

Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 8 angående Finanstilsynets afgørelser af 26. november 2020 og 3. december 2021

1.	INDLEDNING OG BAGGRUND	4
1.1	Indledning og baggrund	4
1.2	Afgrænsning, forudsætninger og metodevalg	5
2.	SAMMENFATNING OG KONKLUSION	6
3.	STATUS PÅ BANKENS ARBEJDE	8
3.1	Forebyggende foranstaltninger	8
3.2	Stillingtagen til kundernes restgæld	9
3.2.1	Gæld, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer pr. 1. oktober 2020	9
3.2.2	Gæld, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer efter den 1. oktober 2020 ("Post Pause-porteføljen")	11
3.3	Kompensation for fejl i bankens gældsinddrivelse	11
3.3.1	Gæld, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020	11
3.3.2	Gæld, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer efter den 1. oktober 2020 ("Post Pause-porteføljen")	19
4.	VORES VURDERING AF BANKENS ARBEJDE MED PROBLEMSTILLINGER I GÆLDSINDDRIVELSEN	21
4.1	Indledende bemærkninger	21
4.2	Problemstillinger, som er omfattet af bankens kompensationsberegning	22
4.3	Problemstillinger, hvor banken håndterer kompensationsspørgsmål efter henvendelse fra kunderne	24
5.	TVÆRGÅENDE TEMAER AF BETYDNING FOR BANKENS FÆRDIGGØRELSE AF KOMPENSATIONSARBEJDET	25
5.1	Tidsplan	25
5.2	Bankens standardproces for håndtering af problemstillinger i gældsinddrivelsen	27
5.3	Om forældelse	28
5.4	Om skattekompensation	30
5.5	Om tidskompensation	30
5.6	Om kompensationsberegningen for konti i DCS og krav i PF, som har været omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti	30
5.7	Om bankens fejlbehæftede indberetninger til Skatteforvaltningen	31
5.7.1	Indledende bemærkninger	31
5.7.2	Bankens dialog med Skatteforvaltningen	33
5.7.3	Bankens tilgang til kompensation	34
5.8	Om kommunikation angående problemstillinger, som banken ikke af egen drift har valgt at beregne kompensation for	36
5.9	Om bankens proces for håndtering af kundehenvendelser angående kompensation	38
5.10	Om bankens aktuelle målbillede for validering af modelberegnet kompensation	39

5.11	Om bankens tilgang til kompensation, der ikke har kunnet udbetales, og tidligere kunder, der ikke har kunnet kontaktes	41
5.12	Slutopgørelse og afslutningsbrev	44
BILAGSOVERSIGT		48

1. INDLEDNING OG BAGGRUND

1.1 Indledning og baggrund

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

Ved afgørelse af 21. september 2020 meddelte Finanstilsynet banken en række påbud. Banken fik bl.a. påbud om at standse inddrivelsen af gæld for alle kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der var en ubetydelig risiko for, at kunden blev opkrævet penge, som kunden ikke skyldte, og at banken fremadrettet skulle træffe foranstaltninger, der kunne sikre, at risikoen for eventuel fejlopkrævning ophørte eller blev begrænset til et acceptabelt niveau, når banken konstaterede en fejl.

Ved afgørelse af 26. november 2020 meddelte Finanstilsynet banken et påbud om gennemførelse af en uvildig undersøgelse og ved afgørelse af 3. december 2021 et påbud om, at banken skulle forlænge og udvide denne undersøgelse.

KPMG og Poul Schmith (herefter "vi" eller "os") blev udpeget som uvildige undersøgere, og vi har siden marts 2021 gennemført en undersøgelse af bankens arbejde med at genoprette gældsinddrivelsen, herunder bankens arbejde med at kompensere kunder for de opståede fejl. Som led i arbejdet med at undersøge bankens gældssag har vi afgivet syv rapporter til Finanstilsynet forud for denne.

Banken har siden 2019 arbejdet med at identificere kunder, som er berettiget til compensation som følge af fejlene i bankens gældsinddrivelse, samt med at tage stilling til kvaliteten af de gældsposter, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, da gældssagen opstod. Dette arbejde har siden maj 2022 været håndteret af bankens Olympia-program. Arbejdet omfatter udelukkende inkassosager, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer pr. 1. oktober 2020.

Kunder, der efterfølgende er blevet registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, er tillige omfattet af bankens suspension af inddrivelsen, men disse kunder har ikke været omfattet af Olympia-programmets arbejde med at beregne compensation og tage stilling til kvaliteten af de registrerede gældsposter. Disse kunder betegnes af banken som "Post Pause-porteføljen".

Vi har siden 2021 afgivet flere rapporter om bankens arbejde med at identificere og beregne compensation til de kunder, der har overbetalt til banken som følge af fejlene i gældsinddrivelsen. I vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og rapport nr. 2 af 31. maj 2022 beskrev vi bankens indledende arbejde med beregning

af kompensation for fejlene i gældsinddrivelsen. Dét, der kendetegnede dette arbejde, var, at det var baseret på en ”fejl-for-fejl”-tilgang.

I sommeren 2022 besluttede banken at ændre tilgang til kompensationsberegningen, således at banken – via en beregningsmodel – ville søge at beregne én samlet kompensation for alle eller hovedparten af de fejl, som kunderne var eller kunne være berørt af. Banken har siden sommeren 2022 anvendt beregningsmodellen som udgangspunktet for de kompensationsberegninger, som banken har foretaget. Vi henviser i den forbindelse til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 angående tilgangen til konti i inddrivelsessystemet DCS, rapport nr. 5 af 9. februar 2024 angående tilgangen til krav i PF, samt vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025 angående bankens tilgang til kompensation af kunder i bosager (konkursboer, dødsboer, gældssaneringer m.v.).

Formålet med denne rapport, som Finanstilsynet har benævnt ”Rest Olympia-rapporten”, er at behandle status på og bankens planer for at færdiggøre kompensationsberegningen af kunder, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. den 1. oktober 2020. I den forbindelse indeholder denne rapport vores opsamling på og stillingtagen til bankens behandling af alle registrerede problemstillinger, som banken har behandlet i dens arbejde med gældssagen. Rapporten indeholder endvidere en status på og bankens planer for at færdiggøre arbejdet med at tage stilling til kvaliteten af de gældsposter, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020, jf. herom afsnit 3.2. Endelig indeholder rapporten et overblik over udviklingen af den såkaldte Post Pause-portefølje, dvs. de kunder, der først efter den 1. oktober 2020 er blevet registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF.

1.2 Afgrænsning, forudsætninger og metodevalg

Om vores analysemetode henviser vi indledningsvist til vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 1.3.2, vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 1.2, vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 1.5, samt vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 1.4.

Denne rapport har – ligesom vores tidligere rapporter – i udkastform været i høring hos banken med henblik på at sikre, at de faktuelle oplysninger, der indgår i rapporten, samt væsentlige forudsætninger og antagelser, der ligger til grund for vores konklusioner, er fuldstændige og korrekte efter bankens bedste viden.

Ligesom for vores tidligere rapporter er denne rapport udarbejdet på baggrund af følgende forudsætninger:

- at oplysninger, dokumenter og materiale er udleveret til os af personer, der er i besiddelse af den tilstrækkelige viden og kapacitet til at videregive sådanne oplysninger, samt at oplysningerne er kontrolleret og godkendt af personer i banken, der er autoriseret hertil
- at oplysninger, dokumenter og materiale udleveret af banken var korrekte og fuldstændige (efter bankens bedste viden) på tidspunktet for udleveringen af informationerne, medmindre banken eksplicit har gjort os opmærksom herpå.

Denne rapport angår udelukkende bankens håndtering af danske inkassosager i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. Bankens håndtering af inkassosager i andre jurisdiktioner har således ikke været omfattet af vores undersøgelse.

Vi har ikke i denne rapport har taget stilling til om bankens tilgang er i overensstemmelse med reglerne om god skik for finansielle virksomheder, herunder i relation til de forhold, der er behandlet i afsnit 5.3, nedenfor.

Denne rapport angår ikke bankens arbejde med at genstarte gældsinddrivelsen via udvikling af det nye inddrivelsessystem DB Collect og etableringen af et samarbejde med en ekstern inkassoleverandør, da dette emne er behandlet i vores rapport nr. 7. af 31. oktober 2025.

Endelig omfatter denne rapport ikke bankens håndtering af større erhvervssager, der ikke har været håndteret af Olympia-programmet, men af en særskilt afdeling i banken (i dag kaldet "Corporate Debt Collection"). Vi henviser i den forbindelse til vores rapport nr. 6. af 9. maj 2025, afsnit 4.8, der indeholder en redegørelse for bankens håndtering af disse sager.

2. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

Denne rapport sammenfatter status for bankens arbejde med hhv. stillingtagen til kundernes restgæld og beregning af kompensation til berørte kunder i anledning af gældssagen. Rapporten dækker primært sager, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020, men indeholder desuden et overblik over udviklingen i den såkaldte Post Pause-portefølje, dvs. sager registreret efter 1. oktober 2020.

Vores undersøgelse af bankens arbejde giver anledning til følgende overordnede vurderinger og hovedkonklusioner:

- Banken har iværksat og vedligeholder forebyggende foranstaltninger, der efter vores vurdering er egnede til at forhindre uberettiget opkrævning og inddrivelse, herunder suspension af

inddrivelsen og ophør af forrentning som udgangspunkt efter 1. oktober 2020, jf. afsnit 3.1, nedenfor.

- For restgæld registreret pr. 1. oktober 2020 har banken i vidt omfang truffet beslutning om eftergivelse og nulstilling samt i få sager foretaget genberegninger, så der nu alene udestår afklaring for en mindre restportefølje. Vi vurderer, at den af banken valgte tilgang – kombinationen af eftergivelse/nulstilling og afklarende genberegning – samlet set har bragt porteføljen tæt på endelig afklaring, jf. afsnit 3.2.1, nedenfor.
- Banken har løbende beregnet og udbetalt kompensation til kunder, der har eller kan have overbetalt, primært via Olympia-programmets beregningsmodel suppleret af individuel genberegning og fuld manuel gennemgang, hvor det er nødvendigt. Vi vurderer, at bankens målbillede for validering og de anvendte risikokontroller samlet set sikrer en acceptabel lav risiko for underkompensation, jf. afsnit 3.3.1, 4.2 og 5.10, nedenfor.
- For problemstillinger, hvor banken ikke af egen drift kan opgøre et tab uden kundens oplysninger, har banken fastlagt en proces for håndtering af kundehenvendelser og planlagt tydelig, målrettet kommunikation i afslutningsbrevet og på bankens hjemmeside, jf. afsnit 4.3, 5.8 og 5.9 nedenfor.
- Post Pause-porteføljen har hidtil været undtaget fra kompensationsarbejdet, men banken forventer at påbegynde afdækning og eventuel kompensationsberegning i 4. kvartal 2025 ved brug af samme værktøjer og principper som for DCS/PF-porteføljen pr. 1. oktober 2020, jf. afsnit 3.2.2 og 3.3.2, nedenfor.
- Bankens tidsplan indebærer, at analyseaktiviteterne forventes afsluttet i 2025, mens udbetalinger og kommunikation i vidt omfang løber ind i 2026. Vi vurderer målsætningen som realistisk, men med afhængighed af eksterne forhold, herunder skifteretternes sagsbehandling af bankens henvendelser i visse bosager, jf. afsnit 5.1, nedenfor.

Rapporten indeholder i afsnit 5 vores beskrivelse og vurdering af en række tværgående temaer af betydning for bankens færdiggørelse af Olympia-programmet, hvoraf de væsentligste kan sammenfattes således:

- Forældelse: Banken opgør som udgangspunkt kompensationskrav uden at påberåbe sig formueretlig forældelse for DCS/PF-sager, men har gjort undtagelser. Afsnit 5.3, nedenfor, indeholder vores bemærkninger til disse undtagelser.

- Skatte- og tidskompensation: Banken yder skattekompensation og tidskompensation efter fastlagte principper. For Merlin-sager standses tidskompensation, når der foreligger fordringshavermora. Der henvises til afsnit 5.4 – 5.5 og 5.11, nedenfor.
- Skatteindberetninger: Der har været fejl i indberetninger til Skatteforvaltningen. Banken vil som udgangspunkt ikke korrigere historiske indberetninger, men tilbyder kompensation efter kundens henvendelse, herunder hvis genoptagelse ikke er mulig. Banken informerer herom i årlige skattebreve og i afslutningsbrevet, jf. afsnit 5.7 – 5.9, nedenfor.
- Validering og kvalitetskontrol: Bankens målbillede og risikoanalyser med stikprøver understøtter, at den modelberegnete kompensation med høj sandsynlighed dækker de relevante tab. Ved forhøjet risiko justeres kompensationsniveau eller metode, eller der gennemføres mere præcise opgørelser, jf. afsnit 5.10, nedenfor.
- Slutopgørelse og afslutningsbrev: Banken gennemfører en samlet slutopgørelse, som tager højde for alle nu kendte problemstillinger, validerer risikoen for underkompensation og adresserer behov for supplerende udbetalinger. Kunderne modtager herefter et afslutningsbrev med bankens endelige konklusion for den enkelte sag, samt relevant vejledning og frist for anmodning om individuel genberegning, jf. afsnit 5.12, nedenfor.

På denne baggrund er det vores samlede vurdering, at bankens overordnede tilgang til oprydning og kompensation i gældssagen – med de i rapporten anførte forbehold og bemærkninger – er egnet til at sikre, at berørte kunder med en høj grad af sandsynlighed modtager tilstrækkelig kompensation, og at de resterende sager kan bringes til afslutning inden for den planlagte tidshorisont.

3. STATUS PÅ BANKENS ARBEJDE

3.1 Forebyggende foranstaltninger

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 har banken siden den 1. oktober 2020 haft implementeret tiltag, der har til formål at sikre, at der ikke, som beskrevet i Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020, sker inddrivelse af gæld, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at gælden er fejlbehæftet.

Tiltagene, der ligeledes er beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, blev løbende udvidet i perioden fra september 2020 til oktober 2021 i takt med, at banken fik et større overblik over omfanget af fejl i bankens gældsinddrivelse, har handlet om at stille bankens opkrævning og inddrivelse af gældsposterne i bero, samt at sikre, at der ikke er sket forrentning af gældsposterne efter den 1. oktober

2020. Banken har oplyst, at disse tiltag fortsat er gældende for hovedparten¹ af alle gældsposter i inddrivelsessystemerne DCS og PF, herunder også nye gældsposter, der er blevet registreret i systemerne efter den 1. oktober 2020 (den såkaldte "Post Pause-portefølje"), og at de forventes at være gældende, indtil der er truffet de fornødne foranstaltninger for at sikre, at gældsposterne består med den saldo, de er registreret med.

Bankens tiltag til at sikre, at der ikke sker overopkrævning på grund af de fejl, der er identificeret og beskrevet af banken i forbindelse med gældssagen, omfatter tillige en række forskellige tiltag i bankens øvrige systemer og forretningsprocesser, herunder særligt tiltag, der har skullet sikre, at der ikke længere sker forrentning af rykkergebyrer, opkrævning af for mange eller for høje rykkergebyrer, samt opkrævning af for hyppige rykkergebyrer.

Vi har løbende fulgt og vurderet bankens forebyggende foranstaltninger, der har skullet sikre, at der ikke sker uberettiget opkrævning og inddrivelse af gældsposter, som er eller kan være berørt af de problemstillinger, som banken har identificeret som led i gældssagen. Vi er betryggede i, at banken i hhv. inddrivelsessystemerne DCS og PF samt i de øvrige systemer, som har været berørt af visse problemstillinger fra gældssagen, særligt vedrørende rykkergebyrer, har iværksat tiltag, der er egnede til at sikre, at der ikke længere sker uberettiget inddrivelse eller opkrævning af gældsposter, som er eller kan være berørt af disse problemstillinger.

3.2 Stillingtagen til kundernes restgæld

3.2.1 *Gæld, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer pr. 1. oktober 2020*

Da banken pr. 1. oktober 2020 implementerede den såkaldte Pause-logik efter, at banken den 26. september 2020 havde fået påbud fra Finanstilsynet om at standse inddrivelsen over for bankens kunder, medmindre der var en ubetydelig risiko for, at gælden var fejlbehæftet, var 96.986 kunder registreret med en gæld i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF fordelt på 130.869 åbne konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF.

