskilte proces for kunde-henvendelser om tab, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.9. Banken har oplyst, at den så vidt muligt har kommunikeret om yderligere problemstilling nr. 12 til alle de 250.000 kunder i bankens inddrivelsessystemer, DCS og PF, som ifølge banken potentielt kan være blevet berørt af problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi bemærker til bankens analyse af problemstillingen, at der fortsat kan forekomme urigtige oplysninger i bankens registreringer om gældsforhold i DCS og PF, som banken ikke vil slette eller berigtige, ligesom banken ikke i alle tilfælde vil berigtige urigtige oplysninger, som banken tidligere har videregivet til tredjemand, f.eks. i forbindelse med bankens årlige indberetninger til Skatteforvaltningen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker til bankens kommunikationstilgang, at vi ikke har modtaget nogen oplysninger fra banken om, i hvilket omfang det er lykkedes banken at kommunikere til kunderne i DCS og PF, eller hvor mange af de potentielt berørte kunder i bankens øvrige systemer som banken derudover også har forsøgt at kommunikere til. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport, til de kunder, som banken endnu ikke har kommunikeret til om problemstillingen.
125	Yderligere problemstilling nr. 16c – Manglende registrering af forældelse i MDS' kundebeholdning Problemstillingen angår pantebreve i ”kundebeholdningen” i bankens pantebrevssystem MDS, dvs. pantebreve som banken har administreret på vegne	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 106 debitorer på tværs af 91 pantebreve, hvor debitorerne kan have betalt forældede krav. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte debitorer kan have betalt forældede krav, og derved kan have lidt et økonomisk tab.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	af eksterne kreditorer, hvor debitorer kan have betalt forældede krav som følge af, at pantebrevssystemet ikke har indeholdt oplysninger om eller funktionalitet til at håndtere forældelse af misligholdt gæld.	Banken har dog ikke alle nødvendige oplysninger om debitorernes betalinger til at vurdere, om de berørte debitorer har lidt et tab. Banken har derfor i januar 2025 sendt et brev til de berørte debitorer, hvori banken har bedt den enkelte debitor om at fremsende dokumentation til brug for bankens vurdering af, om debitoren er blevet opkrævet for meget. Banken vil behandle eventuelle henvendelser fra de berørte debitorer med krav om kompensation i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Foruden bankens ovennævnte brev til de berørte debitorer i januar 2025, har banken kommunikeret særskilt om forekomsten af problemstillingen til de berørte debitorer i maj og juni 2022, herunder til debitorer, som banken har vurderet ikke kan have lidt tab som følge af problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi bemærker dog, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse, på baggrund af dokumentation modtaget fra én af de berørte debitorer, havde vurderet, at debitoren er berettiget til at modtage kompensation, men at banken endnu ikke havde udbetalt denne kompensation. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker dog, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse endnu ikke havde udarbejdet de brevs-kabeloner, som banken vil anvende i

