



Uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S' gældsinddrivelse

Rapport nr. 6 angående Finanstilsynets afgørelser af 26. november 2020 og 3. december 2021

Indhold

1.	INDLEDNING	5
1.1	Introduktion	5
1.2	Særligt om grundlaget for rapportering om bosager	6
1.3	Bosagernes særlige karakter og kompleksitet	7
2.	SAMMENFATNING OG KONKLUSION	11
2.1	Overordnet konklusion	11
2.2	Konkrete observationer	12
2.2.1	Tidskompensation	12
2.2.2	Omkostninger ved genoptagelse af bobehandling	13
2.2.3	Rette kompensationsmodtager for så vidt angår fysiske konkursboers afsluttede konkursboer	14
2.2.4	Beløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår afsluttede dødsboer	16
3.	GENERELT OM BANKENS HÅNDTERING AF BOSAGERNE	18
3.1	Bosagerne i segmenter og tal	18
3.1.1	Bosagernes overordnede segmentering	18
3.1.2	Antallet af kunder i bosagssegmenterne	19
3.1.3	Om færdiggørelsesgraden af bankens arbejde med beregning af kompensation	23
3.1.4	Størrelsen af kundernes kompensationskrav	29
3.2	Bankens forskellige typer af kompensationsberegninger	29
3.3	Elementer i bankens kompensation	32
3.3.1	Kompensation for potentiel overbetaling	32
3.3.2	Skattekompensation	33
3.3.3	Tidskompensation	34
3.3.4	Omkostninger ved genoptagelse af bobehandling	36
3.3.5	Eventuelt rekvirentansvar	43
3.3.6	Om bankens tilgang til forældelse i bosagerne	44
3.4	Bankens validering af kompensationsberegningen	48
3.4.1	Stikprøvegennemgang	48
3.4.2	Opgørelse af risiko for underkompensation	52
3.4.3	Justering af kompensationsberegningen	52
3.5	Bankens arbejde med risikostyring og kontrolprocesser	53
3.6	Bankens tidsplan for eksekveringen	59
4.	BANKENS KOMPENSATIONSTILGANG PR. BOSAGSSEGMENT	61
4.1	Gældssaneringer	61
4.1.1	Introduktion til segmentet	61
4.1.2	Specifikke juridiske problemstillinger	62

4.1.3	Identifikation af sager og afgrænsning	63
4.1.4	Beregning af kompensation for fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF	63
4.1.5	Datagrundlag og datakvalitet	64
4.1.6	Bankens validering og kalibrering af kompensationsberegningen	66
4.1.7	Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen	67
4.2	Konkurssager (fysiske personer)	68
4.2.1	Introduktion til segmentet	68
4.2.2	Specifikke juridiske og metodemæssige valg	69
4.2.3	Identifikation af sager og afgrænsning	71
4.2.4	Beregning af kompensation og datagrundlag mv.	72
4.2.5	Bankens validering af kompensationsberegning	72
4.2.6	Kommunikation og plan for eksekvering	72
4.3	Konkurssager (juridiske personer)	73
4.3.1	Introduktion til segmentet	73
4.3.2	Specifikke juridiske og metodemæssige valg	74
4.3.3	Identifikation af sager og afgrænsning	76
4.3.4	Bankens kompensationstilgang for segmentet	76
4.3.5	Bankens validering af kompensationsberegningen	77
4.3.6	Kommunikation og plan for eksekvering	77
4.4	Dødsboer	79
4.4.1	Introduktion til segmentet	79
4.4.2	Undersegmenter alt efter skifteform	79
4.4.3	Specifikke juridiske og metodemæssige valg	81
4.4.4	Identifikation af sager og afgrænsning	86
4.4.5	Bankens kompensationstilgang for segmentet	87
4.4.6	Datagrundlag og datakvalitet	88
4.4.7	Kompensationsniveau og validering af dette	88
4.4.8	Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen	89
4.5	Tvangsakkorder (rekonstruktion)	91
4.5.1	Introduktion til segmentet	91
4.5.2	Specifikke juridiske og metodemæssige valg	92
4.5.3	Kompensationsberegningen	92
4.5.4	Identifikation og afgrænsning af sager	93
4.5.5	Bankens validering af kompensationsberegningen	93
4.5.6	Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen	93
4.6	Likvidationer	94
4.6.1	Introduktion til segmentet	94

4.6.2	Specifikke juridiske og metodemæssige valg	94
4.6.3	Identifikation af sager og afgrænsning	95
4.6.4	Beregning af kompensation	96
4.6.5	Bankens validering af kompensationsberegning	96
4.6.6	Forberedelse og gennemførelse af kompensationsbetalingen	97
4.7	Blandede sager	97
4.7.1	Introduktion til segmentet	97
4.7.2	Kompensationstilgang og specifikke juridiske og metodemæssige valg	98
4.7.3	Identifikation af sager og afgrænsning	101
4.7.4	Validering af kompensationsberegningen	101
4.8	Bankens håndtering af større erhvervssager	102
4.8.1	Introduktion til segmentet	102
4.8.2	Bankens kompensationstilgang for segmentet	103
4.8.3	Bankens beregning og validering af kompensationen	104
4.8.4	Kommunikation og plan for eksekvering	106

BILAG 1: OM STØRRELSEN AF KUNDERNES KOMPENSATIONSKRAV

1. INDLEDNING

1.1 Introduktion

Danske Bank A/S (herefter "banken") konstaterede i løbet af 2019 en række fejl i sin gældsinddrivelse. Fejlene medførte en risiko for, at banken i en årrække havde inddrevet for meget fra sine kunder.