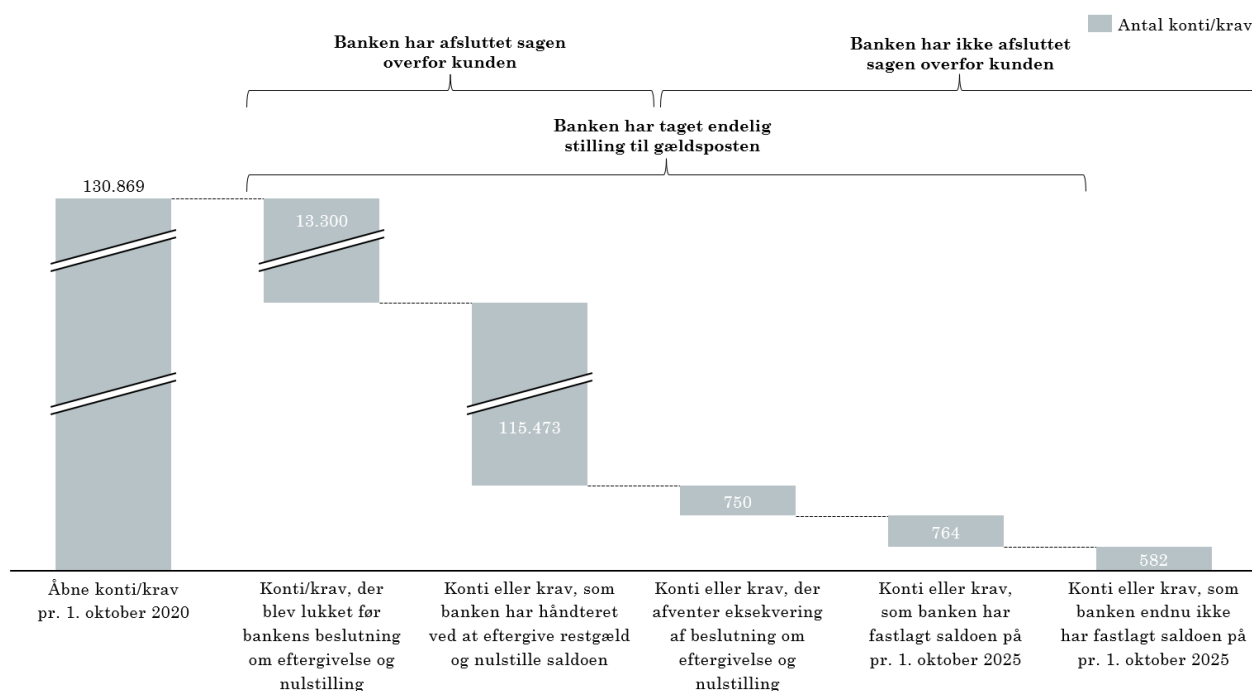
Siden da har banken arbejdet med at rydde op i disse gældsposter, herunder særligt ved at eftergive inkassogæld og nulstille saldoen for en stor andel af kunderne, jf. herom afsnit 4 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

¹ Et mindre antal gældsposter i inddrivelsessystemerne DCS og PF har ikke været omfattet af bankens tiltag, hvilket har beroet på, at banken via typisk manuel kvalitetssikring har kunnet fastslå, at der ikke var tvivl om gældens størrelse og eksistens. Dette har navnlig været tilfældet i større erhvervssager.

Pr. 1. oktober 2025 er status på dette arbejde, at banken endnu mangler at tage stilling til kvaliteten af gældsposter for 544 kunder med samlet 582 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF. Der henvises til bilag 2, der indeholder en opstilling og specifikation af disse sager.

Samlet set har 96.657 kunder, der var registreret med gæld i inddrivelsessystemerne DCS og PF pr. 1. oktober 2020, opnået afklaring af, hvorvidt der skyldes et beløb til banken vedrørende 130.287 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, og – i givet fald – hvad der skyldes. Dette beror særligt på bankens beslutning om at eftergive gæld og nulstille konti, men tillige på, at banken for en række konti har genberegnet gælden og skabt afklaring af, hvad der skyldes. Det bemærkes, at 12.810 ud af de 96.657 kunder, med samlet 13.300 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, har betalt og indfriet den i banken registrerede gæld i perioden efter den 1. oktober 2020, eller kontoen er blevet lukket af andre årsager (f.eks. i forbindelse med en afsluttende bobehandling).

Status på bankens arbejde med at tage stilling til kvaliteten af de gældsposter, der var registreret i DCS og PF pr. 1. oktober 2020, er beskrevet i figur 1 nedenfor.



Figur 1 – Bankens arbejde med at tage stilling til gældsposter, der var registreret i DCS og PF pr. 1. oktober 2020

Som det fremgår af figuren, har bankens arbejde med stillingtagen til kvaliteten af gældsposterne for hovedpartens vedkommende bestået i, at banken har besluttet at eftergive gælden og nulstille kundens konto i DCS og/eller krav i PF. Banken har således siden sommeren 2022 og frem til nu truffet beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti og krav for samlet 85.552 kunder dækkende 116.223 konti

og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF. Effektiveringen af beslutningen (den faktiske registrering af nulstillingen og orientering til bankens kunde) udestår endnu for 787 kunder dækkende 750 konti og krav i DCS og PF, hvilket hovedsagelig beror på, at banken i 1. halvår 2025 har besluttet at udvide beslutningen om eftergivelse og nulstilling til at omfatte en række kunder, hvis konti eller krav var registreret med en såkaldt "svigsmarkering" i systemet. Disse kunder var ikke omfattet af bankens første beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti i sommeren 2022, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 4. Endelig har banken for 764 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF fastlagt en saldo, eller der er tale om en konto, der er registreret med en positiv saldo, og hvor bankens lukning af kontoen afventer bankens udbetaling af den positive saldo.

Afslutningsvis bemærkes, at banken i breve om eftergivelse og nulstilling, der er sendt efter juni 2023, har undladt at tilkendegive over for kunderne, hvorvidt eftergivelsen er skattepligtig eller ej. I stedet har banken opfordret kunderne til selv at undersøge spørgsmålet om beskatning, jf. vores bemærkninger herom til bankens oprindelige orienteringsbrev angående eftergivelse og nulstilling i afsnit 4.2.4 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023. Vi er enige i denne tilgang.

3.2.2 *Gæld, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer efter den 1. oktober 2020 ("Post Pause-porteføljen")*

Som beskrevet i afsnit 1.1 omfatter bankens suspension af inddrivelsen (det såkaldte "Projekt Pause") tillige gæld, der er blevet registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF efter den 1. oktober 2020 (den såkaldte "Post Pause-portefølje"), da banken har vurderet, at gælden kan være fejlbehæftet.

Pr. 1. oktober 2025 omfattede Post Pause-porteføljen 15.285 kunder med åbne gældsposter fordelt på 15.890 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF. Post Pause-porteføljen var ikke omfattet af bankens beslutning om at eftergive gæld og nulstille konti, jf. herom bilag 1 til vores rapport nr. 4. af 4. juni 2023.

Vi har løbende fulgt bankens arbejde med Post Pause-porteføljen, men efter aftale med Finanstilsynet indeholder denne rapport ikke en beskrivelse af dette arbejde og vores stillingtagen hertil.

3.3 Kompensation for fejl i bankens gældsinddrivelse

3.3.1 *Gæld, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020*

Bankens arbejde med at beregne kompensation til kunder, der – som følge af fejlene i bankens gældsinddrivelse – har eller kan have betalt mere, end de skyldte til banken, omfatter alle konti og krav, som var registreret i inddrivelsessystemerne DCS og PF pr. 1. oktober 2020. Banken har opgjort antallet

til samlet 360.383 konti og krav², hvoraf 230.502 konti og krav var lukkede pr. 1. oktober 2020 (dvs. der var på daværende tidspunkt ikke længere registreret en restgæld til banken), og 129.881 konti og krav var åbne pr. 1. oktober 2020 (dvs. der var på daværende tidspunkt registreret en restgæld til banken).

Som beskrevet i vores tidligere rapporter har banken i perioden fra oktober 2020 og frem til i dag gennemført en række forskellige tilgange til beregning af kompensation til de kunder, der var registreret i gældsinddrivelsessystemerne pr. 1. oktober 2020.

Vi henviser i den forbindelse særligt til:

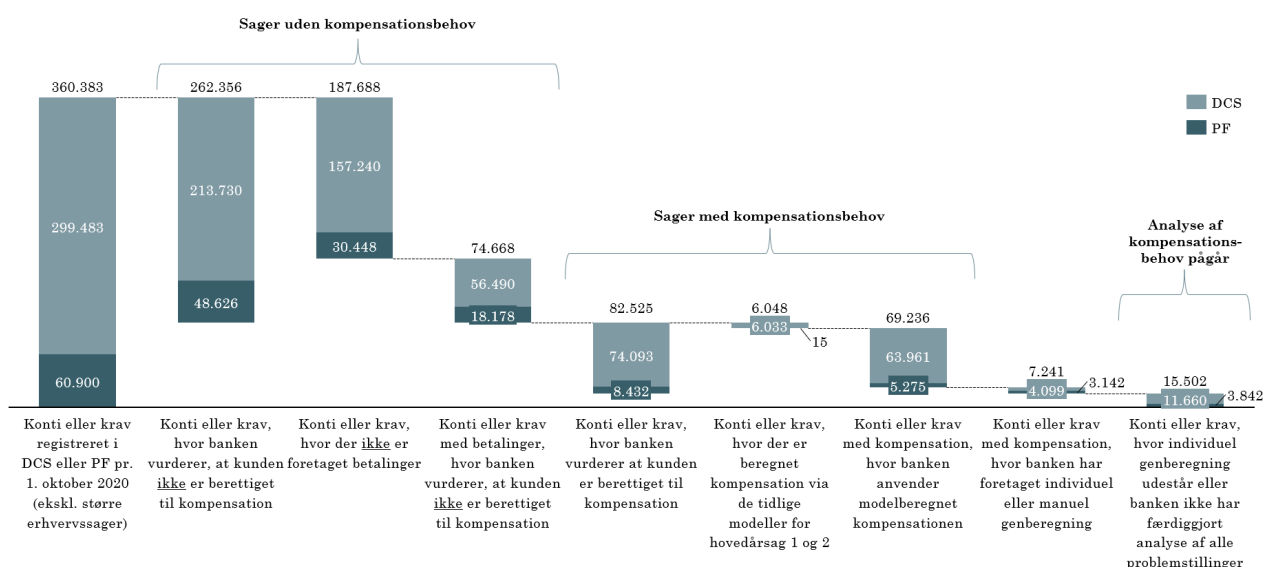
- vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7, om bankens tidlige modeller for beregning af kompensation for de fire hovedårsager (sammenlægning af gældsposter, forkert registrering af forældelsesdatoer i DCS, registrering af kautionister som meddebitorer og opkrævningen af den fulde hovedstol hos hver af flere debitorer),
- vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 9, om bankens konkrete tilgang til en række af de såkaldte yderligere problemstillinger,
- vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5, om beregningsmodellen udviklet af Olympia-programmet til at beregne én samlet kompensation for en række fejl i gældsinddrivelsen, samt afsnit 5.5 om individuel genberegning via konto-genberegneren for konti i DCS og om fuld manuel gennemgang,
- vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4 og 5, om anvendelse af Olympia-programmets beregningsmodel på en række særligt komplekse konti i DCS og på krav i PF, samt afsnit 5.4.3 og 5.6 om individuel genberegning via krav-genberegneren for krav i PF, samt
- vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025 om anvendelse af Olympia-programmets beregningsmodel på kunder, der var omfattet af et eller flere bosagssegmenter (gældssaneringer, konkursboer, dødsboer m.v.).

De forskellige tilgange indebærer, at kunder kan have modtaget én eller flere kompensationsberegninger fra banken. For alle kunder gælder dog, at banken som led i færdiggørelsen af Olympia-programmets arbejde med kompensation, herunder på baggrund af de i banken opsamlede erfaringer fra samtlige risikoanalyser, der er foretaget på grundlag af bankens stikprøver og fra individuelle genberegninger af sager, forventer at foretage én samlet opgørelse af, om alle kunder har modtaget tilstrækkelig

² Opgørelsen omfatter ikke større erhvervssager (samlet 5.996 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF), da disse har været håndteret af en særskilt afdeling i banken, jf. herom afsnit 4.8 i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025.

kompensation for de fejl, som banken har vurderet, at kunden er eller kan være berørt af, jf. herom afsnit 5.12 nedenfor.

I figur 2 nedenfor har vi på grundlag af bankens oplysninger pr. 1. oktober 2025 opgjort antallet af konti i DCS og krav i PF, hvor banken har foretaget en forventelig endelig stillingtagen til kompensation, samt antallet af konti i DCS og krav i PF, hvor banken forsat arbejder med at afklare, om der skal udbetales kompensation. Det bemærkes i den forbindelse, at vi med formuleringen ”forventelig endelig stillingtagen” mener, at banken har opgjort en kompensation angående de pågældende konti i DCS og krav i PF, og at banken forventer, at der ikke bliver behov for at udbetale yderligere kompensation angående disse konti og krav. Banken vil imidlertid først i forbindelse med afslutningen af Olympia-programmet foretage en endelig slutopgørelse og stillingtagen til, om der skal udbetales yderligere kompensation til kunderne, jf. herom afsnit 5.12 nedenfor, hvorfor opgørelsen i den sammenhæng kun er foreløbig.

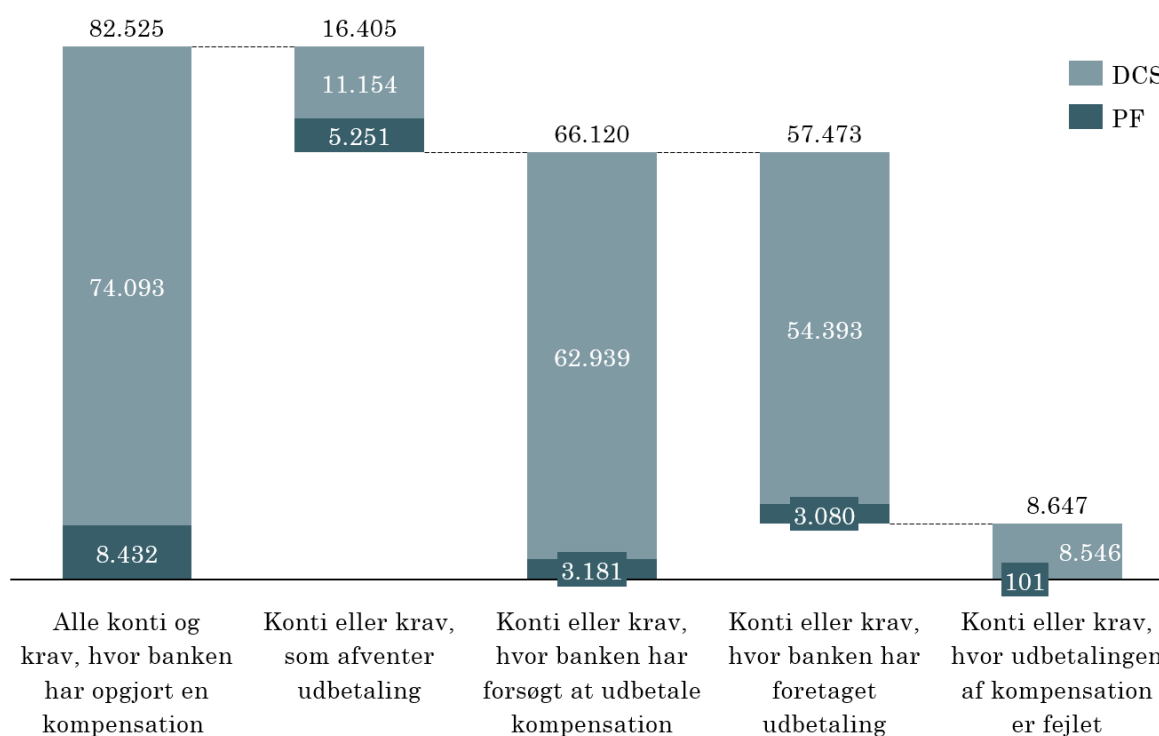


Figur 2 – Bankens arbejde med at tage stilling til kompensation angående konti og krav registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020

Figur 2 ovenfor omfatter kompensation, der er beregnet af Olympia-programmet, samt en særskilt opgørelse af kompensation, der er beregnet via de tidlige kompensationsmodeller for hovedårsag 1 og 2, jf. herom vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021. Tilfælde af ”overlap”, hvor der er beregnet kompensation fra både de tidlige kompensationsmodeller angående hovedårsagerne og Olympia-programmet behandles i figuren ovenfor som tilfælde, hvor der er beregnet kompensation fra Olympia-programmet.