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		forbindelse med udbetaling af eventuel kompensation til de berørte debitorer, og vi har derfor ikke haft mulighed for at forholde os til indholdet af disse breve.
126 – 127	Yderligere problemstilling nr. 23b og 23c – Fejlagtig indberetning af gældseftergivelseskode til Skatteforvaltningen (2018-2019) Problemstillingen angår, at banken har haft en praksis for indberetning til Skatteforvaltningen af markeringer for gældseftergivelse (såkaldte ”gældseftergivelseskode”), hvorefter banken har indberettet en gældseftergivelseskode i tilfælde, hvor banken alene havde nedsat eller nulstillet den fremadrettede rentetilskrivning. Markeringen for gældseftergivelse skulle imidlertid ifølge banken kun indberettes af banken, hvis banken havde eftergivet allerede tilskrevne renter helt eller delvist. Problemstillingen har medført en risiko for, at kunderne ikke har opnået det fradrag i den skattepligtige indkomst, som de har været berettiget til i medfør af	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 20.537 indberetninger til Skatteforvaltningen for indkomstårene 2018 og 2019, hvor banken har indberettet en markering for gældseftergivelse. Derudover har banken i maj 2025 vurderet, at Skatteforvaltningens præcisering af ”Indberetningsvejledning om Udlån årsultimo” i 2018 ikke var et udtryk for en ændring, men alene en specificering af den hidtidige praksis for korrekt indberetning. På den baggrund har banken vurderet, at problemstillingerne også omfatter alle bankens indberetninger til Skatteforvaltningen for indkomståret forud for 2018, hvor banken har indberettet en markering for gældseftergivelse. Status på bankens behandling af problemstillingen: Problemstillingen udgør ifølge banken en af flere problemstillinger, der kan have medført, at banken har indberettet fejlbehæftede oplysninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. Banken har besluttet, at den vil kompensere de berørte kunder, idet fristen for at anmode om en ordinær genoptagelse af skatteansættelsen i de pågældende indkomstår er udløbet. Bankens har imidlertid vurderet, at kunderne selv – uden at involvere banken – kan have foretaget ændringer i deres skatteoplysninger i de pågældende indkomstår, herunder i de konkrete, fejlbehæftede oplysninger i bankens indberetninger, hvorved kunderne kan have imødegået et økonomisk tab. Derfor har banken brug for oplysninger fra kunderne om kundernes årsopgørelser m.v. i de enkelte indkomstår for at vurdere, om kunderne har lidt et økonomisk tab. Bankens vil behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	ligningslovens § 5. Delproblemstilling nr. 23b angår bankens indberetninger for indkomstår 2019 og delproblemstilling nr. 23c angår indkomst år 2018.	Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder, senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi bemærker til bankens udsøgning af berørte kunder, at banken ikke har oplyst, i hvor mange af bankens indberetninger til Skatteforvaltningen før indkomstår 2018, banken har indberettet en gældseftergivelseskode, og som dermed er berørt af problemstillingen. Vi bemærker til bankens kompensationstilgang, at bankens valgte tilgang indebærer, at kunderne bliver ansvarlige for at tilvejebringe de nødvendige og relevante informationer for at dokumentere et eventuelt økonomisk tab som følge af bankens fejl. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker dog, at på tidspunktet for vores undersøgelse, havde banken endnu ikke kommunikeret om problemstillingen til de berørte kunder.
128	Yderligere problemstilling nr. 24b – Mangelfuld rådgivning om konsekvenserne ved rentetypeskifte Problemstillingen angår, at banken i perioden 2004-2021 har eller kan have ydet mangelfuld og vildledende rådgivning til kunder i DCS om konsekvenserne for kunderne ved at skifte rentetype i forbindelse med en aftale med banken. Som følge heraf kan	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 18.600 kunder i DCS, som har indgået aftale med banken om at skifte rentetype. Antallet af berørte kunder kan ifølge banken være lavere end de 18.600 udsøgte kunder, da en kunde kan have indgået flere aftaler med banken om rentetypeskifte, hvorfor den samme kunde kan være talt med flere gange i bankens udsøgning. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af mangelfuld rådgivning. Dette tab kompenseres under yderligere problemstilling nr. 24a.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	kunderne have lidt et økonomisk tab, hvis kunderne på baggrund af bankens rådgivning har accepteret at skifte til en rentetype, der har medført højere renteudgifter for kunden.	Banken har kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen i forbindelse med bankens udbetaling af kompensation under yderligere problemstilling nr. 24a. Banken har i dens breve oplyst kunderne om, at de på bankens hjemmeside kan anmelde krav om kompensation for et eventuelt (yderligere) indirekte tab. Banken vil under yderligere problemstilling nr. 24b behandle kundernes eventuelle henvendelser om yderligere/indirekte tab i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
129	Yderligere problemstilling nr. 26a – Fejl i indberetning til Skatteforvaltningen om kautionister, som er blevet omregistreret til debitorer Problemstillingen angår sager i DCS, hvor banken har registreret, at hoveddebitor i sagen er ophørt som	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 5.299 kautionister, som banken i perioden 2004-2021 har omregistreret til debitorer, når hoveddebitor er ophørt med at eksistere (f.eks. som følge af konkurs, forlig, død m.v.). Status på bankens behandling af problemstillingen: Problemstillingen udgør ifølge banken en af flere problemstillinger, der kan have medført, at banken har indberettet fejlbehæftede oplysninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen, jf. nærmere herom i denne rapport nr. 8, afsnit 5.7.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	debitor (f.eks. som følge af en afsluttet konkursbehandling, forlig, afsluttet dødsbobehandling m.v.), og hvor banken har ændret registreringen af en eventuel kautionist i sagen fra at være kautionist til at være debitor på restgælden, og herefter har indberettet om restgæld og renter for kautionisten til Skatteforvaltningen.	Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at bankens praksis med at omregistrere kautionister til at være debitorer i DCS kan have ført til, at banken har foretaget fejlbehæftede indberetninger til Skatteforvaltningen, og at dette kan have ført til et indirekte økonomisk tab for de berørte kautionister, eksempelvis hvis kautionisterne er blevet nægtet at optage lån som følge af de fejlagtige oplysninger i kautionisternes årsopgørelse fra Skatteforvaltningen. Banken vil således behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om compensation i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder, senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Vi bemærker dog, at banken på tidspunktet for vores undersøgelse endnu ikke havde kommunikeret om problemstillingen til de berørte kautionister.
130		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 1.261 kautionister der har været tilknyttet en konto i PF-systemet.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	Yderligere problemstilling nr. 26d – Fejlindberetninger af kautioner som gæld til Skatteforvaltningen Problemstillingen angår, at PF-systemet ikke har været i stand til at skelne mellem debitorer og kautionister, når der blev genereret oplysninger til bankens årlige indberetninger til Skatteforvaltningen og som følge heraf har banken indberettet oplysninger til Skatteforvaltningen for kautionister, som om disse har været debitorer.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Problemstillingen udgør ifølge banken en af flere problemstillinger, der kan have medført, at banken har indberettet fejlbehæftede oplysninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at de berørte kautionister kan have lidt et indirekte økonomisk tab, hvis kautionisterne eksempelvis er blevet nægtet at optage lån som følge af de fejlagtige oplysninger i kautionisternes årsopgørelse fra Skatteforvaltningen om kautionisternes gældsforpligtelse over for banken. Bankens vil således behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Banken stoppede efter det oplyste pr. 31. december 2021 med at foretage indberetninger til Skatteforvaltningen for kautionister i PF-systemet, herunder heller ikke i sager, hvor kautionisten har dækket debitors forpligtelser over for banken. Sidstnævnte kunder kan således være gået glip af et fradrag, men har mulighed for at rejse krav mod banken, hvis dette er tilfældet, jf. ovenfor. Vi bemærker dog, at banken siden 1. oktober 2020 ikke har beregnet og tilskrevet renter i bankens inddrivelsessystemer, jf. nærmere om bankens såkaldte Pause-logik i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2020, afsnit 6.4, og rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 4.2.2. Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder, senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12. Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi bemærker til bankens analyse af problemstillingen, at banken efter vores opfattelse før 2021 ikke skulle have indberettet om kautionisterne i PF, mens banken siden den 1. januar 2021 skulle have indberettet om kautionisterne i PF-systemet, jf. ændringen af skatteindberetningslovens § 13, stk. 2, med virkning fra 1. januar 2021. Banken vil som anført orientere de berørte kunder direkte herom. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Vi bemærker dog, at banken ved afslutningen af vores undersøgelse endnu ikke havde kommunikeret til de berørte kautionister om problemstillingen.
131	Yderligere problemstilling nr. 26e – Fejl i forbindelse med registrering af kautionister Sager i DCS hvor banken fejlagtigt har registreret en tilknyttet kautionist som med-debitor, og derfor fra kautionisten kan have opkrævet den del af debtors oprindelige gæld, som banken havde aftalt at eftergive efter debtors indfrielse af en akkordaftale med banken	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 136 kautionister i sager med mere end én debitor, hvor der er indgået en akkordaftale, og hvor der er foretaget betalinger. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået de 136 potentielt berørte kautionisters sager, og har på baggrund af analysen konkluderet, at der ikke er nogen af kautionisterne, der har lidt et direkte økonomisk tab, idet ingen af kautionisterne har foretaget betalinger, efter at debitor har indfriet akkordaftalen med banken. Banken har dog vurderet, at kautionisterne kan have lidt et indirekte økonomisk tab som følge af, at banken har indberettet forkerte oplysninger om kautionisternes gældsforhold til Skatteforvaltningen. Banken vil behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kautionister med krav om kompensation i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har overordnet beskrevet dens tilgang til at kommunikere særskilt om de problemstillinger, som banken har vurderet, potentielt kan have medført indirekte tab for de berørte kunder, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport nr. 8. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.
132	Yderligere problemstilling nr. 30 – Fejl i sager vedr. Aktiv Kapital Sager i DCS, hvor banken ikke har foretaget aktiv inddrivelse eller taget skridt til afbrydelse af forældelse, fordi banken fejlagtigt har registreret, at sagerne er blevet overdraget til inddrivelse hos et eksternt inkassobureau.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 1.072 kunder hvor banken har registreret, at sagen var blevet overdraget til inddrivelse hos et eksternt inkassobureau, selvom det ikke var tilfældet. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået en stikprøve på 50 sager, og har på baggrund af analysen konkluderet, at der ikke er nogen af de berørte kunder, der har lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen, men at kunderne dog kan have lidt et indirekte økonomisk tab som følge af, at banken har indberettet forkerte oplysninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen. Banken vil