For de samlet 82.525 konti i DCS og krav i PF, hvor banken har beregnet en kompensation, har banken foretaget udbetaling til den eller de kompensationsberettigede angående 57.473 konti og krav, mens

banken ikke har kunnet udbetale kompensation for så vidt angår 8.647 konti og krav. Sager, hvor udbetalingen er fejlet, håndteres af bankens Merlin-projekt, jf. herom afsnit 5.11 nedenfor. Endvidere venter kompensationsbeløb angående 16.405 konti og krav på at blive udbetalt af banken, hvilket navnlig beror på, at bankens udbetaling af kompensationsbeløb til visse bosagssegmenter forudsætter skifteretternes medvirken, jf. herom i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Der henvises i den forbindelse til figur 3 nedenfor, der indeholder en beskrivelse af status for bankens udbetaling af kompensation.



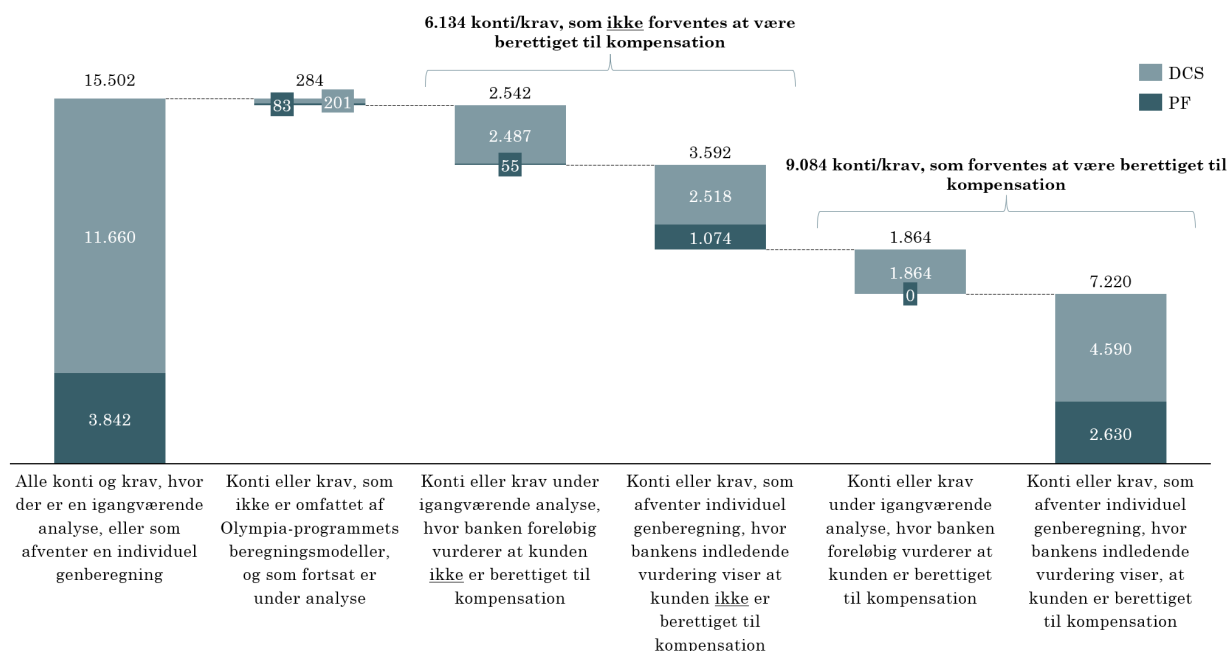
Figur 3 - Status på bankens udbetaling af kompensation

For de samlet 15.502 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, hvor banken endnu ikke har foretaget en forventelig endelig kompensationsberegning, er det bankens foreløbige forventning, at der for 6.134 konti og krav ikke vil blive udbetalt kompensation, mens der for 9.084 konti og krav vil blive udbetalt kompensation. Opgørelsen er dog behæftet med betydelig usikkerhed, hvilket beror på følgende:

- For så vidt angår 2.542 konti og krav, hvor banken forventer, at der ikke vil blive udbetalt kompensation, beror dette på, at bankens foreløbige modelberegning viser, at der ikke vil være krav på kompensation. Alle disse konti og krav er imidlertid fortsat under analyse i banken, og der vil således senere kunne ske korrektioner til de beregninger og vurderinger, der danner grundlag for den foreløbige vurdering af, at der ikke vil skulle udbetales kompensation angående disse konti og krav.

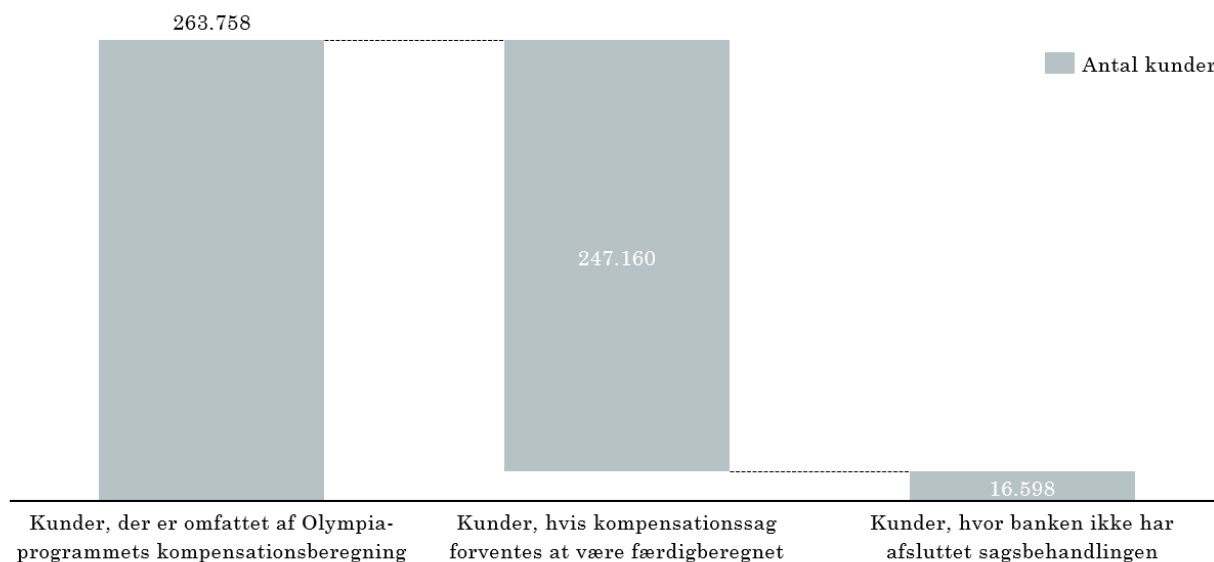
- For så vidt angår 3.592 konti og krav, hvor banken forventer, at der ikke vil blive udbetalt kompensation, beror dette på, at bankens foreløbige modelberegning viser, at der ikke vil være krav på kompensation. Alle disse konti og krav er imidlertid udtaget til individuel genberegning og denne er endnu ikke foretaget. Bankens individuelle genberegning vil således kunne identificere kompensationsbehov blandt disse konti og krav.
- For så vidt angår 1.864 konti og krav, hvor banken forventer, at der vil blive udbetalt kompensation, beror dette på, at bankens foreløbige modelberegning viser, at der vil være krav på kompensation. Alle disse konti og krav er imidlertid fortsat under analyse i banken, og der vil således senere kunne ske korrektioner til de beregninger og vurderinger, der danner grundlag for den foreløbige vurdering af, at der vil skulle udbetales kompensation angående disse konti og krav.
- For så vidt angår 7.220 konti og krav, hvor banken forventer, at der vil blive udbetalt kompensation, beror dette på, at bankens foreløbige modelberegning viser, at der vil være krav på kompensation. Alle disse konti og krav er imidlertid udtaget til individuel genberegning og denne er endnu ikke foretaget. Bankens individuelle genberegning vil således kunne vise, at der ikke består et kompensationsbehov for nogle af eller potentielt alle disse konti og krav.

Der henvises i den forbindelse til figur 4 nedenfor, der indeholder en oversigt over de konti og krav, hvor kompensationsvurderingen endnu ikke er foretaget.



Figur 4 – Konti og krav, som fortsat er under analyse, eller som afventer individuel genberegning

Opgjort på antal kunder har banken via Olympia-programmets kompensationsberegning, der omfatter 263.758 kunder, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020, foretaget en forventelig endelig stillingtagen til kompensation for så vidt angår 247.160 kunder, mens banken endnu mangler at foretage en forventelig endelig stillingtagen til kompensation for så vidt angår 16.598 kunder. For 7.531 af de 16.598 kunder har banken foretaget en forventelig endelig stillingtagen til kompensation angående én eller flere af kundernes konti/krav, men altså ikke for alle konti/krav. Der henvises til [figur 5](#) nedenfor.



Figur 5 - Status på bankens stillingtagen til kompensation, opgjort på kunder

Opgørelserne i figur 2–5 ovenfor omfatter alene bankens arbejde med stillingtagen til kompensation med afsæt i de registrerede betalinger på hver enkelt konto i DCS og krav i PF via Olympia-programmets kompensationsmodel samt kompensation fra de tidlige kompensationsmodeller angående hovedårsag 1 og 2.

Ud over den kompensation, som banken har beregnet på konto- eller krav-niveau, har banken tillige beregnet kompensation til en række kunder, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020 i bankens øvrige remedieringsprojekter, herunder særligt bankens Helios-projekt, der angår problemstillinger angående rykkergebyrer i flere af bankens systemer.

I [figur 6](#) nedenfor fremgår en opgørelse, som banken har foretaget pr. 1. oktober 2025, over hvor mange kunder i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, som ifølge banken har krav på kompensation fra bankens øvrige remedieringsprojekter. Det bemærkes, at figuren ikke omfatter kompensationskrav, som banken har anset for forældet, jf. afsnit 5.3 nedenfor, og at opgørelsen omfatter småbeløb, som potentielt ikke vil blive udbetalt på grund af den af banken besluttede minimumsbeløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår dødsboer, jf. herom afsnit 4.4.3.4 i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Det bemærkes i den forbindelse, at ca. 9 % af samlet ca. 97.915 kunder, som er omfattet af opgørelsen, er registreret som dødsbosager.

For en oversigt over kompensation fra bankens øvrige remedieringsprojekter til kunder i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF henvises til [figur 6](#) nedenfor.

Remedieringsprojekter	Antal kunder, som har modtaget, eller forventes at modtage kompensation i remedieringsporet, og som har været registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og/PF
Helios	94.107
MDS	320
EOS	417
Home	395
Kunder med kompensation fra to eller flere af ovenstående remedieringsprojekter	2.676
Total	97.915

Figur 6 – Kunder, som er registreret i DCS og PF, og som modtager kompensation fra bankens øvrige remedieringsprojekter

Det bemærkes, at remedieringsprojekterne Helios, MDS, EOS og Home tillige har omfattet kunder, der ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og at antallet af kompensationsberettigede kunder uden for inddrivelsessystemerne DCS og PF ikke er omfattet af opgørelsen i figur 6.

Foretager man en samlet opgørelse af, hvor mange ud af de 263.758 kunder, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020, og som banken har vurderet var berettiget til kompensation, herunder via analyser, der endnu ikke er færdiggjort, er billedet, at banken har vurderet, at 141.055 kunder har været eller forventes at være berettiget til kompensation i anledning af fejl i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF eller i anledning af et eller flere af bankens øvrige remedieringsprojekter. Der henvises i den forbindelse til figur 7 nedenfor.

Kunder i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, der behandles i Olympia-programmet	Kunder, som kompenseres via Olympia-programmet	Kunder omfattet af Helios	Kunder omfattet af MDS	Kunder omfattet af EOS	Kunder omfattet af AI10 ("Home")	Kunder, der har fået kompensation for hovedårsag 1-2, men ikke fra Olympia-programmet	Kunder, som er omfattet af AI19	Kunder, som er omfattet af flere kompensationsspor	Total
Kunder, som er berettiget til kompensation fra Olympia-programmet (heraf afventer analyse)	33.212	31.254	84	65	34	1.775	3.072	10.544	80.040 (9.228)
Kunder, som ikke er berettiget til kompensation fra Olympia, men fra mindst et af bankens øvrige kompensationsspor (heraf afventer analyse)	-	55.081	199	326	349	1.473	574	3.013	61.015 (2.681)
Kunder, som ikke er berettiget til kompensation (heraf afventer analyse)	-	-	-	-	-	-	-	-	122.703 (4.689)
Total (heraf afventer analyse)	33.212	86.335	283	391	383	3.248	3.646	13.557	263.758 (16.598)

Figur 7 - Overblik over kunder, som er berettiget til kompensation, fordelt på kompensationsspor

3.3.2 *Gæld, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer efter den 1. oktober 2020 ("Post Pause-porteføljen")*

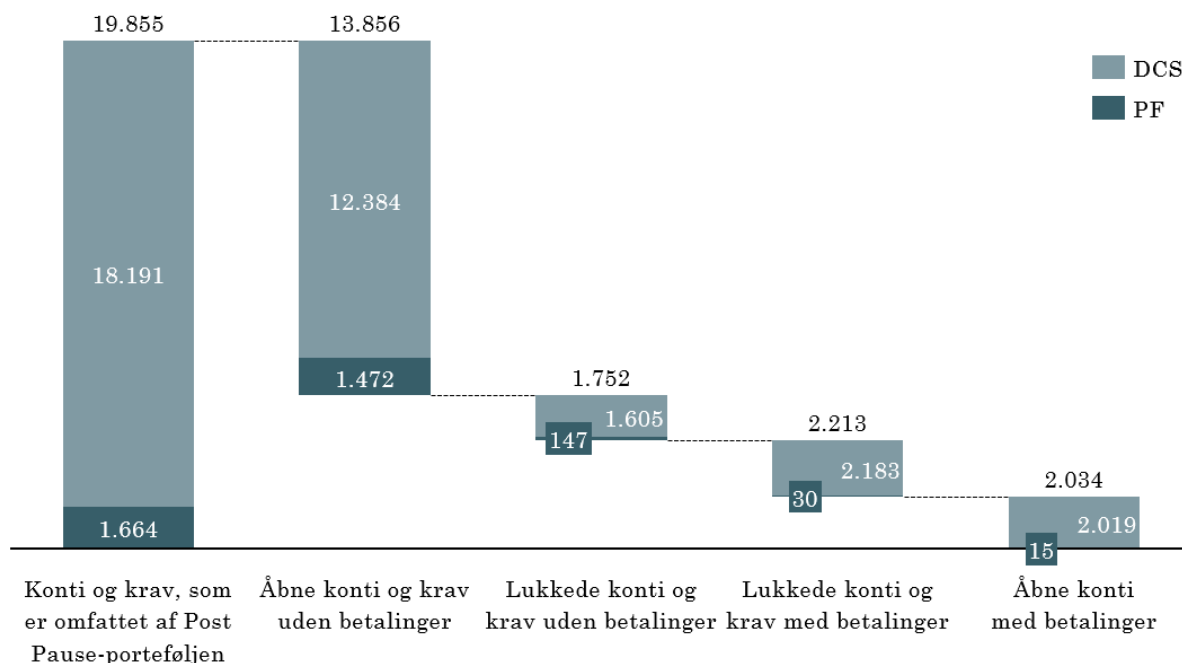
Som beskrevet i afsnit 1.1 omfatter bankens suspension af inddrivelsen (det såkaldte "Projekt Pause") tillige gæld, der er blevet registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF efter den 1. oktober 2020 (den såkaldte "Post Pause-portefølje"), da banken har vurderet, at gælden kan være fejlbehæftet.