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		derfor behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens særskilte proces for håndtering af kundehenvendelser om tab. Banken har overordnet beskrevet dens tilgang til at kommunikere særskilt om de problemstillinger, som banken har vurderet, potentielt kan have medført indirekte tab for de berørte kunder, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport nr. 8. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.
133	Yderligere problemstilling nr. 31b – Ufordelagtige frivillige forlig Sager, hvor banken potentielt kan have opkrævet forældet gæld fra kunder i DCS, fordi banken har angivet en højere restgæld i bankens frivillige forligsaftale	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 20.930 kunder, som har indgået et frivilligt forlig med banken og har foretaget betalinger. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har foretaget en juridisk vurdering af problemstillingen, og har på den baggrund konkluderet, at <u>alle</u> bankens frivillige forligsaftaler har været gyldige for kundernes retskraftige restgæld på aftaletidspunktet,

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	med kunden end kundens retskraftige restgæld på aftaletidspunktet, hvilket ifølge bankens indledende analyse har medført en risiko for, at forligsaftalen som helhed er blevet ramt af ugyldighed, således at forældelsen for den retskraftige del af gælden ikke er blevet afbrudt, ligesom der ikke er opnået særligt retsgrundlag for den retskraftige del af gælden	således at en aftale har afbrudt forældelsen, og at kunderne ved indgåelse af forligsaftalen med banken har anerkendt deres retskraftige gæld til banken, og at bankens frivillige forlig således har udgjort et særligt retsgrundlag, jf. forældelseslovens § 5, stk. 1, nr. 3. Banken har således samlet konkluderet, at yderligere problemstilling nr. 31b ikke har medført et økonomisk tab for de berørte kunder. Da bankens juridiske vurdering imidlertid hviler på en række forudsætninger og antagelser om indholdet af de konkrete forligsaftaler, har banken besluttet at gennemgå en stikprøve af de sager, der er udsøgt som værende potentielt berørt af problemstillinger, således at banken derved får efterprøvet, at den af banken foretagne juridiske vurdering ”holder” for forskellige typer af sager i populationen. På tidspunktet for vores undersøgelse havde banken ikke afsluttet sin stikprøvegennemgang. Banken har besluttet, at såfremt kunder, der er blevet berørt af problemstillingen, henvender sig til banken med et krav om kompensation for tab som følge af fejl i kundernes frivillige forligsaftaler, vil banken tage konkret stilling til kundernes henvendelse via bankens særskilte proces for håndtering af kunders anmeldelser af tab. Banken har overordnet beskrevet dens tilgang til at kommunikere særskilt om de problemstillinger, som banken ikke af egen drift har beregnet kompensation for, jf. herom afsnit 5.8 i denne rapport nr. 8. Vi har med nedenstående bemærkninger afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Dog bemærker vi, at banken endnu ikke har kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.
134	Yderligere problemstilling nr. 38a - Indberetning til Skatteforvaltningen om kunder, som har en positiv saldo i DCS Problemstillingen angår sager, hvor banken kan have foretaget fejlagtige skatteindberetninger, og at kunder kan have været tildelt bankens dårligste risikoklassificering for længe i forhold til bankens interne retningslinjer herom, fordi banken i en periode ikke udbetalte det overskydende beløb, når kundernes indbetalinger til konti DCS medførte, at saldoen blev positiv.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har indledningsvist udsøgt 2.851 konti, der er blevet berørt af bankens beslutning i 2019 om ikke at lukke konti, hvor kunderne har indfriet deres gæld, og som følge heraf kan være berørt af både yderligere problemstilling nr. 38a og 38b. Heraf har banken identificeret 654 konti, der har haft en positiv indestående saldo i kundens favør. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder kan have lidt et økonomisk tab som følge af fejlagtige skatteindberetninger, fordi kunderne har fået tilbagebetalt de positive renteindtægter i forbindelse med tilbagebetalingen af den positive saldo, hvorfor beskatningen af de positive renteindtægter har været berettiget. Banken har dog konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et indirekte økonomisk tab som følge af, at banken har opretholdt dens dårligste risikoklassificering for længe, hvilket bl.a. kan have haft betydning for kundernes mulighed for at optage et lån i banken. Banken vil derfor behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder, senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation, jf. nærmere afsnit 5.8 i denne rapport. Dog bemærker vi, at banken da vi afsluttede vores undersøgelse endnu ikke havde kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.
135	ORIS 146353 - Fejl ved skatterapportering Problemstillingen angår sager, hvor banken i perioden før 2021 har indberettet om beløb for betalte renter frem for beløb for tilskrevne eller forfaldne renter, således som Skatteindberetningsloven foreskriver, hvorfor banken har indberettet færre renter end foreskrevet.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Banken har oplyst, at den ikke har kunnet identificere kunder berørt af fejlen, da den ikke har den tilstrækkelige data til at kunne foretage udsøgningen. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har også konkluderet, at kunder berørt af problemstillingen i indkomstårene 2019 og 2020 ikke har lidt et indirekte økonomisk tab, da banken har foretaget en (korrekt) genindberetning til Skatteforvaltningen for disse indkomstår. Banken har dog konkluderet, at kunder berørt af problemstillingen før indkomståret 2019 kan have lidt et indirekte økonomisk tab, fordi problemstillingen har medført at banken kan have foretaget fejlbehæftede skatteindberetninger til Skatteforvaltningen. Banken vil behandle eventuelle henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
		Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærker til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen Vi bemærker til bankens <i>udsøgning</i> af potentielt berørte kunder, at banken ikke har mulighed for at identificere antallet af kunder berørt af problemstillingen, da den ikke har den tilstrækkelige data. Vi har ingen bemærkninger hertil. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for <i>kommunikation</i>. Dog bemærker vi, at banken da vi afsluttede vores analyse, endnu ikke havde kommunikeret særskilt om problemstillingen.
136	ORIS 159349 - Manglende compliance i bankens bogføring Problemstillingen angår det forhold, at DCS ikke har haft en journaliseringsfunktion siden systemet blev indført i 2004, hvorfor banken ikke har gemt eller journaliseret tidligere korrigeringer mv. korrekt. Fejlen har medført, at banken ikke har levet op til	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Alle kunder, der har været registreret i DCS siden systemet blev implementeret i 2004, og hvor banken har foretaget én eller flere rettelser på kundens konto i DCS. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder kan have lidt et direkte økonomisk tab som følge af problemstillingen. Banken har dog konkluderet, at de berørte kunder kan have lidt et indirekte økonomisk tab, fordi problemstillingen har medført, at banken kan have foretaget fejlbehæftede skatteindberetninger til Skatteforvaltningen. Banken vil behandle eventuelle

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling af problemstillinger og vores bemærkninger hertil
	reglerne om bogføring i bogføringsloven og skattelovgivningen, herunder at den har foretaget fejlbehæftede skatteindberetninger til Skatteforvaltningen.	henvendelser fra de berørte kunder med krav om kompensation i henhold til bankens proces for håndtering af indirekte tab, jf. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2. Banken har besluttet at kommunikere om problemstillingen til de berørte kunder, senest i forbindelse med bankens afslutningsbrev til alle kunder berørt af gældssagen, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.8 og 5.12. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens plan for kommunikation. Dog bemærker vi, at banken da vi afsluttede vores undersøgelse endnu ikke havde kommunikeret særskilt til de berørte kunder om problemstillingen.

7. IKKE-KOMPENSATIONSUDLØSENDE FEJL

Problemstillinger, hvor banken har vurderet, at der er tale om en fejl, men hvor problemstillingen ikke har ført til et økonomisk tab for de berørte kunder, samt problemstillinger, hvor banken på baggrund af en analyse af problemstillingen har konkluderet, at der ikke er tale om en fejl.

I de tilfælde, hvor banken har konkluderet, at problemstillingen er udtryk for en fejl, har vi for hver problemstilling vurderet, hvorvidt banken har sikret, at alle kunder, der potentielt kan være berørt af problemstillingen, vil blive udsøgt og at bankens analyse af fejlen er tilstrækkeligt dybdegående til at konkludere, at ingen kunder har lidt et tab som følge af problemstillingen. I de tilfælde, hvor banken har konkluderet, at problemstillingen ikke er udtryk for en fejl, har vi vurderet, om bankens analyse af problemstillingen på tilstrækkelig vis har understøttet bankens konklusion. Hvor det har været relevant, har vi desuden foretaget en undersøgelse af de foranstaltninger banken har foretaget med henblik på at sikre, at fejlen ikke fortsat påvirker bankens inddrivelse.

Vores vurdering er som udgangspunkt baseret på vores undersøgelse af følgende forhold:

- Bankens analyse af problemstillingen, der omfatter bankens beskrivelse og afgrænsning af problemstillingen, dens årsag, effekt og identificerede fejlkilder.
- Bankens metode og datagrundlag for opgørelse af kompensationsbehov for problemstillingen.
- Bankens metode og datagrundlag for udsøgning af kunder i de relevante systemer, som ifølge banken potentielt kan være berørt af problemstillingen.
- Bankens planer for kommunikation til de berørte kunder, hvor det er relevant.

Hvis der er væsentlige afvigelser i hvilke forhold, vi har inddraget i vores vurdering af en given problemstilling, vil det være fremhævet i hvert enkelt tilfælde nedenfor.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
137	Yderligere problemstilling nr. 5 – Sårbare kunder Bankens håndtering af inddrivelse af gæld fra særligt sårbare kunder, der har vanskeligt ved at betale sin gæld, f.eks. på grund af alvorlig sygdom, skilsmisse, arbejdsløshed eller ægtefælles død	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst.
		Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder interviewet medarbejdere i juridisk afdeling samt en række af bankens gældsinddrivelsesspecialister, med henblik på at fastlægge, om banken i fornødent omfang har taget stilling til og hensyn til kundernes særlige forhold i forbindelse med bankens inddrivelse af gæld fra kunderne. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at banken ikke har begået systematiske fejl, og at der ikke er behov for udbetaling af kompensation til de berørte kunder.
		Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.5, side 161.
138	Yderligere problemstilling nr. 6c – For høje morarenter i DCS Banken har potentielt forskelsbehandlet kunder, idet banken fra kunder, der er blevet overført til DCS før juli 2010, har beregnet og opkrævet morarenter iht. en aftalt morarentesats, der har været højere end rentesatsen iht. rentelovens § 5, stk. 1, mens banken over for nye	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 130.000 kunder, der efter juli 2010 er blevet opkrævet og har betalt morarenter beregnet p.b.a. en højere rentesats end rentesatsen i henhold til rentelovens § 5, stk. 1.
		Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået en stikprøve på 50 sager, og har på baggrund af analysen konkluderet, at den anvendte morarentesats i alle sager har været aftalt med kunderne, og at krav om kompensation derfor ikke kan støttes på synspunkter om usaglig forskelsbehandling i forhold til reglerne om god skik eller lignende, og at der således ikke er grundlag for at erstatte kunderne noget tab.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	kunder i DCS efter juli 2010 har beregnet og opkrævet morarenter iht. rentelovens § 5, stk. 1.	Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.1, side 158–159.
139	Yderligere problemstilling nr. 7 – Risikomarkeringer i bankens systemer Angår, hvorvidt fejlbehæftet data i rapporter fra bankens system, ”Tableau”, kan være blevet anvendt til at træffe beslutninger i banken, der kan have ført til overopkrævning fra bankens kunder.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemført interviews med en række ledere i Debt Management-afdelingen. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at banken ikke har anvendt rapporter fra it-systemet ”Tableau” til at træffe forretnings- eller driftsmæssige beslutninger, der kan have ført til, at banken har foretaget overopkrævning over for bankens kunder. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.7, side 163.
140	Yderligere problemstilling nr. 8b – Opkrævning af for høje sagsomkostninger	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 90.000 kunder, der siden 1987 er blevet opkrævet faktiske sagsomkostninger.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	Banken har fejlagtigt opkrævet bankens faktiske sagsomkostninger fra kunder i sager, hvor der er blevet brugt eksterne advokater eller inkassobureauer, selvom disse udgifter i mange sager har oversteg det beløb, som banken er blevet tilkendt i sagsomkostninger og mødesalærer ved domstolene. Problemstillingen angår, hvorvidt banken har fortsat sin praksis, efter at banken reorganiserede inkassoopgaven i 2008.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at der ikke er tegn på, at banken har fortsat sin praksis efter 2008, hvor banken har hjemtaget opgaven med indbringelse af sager for domstolene, og at der således ikke er tegn på, at problemstillingen fortsat kan forekomme. Ifølge banken har den kun fundet én sag efter 2008, hvor banken har anvendt en ekstern advokat til almindelig inkasso, og i denne sag er omkostningerne blevet registreret korrekt. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.3, side 160.
141 – 142	Yderligere problemstilling nr. 9a og 9b – Sagsomkostninger lagt sammen med hovedstolen Sager hvor tildelte sagsomkostninger fejlagtigt kan være blevet lagt sammen med hovedstolen siden implementeringen af DCS i 2004.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen herunder foretaget en nærmere undersøgelse af, om sammenlægningen af de tildelte sagsomkostninger og hovedstolen 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 på baggrund af analysen konkluderet, at banken ikke har begået systematiske fejl, idet sagsomkostningerne ikke 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