Post Pause-porteføljen omfatter ca. 19.300 kunder, fordelt på hhv. 18.191 konti i DCS og 1.664 krav i PF.

Pr. 1. oktober 2025 var 2.213 konti og krav i Post Pause-porteføljen registreret som lukkede og med betalinger. Dette er enten udtryk for, at kunden har betalt hele den registrerede gældspost efter det tidspunkt, hvor gælden blev registreret i inddrivelsessystemet, eller at der er sket delvis betaling af den registrerede gældspost og efterfølgende nedskrivning af restsaldoen, f.eks. som led i en gældssanering, dødsbobehandling eller konkursbehandling.

Endvidere var 2.034 konti og krav i Post Pause-porteføljen pr. 1. oktober 2025 registreret som åbne og med betalinger. Dette er udtryk for, at der er foretaget betaling af gældsposterne efter det tidspunkt, hvor de er blevet registreret i inddrivelsessystemet, og at restsaldoen fortsat er registreret som en gældspost i systemet.

Der henvises til opgørelsen i figur 8 nedenfor:



Figur 8 – Konti og krav, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF efter den 1. oktober 2020 ("Post Pause-porteføljen")

Post Pause-porteføljen har ikke været omfattet af bankens arbejde med at tage stilling til, om der skal udbetales kompensation for overbetaling i anledning af fejlene i gældsinddrivelsen. I forbindelse med vores udarbejdelse af denne rapport har banken oplyst, at arbejdet med at afdække, om der blandt kunderne i Post Pause-porteføljen er kunder, der har krav på kompensation, forventes igangsat i løbet af 4. kvartal 2025. I den forbindelse har banken tilkendegivet, at banken forventer at anvende de samme værktøjer, som har været anvendt for kunder, der var eller havde været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF pr. 1. oktober 2020, dvs. Olympia-programmets beregningsmodel og redskaberne til at foretage en individuel genberegning af konti i DCS og krav i PF, til at identificere eventuelle kompensationsberettigede kunder i Post Pause-porteføljen og beregne en eventuel kompensation. Banken påtænker at følge de samme principper for beregning af en eventuel kompensation til Post Pause-kunderne, som banken i øvrigt har fulgt i gældssagen, herunder at eventuelle krav på kompensation vil blive opgjort uden hensyntagen til, om der er indtruffet formueretlig forældelse. Banken oplyser, at den forventer, at risikoen for overbetaling i Post Pause-porteføljen forventes at være minimal, da banken, som beskrevet ovenfor i afsnit 3.1, som det altovervejende udgangspunkt ikke har forrentet gælden i den periode, hvor den har været registreret i inddrivelsessystemerne DCS og PF.

4. VORES VURDERING AF BANKENS ARBEJDE MED PROBLEMSTILLINGER I GÆLDSINDDRIVELSEN

4.1 Indledende bemærkninger

Som led i vores undersøgelse af bankens gældssag har vi løbende fulgt og vurderet bankens arbejde med problemstillinger i bankens gældsinddrivelse. Vi har i den forbindelse haft en række spørgsmål og har løbende meddelt banken, hvis der var forhold, der efter vores vurdering krævede yderligere undersøgelser, eller hvor beslutningsgrundlaget rejste spørgsmål. Banken har i den forbindelse løbende foretaget supplerende undersøgelser og i visse tilfælde foretaget justeringer i den af banken valgte tilgang.

Til brug for denne rapport har vi tillige undersøgt bankens arbejde med nye problemstillinger og problemstillinger, hvor bankens analyser og vurderinger har ført til ny viden og nye nuancer i forhold til bankens tilgang til håndteringen af disse. Vores undersøgelser af status på bankens arbejde er hovedsagelig foretaget i 1. halvår 2025.

Samlet set indebærer dette dels, at vores vurderinger tager afsæt i den information, vi er blevet præsenteret for på forskellige tidspunkter, og dels at færdiggørelsesgraden for så vidt angår bankens arbejde med problemstillingen har været på forskellige niveauer, da vi foretog vores undersøgelser.

Bilag 1 til denne rapport indeholder en oversigt over alle problemstillinger, som banken har registreret og arbejdet med som led i håndteringen af gældssagen. Vi har i bilaget beskrevet de enkelte problemstillinger, herunder de opdelinger af problemstillingerne, som banken har foretaget undervejs i arbejdet med gældssagen, og vi har i oversigten anført, om hhv. bankens udsøgning af berørte kunder; bankens vurdering af, om en problemstilling giver anledning til kompensation af kunderne; og bankens forventede kompensationstilgang, har givet anledning til særskilte bemærkninger fra vores side. Vi har i bilaget tillige beskrevet, hvornår vi har afsluttet vores undersøgelse af bankens håndtering af en problemstilling og bankens overordnede færdiggørelsesgrad på dette tidspunkt (f.eks. om banken havde afsluttet sin analyse af en problemstilling, om banken havde færdiggjort udsøgningen af potentielt berørte kunder, om banken havde besluttet en egnet kompensationstilgang og færdiggjort kompensationsberegning, og om der var sket udbetaling af kompensation til kunderne). Da vores undersøgelser baserer sig på information, som er modtaget sekventielt over en længere periode, og derfor også information, der kan have ændret sig på det tidspunkt, hvor vi afgiver denne rapport, har vi aftalt med banken, at banken i forbindelse med en gennemgang af vores rapportudkast har taget stilling til, om der er væsentlige ændringer i den information, vi har beskrevet, således at disse ændringer har kunnet implementeres.

På baggrund af vores gennemgang af bankens arbejde med problemstillingerne i gældsinddrivelsen er vi overordnet enige i bankens vurdering af, hvilke problemstillinger, der har eller kan have ført til, at kunder har lidt et tab som følge af overbetaling til banken, og hvilke problemstillinger, der ikke har eller ikke bør have ført til, at kunder har lidt et tab som følge af overbetaling.

For visse problemstillinger kan der være en vis tvivl knyttet til bankens vurdering af, om der er tale om fejl, som giver anledning til, at kunder har krav på kompensation, men her ses banken dels at have foretaget eller planlagt at foretage relevante undersøgelser og kontroller, og dels via den i afsnit 5.9 beskrevne proces for håndtering af kunde-henvendelser angående kompensation og de i afsnit 5.8 beskrevne principper for kommunikation om problemstillinger, som banken ikke af egen drift har valgt at yde kompensation for, at have sikret, at tvivlen afklares i videst muligt omfang for de kunder, som har tilkendegivet et ønske herom over for banken.

Vi er tillige overordnet enige i bankens vurdering af hvilke problemstillinger, der mest hensigtsmæssigt løses ved, at banken af egen drift beregner en kompensation, der dækker det tab, som kunder har eller kan have lidt som følge af problemstillingen, jf. herom afsnit 4.2 nedenfor, og hvilke problemstillinger, der mest hensigtsmæssigt løses ved, at banken via klar og tydelig kommunikation til kunderne sikrer, at kunder kan anmode banken om kompensation for deres eventuelle tab, hvis de konkret har lidt et kompensationsberettiget tab som følge af problemstillingen, jf. herom afsnit 4.3 nedenfor. For fuldstændighedens skyld bemærkes, at banken for visse problemstillinger har valgt ikke at udbetale kompensation på grund af formueretlig forældelse, hvilket vi har behandlet i afsnit 5.3 nedenfor.

For en god ordens skyld bemærkes, at vores undersøgelser af bankens håndtering af gældssagen via bankens Olympia-program ikke har været tilrettelagt med henblik på at finde nye fejl, som banken ikke selv havde identificeret, men derimod har været tilrettelagt med henblik på at undersøge bankens tilgang til de fejl og problemstillinger, som banken selv havde identificeret. Vi udtrykker derfor ikke i denne rapport nogen konklusion om, hvorvidt der er eller kan være yderligere fejl i bankens gældsinddrivelse, som banken ikke selv har identificeret.

4.2 Problemstillinger, som er omfattet af bankens kompensationsberegning

For så vidt angår problemstillinger, som banken af egen drift har valgt at beregne en kompensation i anledning af, bemærkes indledningsvis, at bankens udsøgning af berørte og potentielt berørte kunder ikke giver os anledning til særskilte bemærkninger. Vi er således overordnet af den opfattelse, at banken har udført betydelige bestræbelser på at identificere berørte og potentielt berørte kunder, og vi vurderer, at banken med en høj grad af sandsynlighed enten har eller på baggrund af de indsatser, som banken har beskrevet, at den agter at foretage, må forventes at komme til at identificere de kunder, som har eller vil kunne have krav på kompensation som følge af de problemstillinger, som banken har identificeret i sin gældsinddrivelse.

Om vores bemærkninger til bankens arbejde med udsøgningen af de berørte kunder henviser vi i øvrigt til bilag 1, der indeholder en særskilt beskrivelse for hver af de problemstillinger, som banken har behandlet eller fortsat behandler som led i gældssagen.

Det er endvidere vores overordnede vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har identificeret eller kommer til at identificere de kunder, der er berettiget til kompensation som følge af overbetaling på grund af de fejl i bankens gældsinddrivelse, som banken har valgt at yde kompensation for af egen drift.

Yderligere er det vores overordnede vurdering, at banken med en høj grad af sandsynlighed har beregnet eller kommer til at beregne en kompensation, der svarer til eller overstiger det tab, som kunderne har lidt som følge af de fejl, som banken har valgt at yde kompensation for af egen drift.

Som beskrevet i tidligere rapporter, herunder særligt vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 om Olympia-programmets beregningsmodel, er bankens kompensationsberegninger i en række tilfælde forbundet med usikkerheder. Det er dog vores overordnede vurdering, at disse forhold ikke har haft en afgørende indflydelse på, at risikoen for underkompensation af de kunder, som ifølge bankens beregninger er berettiget til kompensation, er på et acceptabelt lavt niveau. Vi lægger i den forbindelse vægt på, at bankens validering af modelberegnet kompensation via stikprøver og risikoanalyser beror på et omfattende arbejde, der har undergået en betydelig kvalitetssikring, og at bankens målbillede for "acceptabel risiko for underkompensation" på nuværende tidspunkt er udførligt beskrevet, jf. herom afsnit 5.10 nedenfor. Yderligere lægger vi vægt på, at banken har udviklet flere forskellige mulige justeringer, som er benyttet, hvis standardmodelberegningen ikke i første omgang har ført til en tilfredsstillende opfyldelse af målbilledet, f.eks. fradrag i startbalancen, reduktion i kalibreringssatsen og tillæg af eksplicit skattekompensation, eller for nogle problemstillinger har valgt en mere præcis opgørelsesmetode. Endvidere ses banken i relation til individuelle genberegninger og manuelle genberegninger tillige at have opsat relevante kontrolforanstaltninger med henblik på at undgå fejl og sikre høj kvalitet. Vi lægger i den forbindelse tillige vægt på, at banken i sit målbillede for kompensation har anvendt en række kundenvenlige principper, herunder særligt at banken – som det altovervejende udgangspunkt – ikke påberåber sig formueretlig forældelse af kundernes krav mod banken, jf. herom afsnit 5.3 nedenfor, og at banken yder kompensation for den tid, hvor kunderne har måttet undvære det beløb, der er overbetalt til banken, hvilket potentielt kan være mange år tilbage i tid, jf. herom afsnit 5.5 nedenfor.

Endvidere er det vores vurdering, at bankens kommunikation om problemstillinger, hvor banken af egen drift kompenserer kunden, er egnet til at sikre, at kunderne informeres tilstrækkeligt om disse problemstillinger.

Endelig bemærker vi, at alle kunder har haft eller fortsat har mulighed for at bede banken om at genberegne den af banken beregnede compensation (eller mangel på samme), jf. herom afsnit 5.6 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, samt afsnit 5.12 nedenfor om slutopgørelse og afslutningsbrev.

4.3 Problemstillinger, hvor banken håndterer compensationsspørgsmål efter henvendelse fra kunderne

For så vidt angår problemstillinger, hvor banken har vurderet, at nogle kunder potentielt kan have lidt et tab og have krav på compensation, men hvor banken ikke af egen drift har valgt at beregne en compensation i anledning af problemstillingen, bemærkes indledningsvist, at bankens udsøgning af berørte og potentielt berørte kunder ikke giver os anledning til særskilte bemærkninger. Vi er således overordnet af den opfattelse, at banken har udført betydelige bestræbelser på at identificere berørte og potentielt berørte kunder, og vi vurderer, at banken med en høj grad af sandsynlighed enten har eller på baggrund af de indsatser, som banken har beskrevet, at den agter at foretage, må forventes at komme til at identificere de kunder, som er eller kan være berørt af problemstillingerne, og som vil kunne identificeres af banken. For fuldstændighedens skyld bemærkes, at visse af de problemstillinger, hvor compensationsspørgsmålet ikke afklares af egen drift af banken, er kendetegnet ved, at banken ikke har mulighed for konkret at identificere kunder, der har lidt tab, men omvendt ikke kan afvise, at nogle kunder kan have lidt et tab. I disse tilfælde har vi ikke bemærkninger til, at banken ikke kan identificere de konkret berørte kunder.

Endvidere er det vores vurdering, at den af banken planlagte kommunikation om problemstillinger, hvor eventuel compensation forudsætter, at kunderne retter henvendelse til banken, er egnet til at sikre, at kunderne informeres tilstrækkeligt om disse problemstillinger, herunder om de problemstillinger, der angår bankens fejlbehæftede skatteindberetninger. Der henvises i den forbindelse til afsnit 5.7 om bankens fejlbehæftede skatteindberetninger og afsnit 5.8 om bankens kommunikation angående problemstillinger, som banken ikke af egen drift har valgt at beregne compensation for.

Endelig er det vores vurdering, at den af banken opstillede proces for håndtering af kundehenvendelser angående compensation, jf. herom afsnit 5.9 nedenfor, er egnet til at sikre, at banken kommer til at foretage en grundig og kvalificeret vurdering af spørgsmål om compensation i kundehenvendelsessager efter de samme kompensationsprincipper, som banken har anvendt for de sager, hvor banken af egen drift har beregnet compensation.

5. TVERGÅENDE TEMAER AF BETYDNING FOR BANKENS FÆRDIGGØRELSE AF KOMPENSATIONSARBEJDET

5.1 Tidsplan

Banken har på nuværende tidspunkt færdiganalyseret og fastlagt kompensationstilgangen for langt de fleste problemstillinger, ORIS-indberetninger mv. i bankens Olympia-program, mens bankens analyse fortsat pågår for en mindre andel. Herudover udestår aktiviteter i forbindelse med validering af kompensationsniveauer, eksekvering af kompensationsudbetalingen og kommunikation til de berørte kunder.

Bankens målsætning er overordnet, at alle analyseaktiviteter skal være afsluttet i 2025, således at der i 2026 alene udestår eksekvering af kompensationsudbetaling og kommunikation til de berørte kunder samt til skifteretterne for så vidt angår de bosager, der kræver skifteretternes involvering, jf. herom vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025.

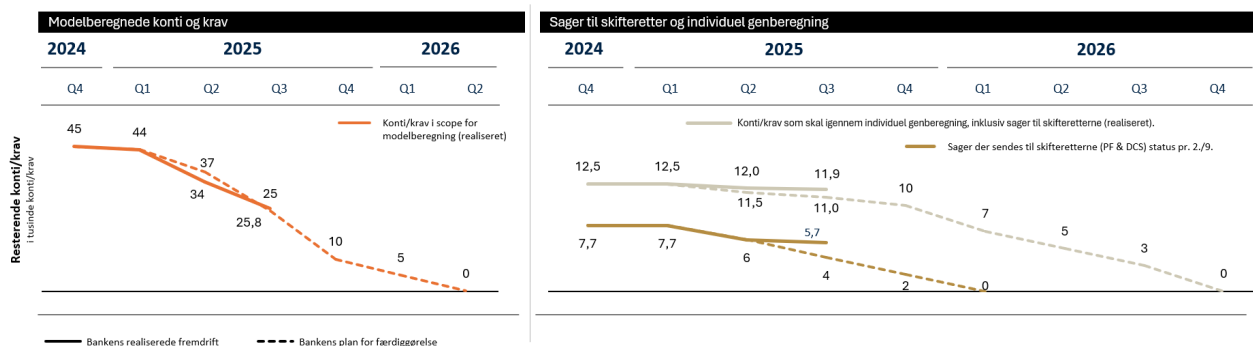
Vi har gennemgået bankens planer for færdiggørelse af henholdsvis analysen af den resterende portefølje af sager og problemstillinger omfattet af Olympia-programmet og for bankens arbejde med eksekvering af kompensationsudbetalingen til de berørte kunder.