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		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. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.9, side 164-165.
143	Yderligere problemstilling nr. 15 – Fejlagtig bogføring Bankens fejlbehæftede registrering af kunders udestående gæld i DCS og PF har medført, at den interne rapportering til bankens Koncernregnskabssystem har indeholdt forkert opgjorte tilgodehavender, som har indgået i bankens koncernregnskab.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 0 kunder, da problemstillingen alene angår bankens regnskabsmæssige forhold. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har i den forbindelse vurderet, at de regnskabsmæssige fejl på tilgodehavender i PF og DCS, som problemstillingen har medført i relation til regnskabsår 2020, har været uvæsentlige i forhold til bankens totale, regnskabsmæssige tilgodehavender, jf. hertil vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 9.4.15. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at der ikke er nogen kunder, der har lidt tab, hverken direkte eller indirekte, som følge af problemstillingen. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9.4.15, side 194–195.
		Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
144 – 146	Yderligere problemstilling nr. 18a, 18c og 18d – Midlertidige betalingsaftaler Angår, hvorvidt banken har været berettiget til at indgå ”midlertidige betalingsaftaler” med kunder i DCS, om banken har haft en ensartet praksis for at indgå sådanne midlertidige betalingsaftaler, og om bankens kommunikation med kunderne har været tilstrækkelig tydelig.	95.000 betalingsaftaler med kunder i DCS, hvor registrerede oplysninger på aftalerne ifølge banken indikerer, at der kan være tale om en midlertidig betalingsaftale Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemført interviews med medarbejdere i bankens Debt Management-afdeling og juridiske afdeling samt gennemgået bankens arbejdsprocesser og anvendte dokumenter i forbindelse med indgåelse af en midlertidig betalingsaftale. På baggrund af analysen har banken vurderet, at banken har været berettiget til at indgå midlertidige betalingsaftaler med kunderne, desuagtet at den løbende rentetilskrivning oversteg kundens aftalte betalinger i henhold til den midlertidige betalingsaftale. Banken har desuden vurderet, at banken har haft en ensartet praksis i forbindelse med indgåelse af midlertidige betalingsaftaler, og at banken har været tydelig i sin kommunikation til kunderne. Banken har således konkluderet, at bankens kunder ikke kan have lidt tab som følge af yderligere problemstilling nr. 18a, 18c og 18d. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.4, side 160–161.
147	Yderligere problemstilling nr. 21a – Slettede kunder I perioden 2004–2021 har banken slettet data for kunder i DCS, når kunderne har	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 3.859 kunder, der er blevet slettet i DCS-systemet i perioden 2004–2021. Status på bankens behandling af problemstillingen:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	indfriet deres gæld, hvorved der har været risiko for, at kunderne ikke er blevet identificeret og håndteret i bankens kompensations- og kommunikationsprocesser i forbindelse med bankens behandling af de fire hovedårsager og yderligere problemstillinger.	Banken har afsluttet dens analyse af problemstillingen. På baggrund af analysen har banken vurderet, at de berørte kunder har været inkluderet i bankens kompensationsproces for de fire hovedårsager og yderligere problemstillinger, herunder modtaget konklusionsbreve om eventuelt udbetalt kompensation. De berørte kunder har derimod ifølge banken ikke modtaget alle informationsbreve vedrørende de yderligere problemstillinger, idet banken først har ”opdaget” de berørte kunder efter at data til brug for udsendelse af informationsbrevene for de yderligere problemstillinger er blevet udsøgt og genereret. Banken har over for os godtgjort, at kunderne siden er medtaget i arbejdet med de yderligere problemstillinger, hvilket betyder, at kunderne vil modtage information om problemstillingerne og deres eventuelle krav på kompensation, når kunderne enten behandles af kompensationsmodellen, ved en individuel genberegning eller i et andet kompensationsspor. Banken har vurderet, at de berørte kunder ikke har lidt noget tab som følge af sletningen fra DCS, og at der derfor ikke foreligger noget grundlag for at udbetale kompensation som følge af problemstillingen. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.2, side 159–160.
148	Yderligere problemstilling nr. 21b – Konti, hvor data er helt eller delvist slettede Problemstillingen angår konti i DCS, i hvor banken mellem juni 2018 og marts	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Banken har identificeret 18.507 konti, som er berørt af problemstillingen vedrørende sletning af data, heriblandt 10.078 konti med betalinger, idet banken fortsat har adgang til anvendelige indbetalingsdata vedr. de konti, hvor data i øvrigt er helt eller delvist slettede. Problemstillingen angår i overvejende grad migrerede konti.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	2019 som led i bankens administration af GDPR-slettereglerne i varierende omfang har slettet dele af datagrundlaget i driftssystemet FEBOS og DCS. Som konsekvens heraf, kan Olympia-modellen ikke beregne en retvisende kompensation for de omfattede sager.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen. Banken har oplyst, at ikke alle data relateret til kontiene er blevet slettet, da banken bl.a. har konstateret, at kunderne stadig kan knyttes til kontiene, og at visse data, f.eks. betalingsdata, fortsat kan fremskaffes, herunder via øvrige datakilder, ligesom sagsdokumentationen også fortsat for nogle sager lader sig fremsøge fra bankens digitale og fysiske dokumentarkiver. Banken har fundet, at det for 62 konti, heraf 11 konti med betalinger, er muligt at beregne et eventuelt kompensationsbehov efter bankens almindelige principper for modelberegnet kompensation under Olympia-programmet, da alle data er tilgængelige. 260 konti, heraf 41 med betalinger, tilhørende selskaber under konkurs er behandlet som bosager, hvor banken gør forældelse gældende, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Videre har banken samlet konkluderet, at der ikke er sket indbetalinger på 8.429 konti. Vedrørende de 10.026 konti, der har det til fælles, at der er sket betaling til gælden, at der ikke er tale om bosager, der er omfattet af bankens forældelsesbeslutning på visse bosager, jf. herom i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, og at banken er i besiddelse af betalingsoplysninger fra 2004 og frem i alle eller hovedparten af sagerne, har banken imidlertid besluttet, at den med henvisning til det ufuldstændige datagrundlag <u>ikke</u> vil kompensere de potentielt kompensationsberettigede kunder, uagtet at banken oplyser at have bevaret oplysninger om kundens indbetalinger. Bankens beslutning er begrundet i, at kundens kompensationskrav i disse sager ifølge banken er formueretligt forældet, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.3, idet kundens sidste betalinger er foretaget før 1. juni 2010. Banken har herudover konstateret, at en nøjagtig beregning og validering af kompensationen i disse sager ikke er mulig, selvom visse data haves. Banken har besluttet, at ingen af de berørte kunder vil modtage kommunikation om problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi bemærker til bankens analyse af problemstillingen, at banken for en del af de 10.026 konti, hvor der er registreret betalinger, <u>kan</u> beregne en compensation, men at beregningen ifølge banken ikke vil være præcis grundet datamanglerne, herunder at banken kun i begrænset omfang vil have mulighed for at validere kompensationsberegningen. Vi har gennemgået bankens beslutningsgrundlag og har set eksempler på, hvilken information, der er til rådighed for banken. Det er vores vurdering, at banken har mulighed for at beregne en hel eller delvis compensation for fejlene i bankens gældsinddrivelse i en ikke-uvæsentlig andel af de 10.026 sager, hvis banken foretager en individuel afdækning og vurdering af den information, der er til rådighed i hver enkelt sag. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi bemærker til bankens komensationstilgang, at den ikke vil beregne og udbetale compensation til nogen af kunderne angående de 10.026 konti, hvor der er registreret betalinger, grundet datamæssige begrænsninger og grundet at kravene, ifølge banken, er formueretligt forældet, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.3. Det er vores vurdering, at bankens beslutning om at afskære kompensationskrav til kunder, der er omfattet af problemstillingen, pga. forældelse, er udtryk for en fravigelse af bankens tilkendegivelse om ikke at ville påberåbe sig formueretlig forældelse i relation til kundernes tilbagebetalingskrav Vi bemærker til bankens kommunikationstilgang, at banken ikke vil kommunikere til nogen af de berørte kunder om problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
149	Yderligere problemstilling nr. 23a – Fejlagtig indberetning af gældseftergivelseskode til Skatteforvaltningen (2020-2022) Problemstillingen angår, at banken har haft en praksis for indberetning til Skatteforvaltningen af markeringer for gældseftergivelse (såkaldte ”gældseftergivelseskode”), hvorefter banken har indberettet en gældseftergivelseskode i tilfælde, hvor banken alene havde nedsat eller nulstillet den fremadrettede rentetilskrivning. Markeringen for gældseftergivelse skulle imidlertid kun indberettes af banken, hvis banken havde eftergivet allerede tilskrevne renter helt eller delvist. Problemstillingen har medført en risiko for, at kunderne ikke har opnået det fradrag i den skattepligtige indkomst, som de har været berettiget til i medfør af ligningslovens § 5. Delproblemstilling nr. 23a angår bankens indberetninger for indkomstårene 2020-2022.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 20.876 indberetninger til Skatteforvaltningen for indkomstårene 2020–2022, hvor banken har indberettet en markering for gældseftergivelse. Status på bankens behandling af problemstillingen: Problemstillingen udgør en af flere problemstillinger, der kan have medført, at banken har indberettet fejlbehæftede oplysninger om kundernes gældsforhold til Skatteforvaltningen, jf. nærmere denne rapport nr. 8, afsnit 5.7. På baggrund af en gennemgang af bankens 20.876 indberetninger til Skatteforvaltningen har banken konstateret, at banken i 14.345 indberetninger har indberettet gældseftergivelseskode 5 på et fejlagtigt grundlag. Banken har efter det oplyste korrigeret de fejlbehæftede indberetninger og i den forbindelse sendt breve til de berørte kunder, hvor banken har orienteret kunderne om, at banken har korrigeret indberetningen for det pågældende indkomstår, således at kunderne har haft mulighed for at bede Skatteforvaltningen om at få genoptaget skatteansættelsen for det eller de pågældende indkomstår. Banken har på den baggrund vurderet, at de berørte kunder ikke har lidt et tab som følge af bankens fejlagtige indberetninger. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke væsentlige bemærkninger til bankens kommunikationstilgang. Vi bemærker dog, at banken har oplyst, at den først den 18. april 2024 sendte orienteringsbrevene til de berørte kunder. Kunderne har således – afhængigt af hvornår brevene er kommet frem – haft meget kort tid til at anmode Skatteforvaltningen om ordinær