Da en sag kan være berørt af flere problemstillinger, og da banken tilstræber kun at foretage én kompensationsudbetaling til den enkelte kunde, kan færdiggørelsen af analysen af én problemstilling være årsagen til, at hele kundens sag endnu ikke kan færdigbehandles. Banken har fremlagt en tidsplan for arbejdet med færdiggørelsen af analysen af den resterende portefølje af sager og problemstillinger i Olympia-programmet. Tidsplanen angår en delmængde af de udestående aktiviteter og er opdelt efter, om de enkelte problemstillinger vedrører DCS-systemet, PF-systemet eller pantebrevssystemet MDS, eller om der er tale om en bosag eller en sag i bankens Merlin-projekt. Tidsplanen er herudover aktivitetsopdelt, således at bankens plan for analyse samt beregning og validering af kompensationsudbetalingen for de enkelte problemstillinger fremgår. Tidsplanen viser, at banken forventer at have færdiggjort disse aktiviteter for de problemstillinger, som planen omfatter, inden udgangen af 2025.

Banken har oplyst, at der opgjort pr. oktober 2025 udestod færdiggørelse af analysen af ca. 4.700 konti/krav. Det er vores vurdering, at bankens målsætning om at have afsluttet analysefasen vedrørende alle resterende konti/krav inden udgangen af 2025, er en realistisk målsætning, således at der i 2026 alene forventes at udestå eksekvering af udbetaling af kompensation og kommunikation til de berørte kunder. Banken har oplyst, at målsætningen er med forbehold for, om banken identificerer nye fejl i dens gældsinddrivelsessystemer, som vil kræve nye analyser.

Om bankens plan for eksekvering har banken oplyst, at den løbende foretager udbetalinger af kompensation i takt med, at bankens analyser færdiggøres. Banken forventer, at den ved udgangen af 2026 så vidt muligt har udbetalt kompensation og kommunikeret til alle kunder berørt af de på nuværende tidspunkt kendte fejl i bankens gældsinddrivelse. Banken har fremlagt sin plan for eksekvering fordelt på henholdsvis de sager, hvor kundens kompensation er beregnet ved kompensationsmodellen; sager, hvor der skal ske individuel genberegning (inkl. bosager); samt endelig for bosager, hvor kompensationen beregnes i kompensationsmodellen. Nedenstående figur viser bankens forventninger til færdiggørelsesgraden (stiplet linje), og bankens aktuelle status for færdiggørelsen (fuldt optrukket linje) i de tre grupper. Opgjort pr. udgangen af 3. kvartal 2025 fremgår det, at banken følger planen for så vidt angår de modelberegnedes sager, hvor der udestod udbetaling for så vidt angår ca. 25.000 kunder, og at disse sager forventedes færdigbehandlet ved udgangen af 1. halvår 2026.

For bosager som beregnes i kompensationsmodellen fremgår, at banken *ikke* følger den lagte tidsplan. Dette skyldes, at banken løbende har forsøgt at tilpasse antallet af sager, der fremsendes til skifteretterne, således at der tages højde for skifteretternes sagsbehandlingstid. Der består derfor efter vores vurdering en væsentlig usikkerhed knyttet til, om tidsplanen holder for så vidt angår disse ca. 5.700 bosager. For så vidt angår sager, som skal genberegnes ved individuel genberegning, udestår bankens behandling af ca. 11.900 sager. Disse sager forventes færdigbehandlet ved udgangen af 2026.



Figur 9 - Bankens opgørelse af færdiggørelsesgrad

De kunder, hvor banken har manglet de fornødne kontakt- og/eller kontooplysninger, og hvor banken derfor ikke har kunnet gennemføre udbetaling af den beregnede kompensation, vil blive håndteret af bankens Projekt Merlin, jf. nærmere herom i afsnit 5.11, men behandles i ovenstående figur som færdigbehandlede sager, da Olympia-programmets behandling af disse sager er afsluttet.

Bankens tidsplan bygger på en række forudsætninger, bl.a. at banken har tilstrækkelige ressourcer til at opretholde den planlagte fremgang, og at bankens tidsplan alene angår de på nuværende tidspunkt identificerede problemstillinger og omfanget heraf. Bankens videre arbejde med den resterende portefølje i Olympia-programmet er således afhængigt af flere interne og eksterne faktorer. På baggrund af de for

os foreliggende oplysninger om bankens planer og forventninger må det forventes, at bankens arbejde med resten af Olympia-programmet vil strække sig frem til udgangen af 2026. Den væsentligste risiko for forsinkelse knytter sig til de bosager, der forudsætter skifteretternes fremsendelse af information til banken.

5.2 Bankens standardproces for håndtering af problemstillinger i gældsinddrivelsen

Banken har løbende identificeret yderligere potentielle problemstillinger relateret til gældsinddrivelsen parallelt med håndteringen af de allerede identificerede problemstillinger, bl.a. i forbindelse med gennemgang af et stort antal stikprøver. Derfor har banken opstillet en standardproces for håndtering af nye fejl for at sikre, at potentielle problemstillinger analyseres tilstrækkeligt med henblik på afdækning af, om der er tale om et reelt problem, herunder dets potentielle omfang og årsag.

Bankens proces for håndtering af nye problemstillinger har ændret sig i takt med, at bankens håndtering af gældssagen har ændret sig. I vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 2.2.1.1, beskrev vi bl.a., at banken havde iværksat en række tiltag med henblik på at sikre en mere helhedsorienteret analysetilgang. Vi beskrev endvidere i vores rapport nr. 2, afsnit 9.2, at banken havde etableret en proces, hvor banken oprettede en såkaldt ORIS-indberetning, når den identificerede en fejl i gældsinddrivelsen. Såfremt fejlen havde systematisk karakter og således ikke var udtryk for en enkeltstående hændelse, oprettede banken en yderligere problemstilling, som efterfølgende skulle behandles og analyseres i bankens daværende Athens-program. Her skulle banken vurdere, om de enkelte fejl havde ført til opkrævning af forkerte beløb hos bankens kunder; om der var risiko for overopkrævning over for kunderne; hvilke kunder som i givet fald var eller kunne være berørt; samt om fejlene angik processer, data eller funktionalitet i bankens IT-systemer, som kunne nødvendiggøre rettelser heraf.

I efteråret 2023 indførte banken en *ny proces* for håndtering af nye potentielle problemstillinger. Banken foretager i denne proces en indledende screening af den nye potentielle problemstilling bestående af tre trin, hvor et team af medarbejdere i banken vurderer, (i) om den potentielle problemstilling er indenfor Olympia-programmets scope, (ii) om den allerede håndteres via bankens stikprøveredskaber og (iii) om den allerede håndteres som led i håndteringen af en af de allerede identificerede problemstillinger, herunder om fejlen er en del af hovedårsag 1-4. Disse vurderinger bliver dokumenteret i en arbejdsskabelon, hvorefter der foretages en kvalitetssikring af den indledende screening. Denne kvalitetssikring udføres bl.a. af ledelsen i bankens Debt Management afdeling samt af repræsentanter fra bankens juridiske afdeling og risikoafdeling.

Bankens vurdering kan i denne del af processen resultere i, at problemstillingen lukkes efter den indledende screening, enten fordi en identificeret risiko for fejl ikke vurderes reelt at være en fejl i gældsinddrivelsen, eller fordi banken har vurderet, at problemstillingen ikke er relateret til Olympia-programmet, men derimod skal håndteres i en anden afdeling i banken. Såfremt banken vurderer, at den

identificerede potentielle problemstilling reelt har ført til fejl, og at fejlen er relateret til Olympia-programmet, vil håndteringen af den identificerede fejl overgå til nærmere behandling i Olympia-programmet. Fejlen vil herefter blive analyseret nærmere af bankens eksperter, hvor det – ligesom for alle hidtil konstaterede fejl og problemstillinger i bankens gældsinddrivelsessag – vil blive vurderet, om fejlen har medført en overopkrævning og derved et kompensationsberettiget tab for de berørte kunder, ligesom der foretages udsøgning af de kunder, konti og krav, som er berørt af den pågældende fejl. Hvis analysen viser, at der er et kompensationsbehov, fastlægges compensationstilgangen, dvs. det analyseres, om fejlen kan kompenseres ved beregningsmodellen, evt. med visse tilpasninger heraf såsom justering af kalibreringssatsen eller tillæg af skattekomensation i de tilfælde, hvor bankens risikoanalyse viser, at risikoen for underkompensation er på et uacceptabelt højt niveau. Analysen kan også medføre, at compensationstilgangen skal ske ved de af banken udviklede værktøjer til individuel genberegning, eller at fejlen i stedet skal kompenseres ved en særskilt udviklet compensationstilgang. Som led i analysen belyses også fejlkilden med henblik på at sikre, at fejlen ikke fortsat finder sted i den fremtidige inddrivelse. Endelig besluttet det, om de berørte kunder skal modtage individuel kommunikation om fejlen, jf. nærmere om principperne for kommunikation i bilag 4 til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Banken har oplyst, at eventuelle nye potentielle problemstillinger, som måtte blive identificeret fremadrettet, vil blive screenet og analyseret i henhold til den ovenfor beskrevne *nye proces* for håndtering af potentielt nye problemstillinger.

Vi har på baggrund af bankens beskrivelse vurderet bankens proces for håndtering af nye potentielle problemstillinger, herunder den indledende screening for potentielle problemstillinger, og har ikke nogen bemærkninger til den processuelle beskrivelse heraf. Vi bemærker dog, at vi ikke har indsigt i bankens beskrivelser eller vurderinger af de potentielle problemstillinger, som *ikke* er blevet en del af Olympia-programmet. Vores vurdering bygger dermed alene på bankens beskrivelse af fremgangsmåden. Tilsvarende har vi heller ikke nogen bemærkninger til bankens plan om at håndtere de potentielle fejl, der fremover kan blive identificeret og herefter overført til og håndteret af bankens Olympia-program.

5.3 Om forældelse

Som beskrevet i bl.a. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 3.4 og 7.2, har banken valgt at opgøre eventuelle krav på kompensation i anledning af fejl i gældsinddrivelsen uden hensyntagen til, om der er indtrådt formueretlig forældelse.

I forbindelse med vores udarbejdelse af denne rapport nr. 8 har banken tilkendegivet, at banken også i sager, hvor banken endnu ikke har beregnet kompensation, vil opgøre et eventuelt krav på kompensation uden hensyntagen til, om der er indtrådt formueretlig forældelse. Dette gælder dog ikke for følgende

sagstyper, hvor banken har valgt at afskære eventuelle kompensationskrav som følge af, at der er indtrådt formueretlig forældelse:

- I større erhvervssager og i bosagssegmenterne dødsboer, konkursboer (juridiske personer), likvidationer og blandede sager har banken i en række ældre sager, hvor bobehandlingen er afsluttet før juni 2020, og hvor seneste betaling til banken er modtaget før juni 2010, valgt at afskære krav på kompensation pga. forældelse. Vi henviser i den forbindelse til vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 3.3.6 og 4.8, der indeholder en detaljeret beskrivelse af hvilke sager, der er omfattet af bankens beslutning.
- Bankens arbejde med fejl angående for mange rykkergebyrer, for høje og for hyppige rykkergebyrer i det såkaldte Helios-projekt angår et stort antal kunder, hvoraf nogle har været registret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. Banken har i relation til Helios-projektet besluttet ikke at udbetale kompensationskrav, der var forældede, da banken fik de første påbud fra Finanstilsynet i anledning af gældssagen i 2020. Bankens beslutning indebærer, at antallet af kompensationsberettigede kunder reduceres med 139.600. Det vores vurdering, at disse kunder kan have fået en berettiget forventning om, at banken ikke ville gøre formueretlig forældelse gældende, da banken i forbindelse med gældssagen har tilkendegivet, at kundernes tilbagebetalingskrav vil blive opgjort og udbetalt, selvom kravene mod banken er formueretligt forældet, jf. herved vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 3.4. For yderligere information om bankens håndtering af problemstillingerne angående rykkergebyrer henvises til bilag 1 til denne rapport.
- Yderligere problemstilling nr. 21b omfatter bl.a. 8.481 kunder med samlet 10.026 konti med betalinger i inddrivelsessystemet DCS. Disse konti blev lukket i 2009 (eller tidligere) og kundernes eventuelle tilbagebetalingskrav var således forældede, da banken fik de første påbud fra Finanstilsynet i anledning af gældssagen. I perioden mellem juni 2018 og marts 2019 har banken slettet en række oplysninger i disse sager som led i bankens administration af GDPR-slettere reglerne. Sletningerne indebærer, at banken ikke har de oplysninger, der er nødvendige for, at banken kan foretage den sædvanlige kompensationsberegning via beregningsmodellen. Banken har derfor besluttet at standse arbejdet med beregning af kompensation til disse kunder ud fra en betragtning om, at kundernes eventuelle kompensationskrav er forældede. Det vores vurdering, at disse kunder kan have fået en berettiget forventning om, at banken ikke ville gøre formueretlig forældelse gældende, da banken i forbindelse med gældssagen har tilkendegivet, at kundernes tilbagebetalingskrav vil blive opgjort og udbetalt, selvom kravene mod banken er formueretligt forældet, jf. herved vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 3.4. Det er endvidere vores vurdering, at banken ville have kunnet beregne en hel eller delvis kompensation for fejlene i bankens gældsinddrivelse i en ikke uvæsentlig andel af sagerne, hvis banken havde valgt at foretage en individuel afdækning og vurdering af den information, der er til rådighed i

hver enkelt sag. For yderligere information om bankens håndtering af yderligere problemstilling nr. 21b henvises til bilag 1 til denne rapport.

5.4 Om skattekompensation

Når banken opgør en kompensation for overbetaling på grund af fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer DCS og PF, yder banken i en række tilfælde en skattekompensation. Principperne for bankens stillingtagen til, om der skal ydes skattekompensation, og hvordan denne – i givet fald – beregnes af banken, er beskrevet i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.3, vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3, vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.3.2.2 og 5.3.5, samt vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 3.3.2.

I forbindelse med vores udarbejdelse af denne rapport nr. 8 har banken bekræftet, at den vil følge samme principper for skattekompensation for de resterende sager, hvor banken endnu ikke har færdiggjort beregningen af kompensation.

5.5 Om tidskompensation

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.8, vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.2, vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3, vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.3.2.1 og 5.3.5, samt vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025, afsnit 2.2.1, yder banken en kompensation for den tid, hvor kunderne har måttet undvære det beløb, der er overbetalt til banken.

I forbindelse med vores udarbejdelse af denne rapport nr. 8 har banken bekræftet, at banken tillige forventer at yde en tidskompensation efter de samme principper, som er beskrevet i vores tidligere rapporter, i de resterende sager, hvor banken endnu ikke har færdiggjort beregningen eller udbetalingen af kompensation.

I sager, hvor banken på grund af kundens forhold har været afskåret fra at udbetale den af banken beregnede kompensation, og hvor banken vurderer, at der foreligger fordringshavermora, forventer banken dog at standse beregningen af tidskompensation fra det tidspunkt, hvor der foreligger fordringshavermora, jf. herom afsnit 5.11.

5.6 Om kompensationsberegningen for konti i DCS og krav i PF, som har været omfattet af bankens beslutning om eftergivelse af gæld og nulstilling af konti

Vi har i forbindelse med denne rapport nr. 8 undersøgt bankens tilgang til opgørelse af eventuel overbetaling samt til beregning af tidskompensation for så vidt angår konti i DCS og krav i PF, hvor

gælden er blevet eftergivet, og hvor der er sket nulstilling af kontoen eller kravet i forlængelse af bankens beslutning herom i august 2022, jf. herom afsnit 4 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

For de konti i DCS og krav i PF, som var omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, er der i flere tilfælde gået en længere periode fra det tidspunkt, hvor beslutningen blev truffet, og frem til, at beslutningen er blevet effektueret (via registrering af nulstillingen og kommunikation til kunden).

I perioden mellem bankens beslutning og selve effektueringen af beslutningen har et antal kunder foretaget indbetalinger til den gæld, der var registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. Banken har herom oplyst, at bankens vurdering af, om der er sket overbetaling på konti og krav, som har været omfattet af bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling, omfatter samtlige betalinger, som er indgået frem til registreringen af nulstillingen (uanset om betalingen er modtaget før eller efter bankens beslutning om eftergivelse og nulstilling), og at tidskompensation vil blive opgjort på grundlag af det samlede overbetalingsbeløb på kundens konto. Vi har ingen bemærkninger til bankens tilgang hertil.

5.7 Om bankens fejlbehæftede indberetninger til Skatteforvaltningen

5.7.1 Indledende bemærkninger

Skattelovgivningen indeholder regler, som pålægger bl.a. banker at foretage indberetning af en række oplysninger til Skatteforvaltningen. Oplysningerne anvendes af Skatteforvaltningen i kontroløjemed, herunder som grundlag for tilrettelæggelsen af kontrolindsatsen over for virksomheder og borgere. Desuden anvendes nogle af oplysningerne som direkte grundlag for udfyldelse af de fortrykte (og i nogle tilfælde låste) felter i borgernes selvangivelser, og oplysningerne indgår dermed direkte i det grundlag, som anvendes til at foretage den skattemæssige ligning for den enkelte borger. En række af de indberettede oplysninger vil fremgå af de oplysningsskemaer, som borgeren kan rekvirere via Skatteforvaltningens selvbetjeningssystem, og som ofte indgår som en nødvendig del af den dokumentation, som en forbruger skal præsentere for f.eks. en långiver i forbindelse med optagelse af lån, eller som skal fremvises til kontraktparter ved gennemførelse af kreditkøb, indgåelse af leveringsaftaler, opstart af abonnementsforhold og ansøgning om leasingaftaler mv.

Fejlene i bankens gældsinddrivelse kan som beskrevet i vores tidligere rapporter, herunder særligt vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021 og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, have medført, at banken har indberettet forkerte oplysninger til Skatteforvaltningen. Derudover har bankens arbejde med gældssagen medført, at banken har identificeret flere selvstændige fejl i bankens arbejdsgange vedrørende sager under inddrivelse, som kan have ført til, at de oplysninger, som blev indberettet til Skatteforvaltningen, indeholdt fejl, eller som betyder, at indberetningerne har manglet eller været ufuldstændige.

De oplysninger, som banken har skullet indberette til Skatteforvaltningen i inkassosagerne, har bl.a. omfattet:

- oplysninger om restgæld ved udløbet af det enkelte indkomstår;
- oplysninger om tilskrevne eller forfaldne renter i det enkelte indkomstår;
- oplysninger om restance med betaling af tilskrevne eller forfaldne renter for tidligere indkomstår, samt
- oplysninger om bankens delvise eftergivelse af kundens gæld.

Oplysningerne i den enkelte sag skal afgives for bankens kunde og har endvidere efter en lovændring i 2022 med virkning fra og med indkomståret 2021 skullet afgives for kautionister, som har indfriet kundens gæld.

I forbindelse med vores gennemgang af bankens arbejde med at håndtere de fejl, der er eller kan være sket i forhold til de fejlbehæftede skatteindberetninger, har vi alene fokuseret på den ulempe, som fejlene kan have forvoldt bankens kunder, herunder de eventuelle tab, som kunder kan have lidt som følge af fejlene. Vi har endvidere fokuseret på, om banken har gjort hvad der var muligt for at rette fejlene, eller for at sikre, at kunderne har modtaget eller modtager så fyldestgørende information som muligt for selv at kunne reagere på fejlene, enten ved at rette henvendelse til Skatteforvaltningen herom, eller ved at rette krav mod banken om kompensation.

Vi bemærker, at de konstaterede fejl kan have ført til, at bankens kunder ikke har fået fradrag for renter, som de burde have fået, eller at de fradrag, som de har fået, har været for små. Fejlene kan også have ført til, at kunderne har modtaget for store fradrag, eller at kunder, som slet ikke har været berettiget til rentefradrag, har fået et sådant, fordi Skatteforvaltningen ved dannelsen af årsopgørelsen har lagt de fejlbehæftede indberetninger til grund.

Banken har konstateret en række forskellige kilder til fejl i indberetningerne til Skatteforvaltningen, og banken har i den forbindelse valgt at tilrettelægge dens arbejde i en række separate problemstillinger, jf. herom nærmere i bilag 1. Med få undtagelser har banken dog valgt en generel tilgang til de fejlagtige skatteindberetninger, som indebærer, at banken 1) ikke for tidligere indberetninger forsøger at berigtige de forkerte oplysninger, som er givet til Skatteforvaltningen, og 2) at banken alene vil beregne og udbetale kompensation til kunder, som kan have lidt tab som følge af fejlene, såfremt kunderne selv retter henvendelse til banken herom, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.7.3 og 5.8.

Der er to særlige opmærksomhedspunkter i forhold til bankens håndtering af problemstillingen om de forkerte skatteindberetninger.

Det **første** opmærksomhedspunkt er, at banken efter gældssagens opståen fortsat har haft pligt til at indberette oplysninger til skatteforvaltningen, herunder med den virkning, at f.eks. fejl i oplysninger om restgældens størrelse fortsat har påvirket indberetningerne, indtil det tidspunkt, hvor banken for hovedparten af kunderne valgte at eftergive og nulstille restgælden. Banken kan derfor – mens oprydningsarbejdet er pågået – have fortsat med at indberette forkerte oplysninger, hvilket også kan være tilfældet i forhold til sager i den såkaldte ”Post Pause-portefølje”, der er modtaget efter den 1. oktober 2020, jf. herom afsnit 3.2.2. Beslutningen om at ophøre med at forrente sagerne i perioden efter den 1. oktober 2020 har dog betydet, at banken for indkomstårene 2021 og frem har kunnet sikre en korrekt indberetning af den påløbne rente, da denne har været nul.

Det **andet** opmærksomhedspunkt er, at bankens beslutning om ikke at påberåbe sig forældelse overfor kunderne i forhold til deres eventuelle tilbagebetalingskrav i sagens natur ikke påvirker de frister, som gælder efter skatteforvaltningsloven for den enkelte kundes ansøgning om genoptagelse af ligningen. Det betyder, at der i den periode, hvor oprydningsarbejdet i banken er pågået, løbende er sket udløb af frister for genoptagelse af tidligere indkomstår med den virkning, at kunder, som ikke har indset, at bankens indberetninger har været fejlbehæftede, kan have mistet muligheden for at få genoptaget ligningen vedrørende tidligere indkomstår, jf. nærmere nedenfor, afsnit 5.8. Banken har i den forbindelse besluttet, at kunder, der har lidt et skattemæssigt tab på grund af bankens fejlbehæftede skatteindberetninger, og hvor kunden ikke kan få genoptaget ligningen vedrørende indkomståret, vil blive kompenseret af banken jf. afsnit 5.7.3.

5.7.2 *Bankens dialog med Skatteforvaltningen*

Banken har i forbindelse med vores undersøgelse oplyst, at den har været i dialog med Skatteforvaltningen om de fejlbehæftede indberetninger. I den forbindelse har banken orienteret os om, at den fra Skatteforvaltningen har modtaget tilkendegivelser om bankens og kundernes muligheder og pligter, som banken har lagt til grund for dens arbejde. Disse tilkendegivelser omfatter følgende:

For det første har banken oplyst, at Skatteforvaltningen har tilkendegivet, at banken alene skal korrigere fejlbehæftede indberetninger, hvis banken er sikker på, at de tal som banken kan korrigere nu, er retvisende, dvs. præcise og uden elementer af skøn. Banken har således også noteret, at banken ikke skal indberette nye værdier til korrektion af tidligere værdier, hvis ikke banken anser korrektionerne for endelige og præcise. Banken har derfor endvidere lagt til grund, at den ikke har pligt til at korrigere tidligere indberetninger med præsumptivt *mere retvisende tal*, hvis de tal som indberettes fortsat vil være upræcise eller indeholde fejl og/eller elementer af skøn.

For det andet har banken oplyst, at Skatteforvaltningen er fremkommet med en vejledende udtalelse om, at bankens kunder som udgangspunkt alene vil kunne begære ligningen genoptaget som følge af de af banken begåede fejl, hvis dette sker indenfor de såkaldte ordinære genoptagelsesfrister. Det betyder derfor, at kundernes mulighed for at korrigere f.eks. deres rentefradrag antageligvis vil bortfalde, hvis kunderne ikke har ansøgt om genoptagelse baseret på nye oplysninger om ligningen senest den 1. maj i det fjerde indkomstår efter udløbet af det indkomstår, for hvilket ligningen ønskes genoptaget. Derfor har banken også lagt til grund, at det ikke vil have nogen selvstændig betydning for ligningen, såfremt banken kunne korrigere indberetninger mange år tilbage i tid, idet ligningsfristen for disse år i givet fald er overskredet.

5.7.3 *Bankens tilgang til kompensation*

Banken har overordnet besluttet, at den som det klare udgangspunkt ikke vil forsøge at beregne og udbetale kompensation for fejlbehæftede skatteindberetninger til bankens kunder af egen drift, men at beregningen og udbetaling af en kompensation til kunderne derfor som udgangspunkt vil forudsætte, at kunderne selv retter henvendelse til banken med anmodning om kompensation.

Bankens beslutning beror på flere forhold:

Banken har vurderet, at alene få kunder har mistet fradrag

Banken har overordnet vurderet, at langt hovedparten af kunderne ikke har mistet rentefradrag, men tværtimod har opnået større fradrag end de har været berettiget til. Banken har derfor vurderet, at det vil have undtagelsens karakter, at de enkelte kunder isoleret set har lidt tab som følge af de konstaterede fejl. Bankens vurdering beror på en betragtning om, at fejlene i bankens gældsinddrivelse generelt har ført til for høje rentetilskrivninger på kundernes gældsposter og dermed også til for høje rentefradrag. Vi har ikke foretaget nogen nærmere undersøgelse af grundlaget for bankens vurdering.

Banken har vurderet, at det er praktisk umuligt at indberette korrekte historiske tal

Finanstilsynet meddelte den 25. april 2022 et påbud til banken om at sikre, at bankens kunder "... får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen". Påbuddet blev meddelt før banken havde truffet beslutning om den modelberegneede kompensationstilgang, og før banken havde besluttet, at eftergive restgælden for størstedelen af de kunder, hvis sager har været håndteret i DCS og PF, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 4. Påbuddet blev altså meddelt på et tidspunkt, hvor banken forventede at gennemføre en rensning og rettelse af data i sine systemer, så den korrekte gæld kunne opgøres, såvel historisk som aktuelt med henblik på fremadrettet inddrivelse.

Banken har i dag vurderet, at den ikke har praktisk/realistisk mulighed for at foretage korrekte korrigerende indberetninger for langt hovedparten af de berørte kunder. I den forbindelse har banken for det første lagt vægt på, at bankens beslutning om at gennemføre en modelbaseret kompensationsberegning betyder, at der ikke vil ske en præcis genberegning af de enkelte kunders sager. Beslutningen om anvendelse af den modelbaserede tilgang blev truffet af flere grunde, herunder dels for at sikre kunderne en hurtigere afklaring vedrørende gældsforholdet og en hurtigere udbetaling af compensation, og dels da banken konstaterede, at antallet af individuelle fejl, som alle sammen kunne påvirke saldoen i kundernes sager, ville gøre det særdeles vanskeligt at foretage en sekventielt korrekt rettelse og genberegning af sagerne.

Beslutningen om anvendelse af en modelbaseret tilgang medfører, at langt hovedparten af de kunder, som kompenseres, modtager mere end de har været berettiget til. Til gengæld medfører beslutningen, at der med få undtagelser ikke foretages en præcis genberegning for den enkelte kunde. Banken lægger til grund, at en sådan præcis genberegning (som ikke bygger på skøn eller kundevenlige forudsætninger) vil være en betingelse for, at banken har pligt til, men også mulighed for at korrigere tidligere fejlindberetninger overfor Skatteforvaltningen, jf. ovenfor, afsnit 5.7.2.

Banken har vurderet, at det i en betydelig del af sagerne i Olympia-programmet ikke vil være praktisk muligt at foretage en præcis genberegning, da der ikke foreligger et fyldestgørende datagrundlag herfor. Banken har desuden vurderet, at foretagelsen af en sådan genberegning vil være uproportionelt omfattende og vanskelig, set i forhold til bankens forventning om, at kunderne som følge af fejlenes natur kun undtagelsesvist vil have lidt tab (af fradrag). Banken har vurderet i den forbindelse, at en genberegning vil tage mange år, selv hvis banken tilfører ressourcer til opgaven.

Vi har ikke set det materiale, som ligger til grund for bankens vurdering om, at en genberegning i mange sager ikke vil være mulig som følge af manglende data. Vi er enige med banken i, at en genberegning af alle sager vil være særdeles omfattende og tidskrævende, ligesom vi anser det for sandsynligt, at en sådan manuel proces vil være særdeles kompleks og i sig selv kan føre til mange fejl. Endelig vurderer vi også, at processen formentlig vil vare flere år, hvilket må sammenholdes med, at fristerne for genoptagelse ifølge de tilkendegivelser, som banken har modtaget fra Skatteforvaltningen, vil løbe (og i mange tilfælde springe) sideløbende med arbejdets udførelse. I den sammenhæng bemærker vi også, at de ordinære genoptagelsesfrister for indkomståret 2020, hvor banken den 21. september 2020 fik de første påbud fra Finanstilsynet i anledning af gældssagen, og tidligere indkomstår allerede er sprunget.

Banken har vurderet, at den ikke kan fastslå et tab uden at modtage oplysninger fra kunderne

Banken har endelig lagt vægt på, at banken – selv hvis den foretog en præcis genberegning for den enkelte kunde – ikke har indsigt i kundernes skattemæssige forhold. Et forsøg fra bankens side på at beregne og udbetale en kompensation til kunderne af egen drift vil derfor under alle omstændigheder bygge på nogle forudsætninger om kundernes skattemæssige forhold, som kun vil kunne belyses af kunderne selv, herunder en forudsætning om, at kunderne ikke selv har været i kontakt med Skatteforvaltningen om deres ligning på en måde, som har påvirket skatteansættelsen. Vi er enige med banken i, at banken af denne grund ikke kan fastslå om de enkelte kunder har lidt tab, uden at banken indhenter oplysninger fra kunderne om ligningen i de enkelte indkomstår.

På baggrund af de ovenfor beskrevne forhold har banken besluttet, at beregning og udbetaling af kompensation for fejlbehæftede skatteindberetninger til bankens kunder vil ske på baggrund af den af banken opstillede proces for håndtering af kunde-henvendelser angående kompensation, som forudsætter, at kunderne selv retter henvendelse til banken og anmoder om kompensation, jf. afsnit 5.8 og 5.9.

Banken har oplyst, at den i forbindelse med den afsluttende kommunikation til kunderne vil vejlede kunderne om betydningen af, at der kan være sket fejl i indberetningerne til Skatteforvaltningen, og om muligheden for den enkelte kunde for at søge om kompensation, hvis kunden mener, at der kan være lidt et tab. Banken vil i den forbindelse også vejlede kunderne om, hvor kunderne kan finde oplysninger om, hvad banken har indberettet til Skatteforvaltningen, og hvad kunderne skal være særligt opmærksomme på ved deres gennemgang af oplysningerne.

Banken har oplyst, at den ikke vil påberåbe sig formueretlig forældelse i forhold til et eventuelt tab, som kunderne kan forlange erstattet, men at banken overvejer, om den i det afsluttende brev til kunderne vil tilkendegive en endelig frist indenfor hvilken kunderne skal rette henvendelse til banken, hvis de vil have kompensation for et eventuelt tab, herunder et mistet fradrag, jf. nærmere afsnit 5.12.