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		genoptagelse for indkomståret 2020, idet en anmodning om ordinær genoptagelse skulle være kommet frem til Skattestyrelsen senest den 1. maj 2024, jf. skatteforvaltningslovens § 26, stk. 2. Kunderne vil under alle omstændigheder modtage en afsluttende kommunikation fra banken, når programmet afsluttes, hvor de vejledes om muligheden for at rette henvendelse til banken, hvis de har lidt tab.
150	Yderligere problemstilling nr. 25 – Omkostninger lagt sammen med hovedstolen Sager i DCS, hvor banken kan have opkrævet for meget fra erhvervskunder som følge af, at banken har bogført en række forskellige typer af omkostninger som en del af hovedstolen på kundens sag.	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> Erhvervskunder i 395 inkassosager, hvor banken har bogført omkostninger som en del af hovedstolen. <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen. Banken har i den forbindelse vurderet, at banken ikke har været berettiget til forældelsesmæssigt at behandle omkostningerne på samme måde som hovedstolen. Banken har derfor foretaget en manuel gennemgang af betalingshistorikkerne i de 395 berørte inkassosager, og har på den baggrund konkluderet, at der ikke er nogen kunders betalinger, der har dækket forældede omkostninger. Banken har derudover vurderet, at banken har været berettiget til at opkræve omkostningerne fra kunderne, og at banken har været berettiget til at forrente de bogførte omkostninger. Samlet har banken således konkluderet, at problemstillingen ikke har ført til fejl, herunder til opkrævning af for meget fra de berørte kunder. Da banken har konkluderet, at problemstillingen ikke har medført økonomisk tab for de berørte erhvervskunder, har banken besluttet ikke at kommunikere til kunderne om problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Banken har dog vurderet, at den potentielt kan have opkrævet uberettigede renter i sager, som den har oprettet med henblik på at forsøge at inddrive bankens fortsatte krav fra eventuelle sikkerhedsstillere eller fysiske personer, når en erhvervskunde med gæld i DCS er gået konkurs ("genetableringssager"). Banken er fortsat i gang med at undersøge disse genetableringssager, men har oplyst at en eventuel uberettiget opkrævning af renter af de bogførte omkostninger dækkes af bankens overkompensation i den modelbaserede kompensationsberegning, jf. nærmere herom i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3, side 40. Vi er betrygget i bankens redegørelse om, hvordan dette forhold vil blive håndteres, hvorfor vi ikke har bemærkninger hertil. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
151	Yderligere problemstilling nr. 26f – Kautioner, der burde afskrives overtid, registreres fejlagtigt med hele kautionsbeløbet Erhvervsrelaterede sager, hvor banken i strid med bankens aftaler med kautionister ikke løbende har nedskrevet kautionsbeløbet over tid, men fejlagtigt har registreret kautionen med hele kautionsbeløbet.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har foretaget en række analyser med henblik på at afdække, om nogen kautionister har været berørt af problemstillingen, og har på baggrund heraf konkluderet, at banken via nedskrevne manuelle sagsgange har sikret, at ingen kautionister har betalt mere end det, som de var forpligtede til. Vores bemærkninger:

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.5, side 161-162.
152	Yderligere problemstilling nr. 28 – Fejl i forældelsesdatoen for renter ved nye sager i DCS Sager, hvor banken potentielt kan have opkrævet for meget fra kunder som følge af, at den af banken benævnte ”ekstraordinære rente” i nogle tilfælde kan have fremstået som retskraftig i DCS, selvom renteposten har været delvist forældet, jf. herved forældelseslovens § 23 om accessorisk forældelse.	<i>Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav:</i> 3.710 kunder i 4.010 sager oprettet i DCS efter marts 2020, hvor banken i september 2022 fortsat har haft registreret en retskraftig ”ekstraordinær rente”. Kunder i sager som banken har oprettet i DCS efter september 2022, og hvor banken fortsat i marts 2025 har haft registreret en retskraftig ”ekstraordinær rente”, kan ligeledes være blevet berørt af problemstillingen. <i>Status på bankens behandling af problemstillingen:</i> Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder har lidt tab som følge af problemstillingen, og at de berørte kunder derfor ikke er berettiget til at modtage kompensation. Banken har således imødegået problemstillingen ved, at banken i september 2022 har foretaget en datakorrektion for de 4.010 sager, der var blevet overført til DCS i perioden fra marts 2020 frem til september 2022, således at den ”ekstraordinære rente” i disse sager blev registreret med samme forældelsestidspunkt som den ”ordinære rente”. Banken har i juni 2025 foretaget samme datakorrektion i de sager, der er blevet registreret i DCS efter september 2022. Dette vil ifølge banken sikre, at der frem til december 2027 ikke vil være en risiko for, at kunderne kan komme til at betale forældede ”ekstraordinære renter”. Da banken har konkluderet, at problemstillingen ikke har medført økonomisk tab for de berørte kunder, har banken besluttet ikke at kommunikere til kunderne om problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
153 – 154	Yderligere problemstilling nr. 34a og 34b – Tilbagebetalinger som følge af bogføringsfejl Sager i DCS, hvor banken har modtaget en hel eller delvis betaling af kundens restgæld, men hvor en fejl i bankens registrerede forældelsesfrist har medført, at det har fremstået som om, at banken har modtaget en for stor betaling i forhold til kundens fortsat retskraftige restgæld. Delproblemstilling nr. 34a angår bosager, hvor banken har modtaget dividende. Delproblemstilling nr. 34b angår sager, hvor banken har modtaget en	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status for bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder har lidt hverken direkte eller indirekte økonomisk tab som følge af problemstillingen. På baggrund af analysen har banken således vurderet, at den har været berettiget til at modtage hele det betalte beløb, og at banken har haft en fast praksis for at tilbagebetale den del af det betalte beløb, der har oversteget den restgæld, som har fremstået som retskraftig i DCS, til kurator eller boet eller til den (juridiske) person, der har foretaget engangsbetalingen. Da banken har konkluderet, at problemstillingen ikke har medført økonomisk tab for de berørte kunder, har banken besluttet ikke at kommunikere til kunderne om problemstillingen.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	engangsbetaling til indfrielse af kundens gæld.	Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang. Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang.
155	Yderligere problemstilling nr. 35 - Fejl i forældelse ved manglende underskrift af betalingsaftalen. Problemstillingen angår sager i DCS, hvor banken ikke altid har undersøgt, om en afdragsordning var underskrevet af kunden, hvilket potentielt kan have ført til, at banken fejlagtigt har anset forældelsen for at være afbrudt ved kundens betaling i henhold til afdragsordningen, og at kunden derved kan have betalt af på forældet gæld.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 297 konti. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har i den forbindelse manuelt gennemgået alle de sager, der ifølge banken potentielt kan være blevet berørt af problemstillingen. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at ingen kunder har betalt forældet gæld som følge af fejlen. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion, og har derfor afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.6, side 162-163.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
156	Yderligere problemstilling nr. 36 – Håndtering af aftaler om midlertidig rentenulstilling Banken har i et antal sager om indgåelse og håndtering af midlertidige aftaler om rentenulstilling begået fejl i bankens sagsbehandling, der har medført økonomisk tab for de berørte kunder eller (betalende) kautionister.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: 3.019 kunder i 3.286 sager i DCS. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder foretaget en gennemgang af en stikprøve på 64 sager. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at banken ikke har begået systematiske fejl i behandlingen af midlertidige aftaler om rentenulstilling, og at ingen kunder derfor har lidt direkte eller indirekte økonomisk tab som følge af problemstillingen. I forbindelse med gennemgangen af de 64 sager har banken dog konstateret, at kunder i to sager har lidt tab som følge af manuelle sagsbehandlingsfejl begået af banken i forbindelse med indgåelsen af midlertidige aftaler om rentenulstilling med kunderne. De konkrete fejl er ifølge banken blevet begået i lokale filialer. Banken har derfor besluttet at håndtere forholdet om kompensation og kommunikation til de pågældende kunder i filialernes almindelige proces herfor. Banken har i den forbindelse bekræftet, at kunderne vil blive kompenseret i henhold til de samme grundlæggende principper, som de kunder, der bliver kompenseret som led i bankens Olympia-programs håndtering af gældsinddrivelsessagen, herunder ift. beregning af tids- og skattekompensation samt det forhold, at banken ikke vil påberåbe sig forældelse m.v. Da banken har konkluderet, at problemstillingen ikke – udover i konkrete, enkeltstående tilfælde – har medført økonomisk tab for de berørte kunder, har banken besluttet ikke at kommunikere til kunderne om problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens behandling af problemstillingen i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens analyse af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens udsøgning af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens kompensationstilgang . Vi har ikke bemærkninger til bankens kommunikationstilgang .
157	ORIS 164265 – Forskelle i renteberegning i DCS Problemstillingen vedrører en observation i bankens svenske afdeling, hvor kunders restgæld i DCS pr. en given historisk dato kunne variere afhængigt af tidspunktet på dagen, hvilket indikerede forskelle i de beregnede renter og dermed en mulig fejl i DCS-systemets renteberegning.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemført en række test i den version af DCS, som anvendes i Danmark. Banken har på baggrund af analysen konkluderet, at testene ikke har kunnet afdække tilsvarende fejl i den danske version af DCS, og at der derfor ikke er grundlag for udbetaling af kompensation. Vi har afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.7. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion.
158	ORIS 166446d - Renteberegning i afdragsordninger i PF	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	Problemstillingen angår, om banken i henhold til de aftaler, som banken har indgået med kunder den 16. maj 1998 eller senere, har været berettiget til også at beregne rente af de morarenter, som var påløbet forud for indgåelse af aftalen om en afdragsordning.	Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, herunder gennemgået ni tilfældigt udvalgte aftaler indgået med bankens kunder i perioden fra 1998-2019, og har vurderet, at det af alle ni aftaler fremgår tilstrækkeligt tydeligt, hvilket beløb banken efterfølgende ville beregne rente af, og at de morarenter, som er tilskrevet forud for indgåelsen af aftalen, er inkluderet i det beløb, som banken efterfølgende ville beregne renter af. Banken har derudover oplyst, at aftalerne om afdragsordninger er udarbejdet på standardskabeloner, hvorfor alle aftaler siden maj 1998 har haft samme ordlyd fsva. aftalernes rentevilkår. På baggrund af analysen har banken konkluderet, at banken i henhold til de gennemgåede aftaler har været berettiget til at beregne rente af morarenterne, og at der derfor ikke er grundlag for udbetaling af kompensation. Vores bemærkninger: Vi har ingen bemærkninger til bankens analyse og konklusion og har derfor afsluttet vores undersøgelse i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.4.8, side 163-164.
159	ORIS 171177b – Realkredit Danmarks overtagelse af ejendomme på tvangsauktion Delproblemstillingen vedrører spørgsmålet, om Realkredit Danmark har overtaget ejendomme på tvangsauktion til en pris, der har stået i misforhold til ejendommenes værdi på auktionstidspunktet og kravet mod	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Der er ikke foretaget udsøgning af kunder, da banken har konstateret, at der ikke er indikationer på, at Realkredit Danmark systematisk har overtaget ejendomme til en pris, der stod i misforhold til ejendommenes værdi på auktionstidspunktet. Dermed skal ingen kunder ifølge banken kompenseres. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har i forbindelse med ORIS 171177 b undersøgt, om der er indikationer på, at Realkredit Danmark systematisk har overtaget ejendomme på tvangsauktion til en pris, der har stået i misforhold til ejendommenes værdi på auktionstidspunktet. Banken er kommet frem til, at der ikke er indikationer på, at det har været