5.8 Om kommunikation angående problemstillinger, som banken ikke af egen drift har valgt at beregne kompensation for

Banken har identificeret en række problemstillinger, som er karakteriseret ved, at banken ikke har de nødvendige oplysninger til at vurdere, om kunden har lidt et tab og dermed er berettiget til at modtage kompensation og – i bekræftende fald – til at beregne størrelsen af den berettigede kompensation. For at banken kan vurdere, om kunderne har lidt et tab, er det således en forudsætning, at kunderne giver banken de nødvendige oplysninger.

Denne kategori af problemstillinger har banken undervejs i gældssagen benævnt som problemstillinger under kategorien ”Indirekte tab”. Der er imidlertid tale om problemstillinger, der i traditionel erstatningsretlig terminologi kan have ført til, at kunder har lidt både direkte og indirekte tab. I den

sammenhæng bemærkes for en god ordens skyld, at bankens kategorisering ikke ses at have haft betydning for, om banken foretager sig det fornødne i forhold til at vurdere, om kunden har lidt et tab, som banken bør yde kompensation for, jf. herom afsnit 5.9 nedenfor, og at banken har bekræftet, at dens kommunikation til kunderne om problemstillingerne vil afspejle, at der kan rettes henvendelse til banken om ethvert tab, som kunderne mener at have lidt.

Banken har overfor os redegjort for dens overordnede principper for kommunikation til kunder berørt af problemstillinger, hvor bankens stillingtagen til kompensation forudsætter en henvendelse fra kunden herom. Såfremt en kunde er berørt af en sådan problemstilling, vil banken, i sit afslutningsbrev til kunderne, orientere kunden særskilt om den enkelte problemstilling, som kunden er berørt af, jf. nærmere om afslutningsbrevet i afsnit 5.12. Banken har oplyst, at det tilstræbes, at beskrivelsen af problemstillingen skal give kunden et så indgående indblik i problemstillingen, at kunden har tilstrækkelige forudsætninger for selv at kunne vurdere, om kunden har lidt et økonomisk tab som følge af problemstillingen, herunder at indsende den dokumentation, som er nødvendig for, at banken kan tage stilling til kompensation. Banken har besluttet, at den som udgangspunkt først i forbindelse med afslutningsbrevet vil kommunikere særskilt til de berørte kunder om de problemstillinger, hvor eventuel kompensation forudsætter, at kunderne retter henvendelse til banken og fremsender relevant dokumentation. Det bemærkes dog, at banken løbende har informeret generelt om problemstillingerne på bankens inkassohjemmeside.

Endvidere har banken oplyst, at alle afslutningsbreve, som sendes til kunder berørt af bankens gældsinddrivelsessag, vil indeholde en standardiseret tekst, hvor banken informerer kunderne om, at den har identificeret en række problemstillinger, der kan have ført til et indirekte tab og en henvisning til bankens hjemmeside for en nærmere beskrivelse af disse problemstillinger.

Finanstilsynet har som en del af sit påbud af den 21. september 2020 pålagt banken *“at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl”*.

På baggrund af bankens beskrivelse af de overordnede principper for kommunikation om problemstillinger, som banken ikke yder kompensation for af egen drift, er det vores vurdering, at bankens kommunikation på baggrund af de oplistede principper er egnet til at sikre, at kunderne informeres tilstrækkeligt om disse problemstillinger. Dette skyldes navnlig bankens plan om, at afslutningsbrevet også vil indeholde individuelt tilpasset information til de kunder, hvor bankens undersøgelser konkret har vist, at kunden kan have lidt et direkte eller indirekte tab som følge af den pågældende problemstilling. Dog bemærker vi, at banken ikke i alle tilfælde har informeret kunderne om, at kunden er berørt af en problemstilling, som banken ikke yder kompensation for af egen drift, i takt med, at disse er konstateret, men først vil informere herom i de afslutningsbreve, som sendes til kunderne, når bankens arbejde med problemstillinger i Olympia-programmet er endeligt afsluttet. Vi har

forstået på banken, at den primært har valgt den beskrevne tilgang ud fra et ønske om ikke at skrive for mange breve til de enkelte kunder, men i videst muligt omfang orientere kunderne i ét eller få breve. Kun hvor dette har været nødvendigt som følge af håndtering af f.eks. lovgivningsmæssige frister, er orientering således sket løbende undervejs. Det gælder f.eks. i forhold til fejl i bankens indberetninger til Skatteforvaltningen, hvor alle kunder, som potentielt har været berørt af hensyn til de skattemæssige genoptagelsesfrister, hvert år har modtaget et brev, som har indeholdt oplysninger om, at bankens indberetninger kunne indeholde fejl, samt om muligheden for kunden selv at reagere herpå.

5.9 Om bankens proces for håndtering af kundehenvendelser angående compensation

Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.9, og vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022, afsnit 6.1.2, har banken fastlagt en proces for håndteringen af kundehenvendelser vedrørende kundens eventuelle krav på compensation vedrørende de forhold, hvor banken ikke af egen drift kompenserer kunden. Dette kan angå forhold, hvor banken har vurderet, at kunden potentielt kan være kompensationsberettiget som følge af en konkret fejl i bankens gældsinddrivelse, men hvor banken mangler oplysninger til at fastslå dette med sikkerhed, og hvor banken derfor har anmodet kunden om at fremsende eventuel dokumentation, som kan belyse forholdet. Det kan tillige angå sager, hvor kunden af egen drift henvender sig med et (potentielt) kompensationskrav, som kan være et direkte tab eller et indirekte tab, afledt af bankens fejl.

Når banken modtager en sådan kundehenvendelse eventuelt bilagt dokumentation, kvitterer banken for modtagelsen af kravet og/eller dokumentationen, hvorefter nøglemedarbejdere i banken foretager en manuel gennemgang af kravet og den eventuelle dokumentation. Banken vil i denne proces i nødvendigt omfang være i dialog med kunden, f.eks. hvor en kunde har fremsat et krav, men ikke i første omgang har medsendt nødvendig dokumentation herfor. Nøglemedarbejderens vurdering forelægges herefter for et internt panel i banken, som består af seks personer fra bl.a. bankens Group Legal og Debt Management samt en ekstern repræsentant fra et advokatkontor. Panelet mødes ifølge banken månedligt for at vurdere hver enkelt sag efter en struktureret proces, der omfatter dokumentationsforberedelse, gennemgang af krav, kommunikation om beslutningen og, hvis det er relevant, kompensationsudbetaling, herunder også skatte- og tidskompensation.

Banken havde pr. februar 2025 modtaget 151 henvendelser fra kunder, hvoraf tre havde resulteret i en udbetaling af compensation. Det må dog forventes, at antallet af henvendelser kan stige, idet banken for en række af de problemstillinger, som er forudsat behandlet i denne proces, endnu ikke har kommunikeret direkte til de udsøgte kunder, som potentielt kan have lidt et tab. De resterende udsøgte kunder vil modtage information om de specifikke problemstillinger og en opfordring til at sende dokumentation i det afslutningsbrev, som banken vil sende i forbindelse med afslutningen af Olympia-programmets arbejde med analyse af problemstillinger, jf. herom afsnit 5.12 nedenfor.

Afslutningsbrevet vil også indeholde en generel information rettet til alle kunder om, at kunden kan henvende sig, hvis kunden mener at have lidt et indirekte eller yderligere tab og en henvisning til bankens hjemmeside, hvor de fejl banken har identificeret, er beskrevet. Der er i alt 17 problemstillinger, som behandles i denne proces, jf. nærmere herom i bilag 1. Vi har ikke bemærkninger til den af banken beskrevne proces.

5.10 Om bankens aktuelle målbillede for validering af modelberegnet kompensation

Den modelberegneede kompensation for konti i DCS og krav i PF er ikke udtryk for en præcis beregning af kompensationsbehovet for den enkelte kunde, men er i stedet en simplificeret opgørelse, som med en høj grad af sandsynlighed skal dække kompensationsbehovet for langt de fleste kunder. Banken har derfor via stikprøver foretaget en validering af, om den modelberegneede kompensation opfylder bankens eget målbillede for en acceptabel risiko for underkompensation og herudover fastsat et målbillede for størrelsen, stratificeringen og repræsentativiteten for den stikprøve som er grundlag for valideringen. Dette har vi tidligere behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.5, og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.1.3, hvor det er beskrevet, at det er bankens målsætning, at risikoen for underkompensation ikke må overstige 5 % på porteføljeniveau og i afsnit 4.1.4.2.1 og afsnit 5.5.1.2 beskrevet, at banken for både DCS og PF har som målsætning, at stikprøven skal udgøre minimum 1 % og minimum 30 konti/krav inden for hvert kompleksitetsniveau/sagstype.

Bankens målbillede for validering finder også anvendelse, når banken vil vurdere beregningsmodellens anvendelighed og robusthed for opgørelse af kompensation for specifikke problemstillinger og mindre kundesegmenter. Her gennemfører banken en separat risikoanalyse på tværs af de udsøgte berørte konti og krav, hvor målbilledet ligesom på porteføljeniveau er, at en acceptabel lav risiko for underkompensation forudsætter, at den observerede risiko for underkompensation på baggrund af stikprøver skal være under 5 % for den relevante population af konti/krav, samt at antallet af stikprøver skal være minimum 1 % af scope for risikoanalysen og minimum 30 stikprøver. I bankens opdaterede aktuelle målbillede for validering er tilføjet det nye kriterium, at antallet i stikprøven skal udgøre minimum 50 % af populationen, når den samlede population i det relevante kundesegment udgør mindre end 60 konti/krav. Dette nye kriterium erstatter, at banken tidligere havde fastsat, at en stikprøve på minimum 10 konti/krav var tilstrækkelig ved analyse af enkeltstående yderligere problemstillinger. Bankens målbillede for antallet af stikprøver gælder på tværs af alle typer af analyserede fejl og kundegrupper, dvs. ved vurdering af beregningsmodellens anvendelighed for alle yderligere problemstillinger, ORIS-indberetninger og mindre kundegrupper, samt ved tekniske problemstillinger relateret til beregningen af kompensation i beregningsmodellen. Målbilledet gælder tillige for den afsluttende risikoanalyse, som banken vil foretage i forbindelse med bankens afslutning af gældssagen, som beskrevet i afsnit 5.12 nedenfor.

Det er tillige en del af bankens målbillede, at stikprøven skal stratificeres sådan, at minimumskravet til stikprøvestørrelsen i videst muligt omfang skal være opfyldt for en række hovedgrupper i populationen, der har væsentlige fælles karakteristika enten i forhold til bankens oprindelige håndtering af gældsinddrivelsen (f.eks. i relation til systemunderstøttelse og dataopsamling) eller væsentlige fælles træk i kompensationsberegningen. Banken tilsigter på den baggrund bl.a., at minimumskravet til stikprøvestørrelsen i PF skal være opfyldt på tværs af sagstyper (O-01, I-05, I-02, og I-16), og at minimumskravet til stikprøvestørrelsen for konti i DCS skal være opfyldt på kompleksitetsniveau for henholdsvis migrerede og ikke-migrerede konti. Dette sikrer banken ved i overensstemmelse med målbilledet at overholde tærsklen på minimum 30 krav/konti og minimum 1 % (alternativt minimum 50 % for mindre populationer) af krav/konti, der indgår for risikoanalysen for hver af disse segmenter. Banken kontrollerer desuden, at stikprøven fremstår repræsentativ på tværs af forskellige parametre, som banken har vurderet kan have særlig betydning for risikoen for underkompensation, herunder f.eks. kravets alder, tilbagebetalingsratio, størrelsen af den oprindelige gæld, kundens samlede indbetalinger og beregnet kompensation.

Banken har oplyst, at resultaterne af stikprøverne løbende evalueres, sådan at banken træffer passende foranstaltninger baseret herpå. Hvis der identificeres forhøjede risici for underkompensation, vil banken altid foretage en mere grundig undersøgelse.

På baggrund af resultatet af risikoanalysen vurderer banken således, om der er behov for at justere beregningsmodellen, ved at reducere kalibreringssatsen og/eller tillægge skattekompensation, for at øge kompensationsniveauet for alle kunder berørt af den analyserede problemstilling eller for afgrænsede grupper af kunder berørt af problemstillingen. Alternativt vælger banken i visse tilfælde at tilrette enten kompensationsberegningen f.eks. ved at foretage en målrettet korrektion til startbalancen eller ved at revurdere, om der er anledning til at justere på de beregningsmetoder og -antagelser, der anvendes i stikprøvegennemgangen, herunder i DCS-konto-genberegneren eller i PF-krav-genberegneren. Det kan f.eks. være ved at inddrage supplerende datakilder i selve stikprøveberegningen. Herefter genberegnes risikoen for underkompensation på ny for at sikre, at denne er på et tilstrækkeligt lavt niveau. Resultatet af stikprøven kan også medføre, at banken beslutter, at en mere præcis opgørelsesmetode er nødvendig, enten ved individuel genberegning eller fuld manuel gennemgang. Banken vil også i denne proces gennemføre en analyse af, om den observerede forhøjede risiko for underkompensation knytter sig til en afgrænset del af populationen (f.eks. en del af populationen, som er særligt eksponeret for mangler i datagrundlaget), og om det evt. er relevant alene at gennemføre en given justering for en mindre delmængde af de berørte konti/krav, i det omfang disse entydigt lader sig afgrænse.

Ved den afsluttende risikoanalyse vil banken sikre, at bankens målsætning om, at risikoen for underkompensation ikke overstiger 5 % i nogen af de delpopulationer, der udgøres af målbilledet for stratificering, er opfyldt. Det bemærkes i den forbindelse, at banken i tilfælde, hvor den observerede risiko for underkompensation overstiger 5 % vil sikre, at den reelle risiko for underkompensation maksimalt

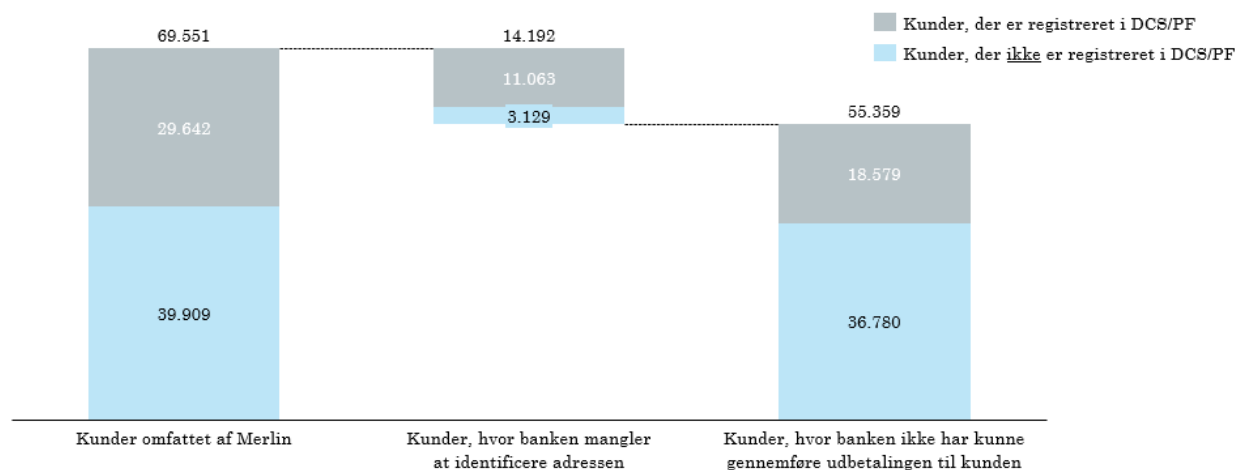
udgør 5 %, f.eks. ved at tage stilling til eventuelle usikkerheder, der knytter sig til målingen, eller at målingen ikke tager højde for konkrete kundevenlige elementer, som betyder, at den reelle risiko for underkompensation er lavere end den observerede, jf. herved afsnit 3.4.2 i vores rapport nr. 6 af 9. maj 2025. Den afsluttende risikoanalyse består af to risikoanalyser, dels for hele porteføljen af konti/krav, der modtager modelberegnet kompensation under ét, og dels en separat risikoanalyse for den delmængde af porteføljen, som modtager modelberegnet kompensation uden tillæg af eksplicit skattekompensation.

Vi har ikke nogen bemærkninger til bankens målbillede for validering af den modelberegnete kompensation, som vi vurderer er egnet til at sikre, at banken med en høj grad af sandsynlighed udbetaler tilstrækkelig kompensation til de berørte kunder. Banken har for enkelte af problemstillingerne, der er beskrevet i bilag 1, endnu ikke afsluttet risikoanalysen og dermed ikke endeligt fastlagt modeltilgangen, herunder vurderet om der skal ske tilpasninger til modellen. Banken har tilkendegivet, at banken også for disse problemstillinger – og for problemstillinger, som eventuelt måtte blive identificeret frem mod færdiggørelsen af Olympia-programmets arbejde med kompensation for fejlene i bankens gældsinddrivelse – vil følge de generelle principper for bankens målbillede, som beskrevet ovenfor.

5.11 Om bankens tilgang til kompensation, der ikke har kunnet udbetales, og tidligere kunder, der ikke har kunnet kontaktes

Banken oprettede i foråret 2022 det såkaldte Merlin-projekt, som har til formål at behandle de sager, hvor kunderne skal modtage breve/meddelelser og eventuel kompensation fra banken, men hvor banken ikke har tilstrækkelige oplysninger til at kontakte kunden og/eller til at kunne udbetale kompensationen. Vi har tidligere kort beskrevet Merlin-projektet i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, afsnit 3.2.5, og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 3.7. Merlin-projektet omfatter både kunder, der har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og kunder, der ikke har været registreret i disse systemer.

Figur 10 nedenfor indeholder en oversigt over de kunder, der pr. 1. oktober 2025 behandles i bankens Merlin-projekt:



Figur 10 - Kunder, som er omfattet af bankens Merlin-projekt

Som det fremgår af figuren, er 69.551 kunder omfattet af bankens Merlin-projekt, hvoraf 29.642 kunder har været registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, mens 39.909 kunder ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer. For så vidt angår de 55.259 kunder, hvor banken (endnu) ikke har kunne gennemføre udbetalingen af kompensation til kunden, har banken oplyst, at ca. 50 % af kompensationsbeløbene er mindre end kr. 20, og at ca. 75 % af kompensationsbeløbene er mindre end kr. 200.

Der kan være tre årsager til, at en sag er overdraget til Merlin-projektet: 1) banken har ikke kunnet komme i kontakt med kunden, fordi banken ikke har haft relevante kontaktoplysninger; 2) banken har ikke kunnet udbetale kompensation til kunden, fordi banken ikke har haft relevante kontooplysninger; 3) banken har ikke kunnet udbetale kompensation til kunden, fordi kundens konto har været blokeret (f.eks. kan kunden være omfattet af en sanktionsliste).

Banken forsøger indledningsvis at finde kontaktoplysninger og/eller kontonummer ved en nærmere fastlagt proces, som involverer adresseforespørgsler i CPR- og CVR-registeret, og – hvis dette ikke giver resultat – en kombination af meddelelser til kunden i e-boks, telefonopkald, SMS'er og e-mails, hvis dette er muligt ud fra de oplysninger, som banken har om den enkelte kunde.

Hvis det, trods bankens indledende bestræbelser, ikke lykkes banken at komme i kontakt med eller at udbetale kompensation til en kunde, vil banken overføre kundens sag til den såkaldte residual-database. Bankens oplysning, at den vil opbevare sager i residual-databasen, indtil det måtte lykkes banken at komme i kontakt med kunden eller at udbetale kompensation til kunden, dog maksimalt i 10 år regnet fra datoen for bankens beslutning om at registrere sagen i residual-databasen, hvorefter sagen slettes. Dette vil indebære, at kundens eventuelle kompensationskrav bortfalder. For så vidt angår kunder, hvor banken

ikke har kunnet kommet i kontakt med kunden, vil banken i 10-års perioden løbende følge op på, om kunden er blevet kontaktbar i henhold til en nærmere fastlagt proces, f.eks. ved med faste intervaller at lave en ny adresseforespørgsel i CPR-registret, ligesom der vil blive noteret en sagskommentar om forholdet på den enkelte sag, så bankens medarbejdere er opmærksomme på forholdet, hvis kunden måtte henvende sig til banken. Banken har ikke taget stilling til, hvor ofte en sådan adresseforespørgsel vil ske, men har oplyst, at den vil undersøge, hvordan frekvensen bedst kan afbalanceres med kunders behov. For de kunder, hvor banken har kontaktdata, men mangler et kontonummer til brug for udbetalingen af kompensation, vil det fremgå af kommunikationen til kunden, at kundens krav på kompensation forældes formueretligt efter 10 år, hvis kunden ikke oplyser et kontonummer til banken, som muliggør udbetalingen. Endelig vil det fremgå af bankens hjemmeside vedrørende gældssagen, at kunders sag vil blive slettet 10 år efter overførsel til residual-databasen.

For kunder, hvor kontoen er blokeret, vil banken i den enkelte sag forholde sig til årsagen til blokeringen og vurdere om blokeringen midlertidigt kan ophæves med henblik på at indsætte beløbet, hvorefter blokeringen etableres igen. Pengene er i disse tilfælde til rådighed for kunden, når blokeringen ophæves. Denne løsning er dog kun mulig, hvor blokeringen er foretaget af banken og ikke af et andet pengeinstitut. Endvidere vil det i nogle tilfælde være særligt betænkeligt eller ikke være muligt at hæve blokeringen midlertidigt, idet banken i en række situationer har pligt til ikke at gennemføre transaktioner, før der foreligger tilsagn herom fra Hvidvasksekretariatet, ligesom banken kan være forpligtet til at beslaglægge eller indefryse kundens midler. Det gælder f.eks. i situationer omfattet af hvidvasklovens § 26, stk. 4 og stk. 6, hvor der foreligger mistanke om eller rimelig grund til at formode, at kunden deltager i hvidvask af større eller særlig mistænkelig karakter eller i finansiering af terrorisme samt efter hvidvasklovens § 34a, hvor en kunde står opført på FN's sanktionslister eller på EU's sanktionslister i henhold til Rådets forordning nr. 2580/2001 af 27. december 2001, art. 2, stk. 1-3 og Rådets forordning nr. 269/2014 af 17. marts 2014, art. 2, stk. 1 og 2.

Banken vil i disse mere alvorlige situationer ikke hæve blokeringen. Er blokeringen foretaget af et andet institut, kender banken ikke årsagen til blokeringen og banken vil i de sager, hvor kontaktdata haves, kontakte kunden med henblik på at undersøge om en anden ikke-blokeret konto kan anvendes. Hvor blokeringen ikke midlertidigt kan hæves, eller betaling ikke kan ske til en anden konto, vil banken med faste intervaller følge op på, om blokeringen i mellemtiden er ophævet og igen forud for den endelige sletning af residual-databasen efter 10 år.

Vi har gennemgået bankens proces for håndtering af kunder i Merlin-projektet og har ingen bemærkninger hertil, idet vi vurderer, at banken har gjort og planlægger at gøre, hvad der med rimelighed kan forventes for at fremskaffe kontakt- og kontooplysninger for de berørte kunder. Endvidere er det vores vurdering, at det er rimeligt at betragte kundens krav mod banken som forældet og dermed bortfaldet, uanset bankens tidligere udmeldinger om ikke at ville gøre formueretlig forældelse gældende, hvis det ikke indenfor en periode på 10 år har været muligt at komme i kontakt med kunden og udbetale

komensationen. Dog gælder, at intervallerne for opfølgning i form af fornyet søgning i CPR-registeret og kontrol af, om konti fortsat er blokeret, ikke var fastlagt af banken ved undersøgelsens afslutning, og vi kan derfor ikke forholde os til, om banken har valgt rimelige og proportionelle opfølgningsintervaller i de to situationer.

For så vidt angår beregning af tidsskompensation, som i øvrige sager beregnes indtil komensationen udbetales til kunden, har bankens juridiske afdeling vurderet, at banken kan være berettiget til at stoppe beregningen af tidsskompensation i kundernes sager, når sagen overføres til residual-databasen, ud fra en betragtning om, at banken har gjort, hvad der med rimelighed har kunnet forventes af banken i forhold til at indhente de nødvendige oplysninger med henblik på betaling. Det er vores vurdering, at det ikke er givet, at der i alle sager vil foreligge fordringshavermora, og at banken bør foretage en individuel vurdering heraf i den enkelte sag, hvis det senere bliver muligt at udbetale komensationen. Bankens bekræftet, at den vil foretage en sådan vurdering, hvorefter vi ikke har nogen yderligere bemærkninger.

5.12 Slutopgørelse og afslutningsbrev

Banken har løbende udbetalt komensation til kunderne i takt med, at de enkelte konti og krav er blevet færdiganalyseret, og komensationen vil sædvanligvis have dækket alle de problemstillinger, som banken på beregningstidspunktet har kendt til, og som banken har vurderet, at de pågældende konti og krav var eller kunne være berørt af.

Antallet af problemstillinger i gældsinddrivelsen har imidlertid været stigende siden gældssagens start. Bankens viden om de enkelte problemstillinger har tillige udviklet sig i løbet af bankens håndtering af gældssagen. Derfor kan banken også have konstateret, at kunder, som allerede har modtaget komensation for de fejl, som banken havde kendskab til, da komensationen blev beregnet, er blevet berørt af nye fejl, der kan have ført til overopkrævning hos kunderne. For den enkelte kunde kan bankens identifikation af nye fejl således betyde, at kunden kan være berettiget til yderligere komensation, såfremt den komensation, kunden allerede har modtaget, ikke er tilstrækkelig til at dække kundens samlede overbetaling, når nye problemstillinger medregnes. For enkelte segmenter og problemstillinger gælder også, at bankens analyser har vist, at den komensationstilgang som banken først havde besluttet har vist sig ikke med en tilstrækkelig grad af sikkerhed at være tilstrækkelig til at dække kundernes overbetaling.

Banken har oplyst, at der af disse grunde vil blive foretaget en opfølgende og afsluttende risikoanalyse på porteføljeniveau, som skal afdække, om den besluttede komensationstilgang, herunder også eventuelle justeringer til den standardiserede modelberegning i form af f.eks. reducerede kalibreringssatser eller tillæg af skattekomensation, fortsat er tilstrækkelig for alle målgrupper i bankens beregningsmodel, når der tages højde for alle nu kendte problemstillinger. Den afsluttende risikoanalyse vil blive foretaget ud fra de kriterier for validering af den modelberegnete komensation,

som er beskrevet i afsnit 5.10. Hvis banken efterfølgende måtte konstatere yderligere nye problemstillinger, vil banken gentage risikoanalysen.

Endvidere vil banken som en del af afslutningen af gældssagen foretage nye kompensationsberegninger via Olympia-modellen, individuelle genberegninger og fuld manuel gennemgang for de konti og krav, som banken har registreret som værende berørt af eller potentielt berørt af problemstillinger, der ikke indgik i beregningsgrundlaget for allerede foretagne kompensationsberegninger. Banken vil således i forbindelse med slutopgørelsen sikre, at alle kompensationsberegninger har taget højde for kendt viden på tidspunktet for slutopgørelsen, og i den forbindelse tage stilling til, om der er behov for at udbetale yderligere kompensation.

Af de kompensationsbreve, som banken har fremsendt til kunderne i forbindelse med kompensationsudbetalingen, fremgår, at banken fortsat er i gang med at undersøge kundens sag for andre fejl; at banken vil kontakte kunden igen, når banken er færdig med at undersøge kundens sag; og at kunden vil modtage yderligere kompensation, herunder relevant skatte- og tidskompensation, hvis kunden ikke er blevet kompenseret tilstrækkeligt (se brevskaeloner i bilag 4 til vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023). Banken vil ved slutopgørelsen også tage højde for, at banken for visse segmenter eller problemstillinger har ændret compensationstilgangen.

Da den allerede udbetalte kompensation i mange sager vil være udtryk for en overkompensation, vil det forhold, at det i forbindelse med slutopgørelsen viser sig, at en konto eller et krav er eller kan være berørt af nye problemstillinger ikke nødvendigvis betyde, at en kunde skal modtage yderligere kompensation. Hvis slutopgørelsen viser, at kunden har modtaget et for stort kompensationsbeløb, vil banken ikke kræve tilbagebetaling af allerede udbetalt kompensation.

Banken vil efter foretagelse af slutopgørelsen sende et afslutningsbrev til alle kunder berørt af bankens gældsinddrivelsessag. Her vil banken oplyse kunderne om, at banken nu har afsluttet sin undersøgelse af kundens gældssag.

Vi har ikke, som led i vores undersøgelse, modtaget en brevskaelonen for afslutningsbrevet, men banken har overordnet redegjort for det forventede indhold af afslutningsbrevet. Banken har i den forbindelse oplyst, at afslutningsbrevet bl.a. kommer til at indeholde følgende:

- bankens endelige konklusion om, hvorvidt problemstillinger i gældssagen efter bankens vurdering har påført kunden et tab;
- oplysning om beløbet, som udgør den endeligt beregnede modelkompensation efter, at alle kendte problemer er færdiganalyseret, samt oplysninger om modelberegningsprincipperne og henvisning til hjemmesidens beskrivelse af modellen og de problemstillinger, der er omfattet af modellen;

- beskrivelse af problemstillinger, som modellen ikke dækker, men som kan have medført et potentielt tab;
- kundens mulighed for at anmode om en individuel genberegning af kompensationsbeløbet;
- oplysning om, at kompensationen er skattepligtig, og om hvorvidt kompensation for skat er inkluderet i den nominelle kompensation beregnet i modellen eller er tillagt som skattekompensation, samt mulighed for at søge om yderligere skattekompensation, hvis kunden betaler topskat;
- oplysning om tidskompensation;
- oplysning om principperne for fordeling af kompensation i sager med flere debitorer;
- oplysninger om problemstillinger, som kan have medført et indirekte tab for kunden, herunder oplysning om de potentielt fejlbehæftede indberetninger til Skatteforvaltningen; samt
- klagevejledning og oplysninger om bankens behandling af kunders personoplysninger i henhold til GDPR-reglerne.

Banken har oplyst, at kunden i de sager, hvor der ikke er fundet yderligere problemstillinger, der (potentielt) påvirker kundens sag, siden kundens modtagelse af et kompensationsbeløb, og hvor kunden derfor ikke skal modtage yderligere kompensation, *ikke* herved får en fornyet adgang til at forlange en individuel genberegning. Derimod vil de kunder, hvor det har vist sig, at kundens sag er berørt af yderligere fejl, men hvor den kompensation, som kunden allerede har modtaget, er tilstrækkelig stor til også at rumme kompensation for de yderlige fejl, og hvor kunden derfor ikke ifølge bankens beregninger er berettiget til yderligere kompensation, få tilbudt en fornyet individuel genberegning.

Det bemærkes, at banken i forbindelse med afslutningsbrevet vil orientere kunderne om, at banken vil afskære eventuelle krav på kompensation (eller yderligere kompensation) på grund af formueretlig forældelse, hvis der anmodes om en individuel genberegning senere end 90 dage efter kundens modtagelsen af afslutningsbrevet.

Vi bemærker, at banken ikke i alle tilfælde løbende har orienteret potentielt berørte kunder om de problemstillinger, som banken ikke yder kompensation for af egen drift, og at det således først er i forbindelse med bankens udsendelse af afslutningsbrevet, at alle kunder vil være orienteret om de problemstillinger, som potentielt kan have ført til tab, men som forudsætter, at kunderne retter henvendelse til banken, jf. herom afsnit 5.8.

Vi har ikke bemærkninger til de af banken udarbejdede overordnede principper for slutopgørelse og afslutningsbrev.

BILAGSOVERSIGT

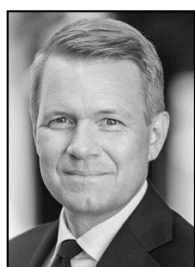
Bilag 1 – Overblik over problemstillinger

Bilag 2 – Oversigt over konti i DCS og krav i PF, der afventer bankens stillingtagen til kvaliteten af den registrerede restsaldo

Kontakt os:



Martin Povelsen
Partner, KPMG
Digital Risk
mpovelsen@kpmg.com



Morten Plannthin
Partner, Advokat (H), Poul Schmith
Digital Rådgivning
mpl@poulschmith.dk



Rune Derno
Partner, Advokat (H), Poul Schmith
Digital Rådgivning
der@poulschmith.dk