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
	kunden dermed evt. skal nedsættes, jf. retsplejelovens § 578.	tilfældet, og banken har derfor afsluttet sin undersøgelse med en konklusion om, at der ikke er behov for at orientere eller kompensere nogen kunder. Vores undersøgelse af problemstillingen er afsluttet forud for aflæggelsen af rapport nr. 5 af 9. februar 2024, hvor problemstillingen er beskrevet i afsnit 7.4.9. Vores bemærkninger: Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af delproblemstillingen.
160	ORIS 172699 – Straksafskrivning af gæld Banken har haft en praksis, hvor 1) krav i FEBOS på under kr. 750 ikke skulle overføres til inddrivelse i DCS, og 2) renter og gebyrer skulle fjernes, hvis kontoen havde været inaktiv i over ét år inden kontoen blev overført til DCS.	Antal udsøgte berørte kunder/konti/krav: Uoplyst. Status på bankens behandling af problemstillingen: Banken har afsluttet sin analyse af problemstillingen, og har på baggrund af analysen konkluderet, at ingen kunder har lidt hverken direkte eller indirekte økonomisk tab som følge af problemstillingen, da banken har vurderet, at bankens praksis alene beror på en intern forretningsmæssig beslutning, som ikke er baseret på lov- eller regnskabsmæssige regler. Banken har således konkluderet, at kunderne på intet tidspunkt er blevet orienteret om den beskrevne praksis, og banken kan således bestemme, om beløbet skal inddrives, eller om beløbet af forretningsmæssige årsager skal afskrives. Da banken har konkluderet, at problemstillingen ikke har medført økonomisk tab for de berørte kunder, har banken besluttet ikke at kommunikere til kunderne om problemstillingen. Vi har afsluttet vores undersøgelse af ovenstående forhold i forbindelse med denne rapport nr. 8.

Nr.	Problemstilling	Bankens behandling og vores bemærkninger hertil
		<i>Vores bemærkninger:</i> Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>analyse</i> af problemstillingen. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>udsøgning</i> af potentielt berørte kunder. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kompensationstilgang</i>. Vi har ikke bemærkninger til bankens <i>kommunikationstilgang</i>.