Finanstilsynet har i anledning af fejlene meddelt banken en række påbud, herunder ved afgørelse af 26. november 2020 om gennemførelse af en uvildig undersøgelse og ved afgørelse af 3. december 2021 om forlængelse og udvidelse af denne undersøgelse.

KPMG og Poul Schmith (herefter "vi" eller "os") er udpeget som uvildige undersøgere, og vi har siden marts 2021 løbende fulgt og vurderet bankens arbejde med at genoprette gældsinddrivelsen, herunder bankens arbejde med at kompensere kunderne for de fejl, der har ført til overopkrævning.

Vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 indeholdt en beskrivelse af status for bankens arbejde med håndtering af sager, hvor bankens kunder var eller havde været omfattet af bobehandling (dødsboer, gældssaneringer, konkurser m.v.). Vi redegjorde i denne rapport for en række overordnede beslutninger, som banken havde truffet angående håndteringen af bosagerne. Flere væsentlige forhold var dog uafklarede, da vi afgav vores rapport, og bankens plan for arbejdet med bosagerne var endnu ikke færdiggjort.

Finanstilsynet har ved brev af 31. maj 2024 bedt os om at udarbejde en særskilt rapport om bankens tilgang til bosagerne (herefter "bosagsrapporten"). Af tilsynets brev fremgår bl.a., at det er afgørende, at bosagsrapporten giver den fornødne afslutning på, hvordan bosagerne håndteres af banken, og at der ikke efter bosagsrapporten fortsat er åbne spørgsmål, manglende beslutninger eller konklusioner i forhold til bankens plan for håndtering af sagerne. Tilsynet beder desuden om, at vi skal forholde os til, om *"... den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser overfor de berørte kunder"*.

Det bemærkes, at kompensationen i mange tilfælde i bosagerne ikke skal udbetales til kunderne, men til arvinger eller kreditorer, der indtræder i eller afleder deres ret fra kunderne. Vi har dog i forhold til udfærdigelsen af bosagsrapporten forstået tilsynets anvendelse af begrebet "kunder" bredt, således at vi har taget stilling til, om bankens plan og beslutningerne, som ligger til grund herfor, vil sikre, at den eller de fysiske og juridiske personer, som i dag er berettiget til kompensation, faktisk modtager denne.

Denne rapport beskriver resultatet af vores undersøgelse af bankens plan for kompensationsberegning for så vidt angår bosagerne, herunder de væsentligste beslutninger banken har truffet som led heri. Rapporten beskriver også resultatet af vores undersøgelse af det arbejde, som banken indtil videre har fuldført i forhold til bosagerne, samt bankens plan for færdiggørelsen af arbejdet og de principper, som banken har besluttet, at den vil følge i forbindelse hermed.

Det er væsentligt at understrege, at bankens arbejde med håndtering af bosagerne fortsat ikke er tilendebragt, og at banken på nuværende tidspunkt alene har udbetalt eller forsøgt at udbetale kompensation i et fåtal af de sager, som forventes at skulle håndteres. Banken er imidlertid langt med det forberedende arbejde for hovedparten af sagerne, herunder således at banken har afklaret, om der skal udbetales kompensation og – i givet fald – foretaget forventeligt endelige beregninger af den kompensation, som den vil skulle udbetale, dog således at den endelige kvalitetssikring og godkendelse udestår. I modsætning til tidligere rapporter indeholder denne rapport derfor ikke en endelig konklusion om, hvorvidt den kompensation, som banken har beregnet for specifikke grupper af sager, med en høj grad af sikkerhed er tilstrækkelig. I stedet udtaler vi os om det forberedende arbejde, som banken indtil videre har udført.

Ud over bankens plan for arbejdet med bosagerne indeholder denne rapport resultatet af vores undersøgelse og vurdering af bankens arbejde med beregning af kompensation i større erhvervssager, jf. herom afsnit 4.8.

I rapporten beskriver vi hovedsagelig bankens plan for håndtering af afsluttede bosager, idet håndteringen af bosager, som ikke er afsluttede, i vidt omfang sker på samme måde som andre sager i Olympia-programmet. I det omfang der er særlig anledning hertil, omtaler vi også håndteringen af de uafsluttede bosager, men i øvrigt behandles disse ikke særskilt.

Afslutningsvis bemærkes, at vi ikke i denne rapport foretager nogen vurdering af, om bankens tilgang eller beslutninger er i overensstemmelse med god skik-reglerne, jf. lov om finansiel virksomhed § 43.

1.2 Særligt om grundlaget for rapportering om bosager

I forbindelse med vores hidtidige arbejde har vi i vidt omfang løbende fulgt med i bankens arbejdsprocesser, ligesom vi løbende har efterspurgt og modtaget arbejdsrapporter, beslutningsreferater, notater og dokumentation, som har været nødvendigt for at følge og vurdere bankens arbejde.

I forbindelse med udarbejdelsen af bosagsrapporten har vi i mindre omfang løbende fulgt bankens arbejdsprocesser, ligesom vi i første omgang kun i begrænset omfang har modtaget løbende

dokumentation for bankens beslutninger og grundlaget herfor. I stedet har banken den 1. oktober 2024 fremsendt en redegørelse for dens samlede plan for håndtering af bosagerne. Redegørelsen udgør fundamentet for den undersøgelse, vi har foretaget i forbindelse med bosagsrapporten. Vi har dog, såvel før som efter modtagelsen af bankens redegørelse, efterspurgt og modtaget yderligere materiale, ligesom vi efter modtagelsen af redegørelsen har afholdt et antal møder med nøglepersoner i banken, som har redegjort for detaljer i og har præciseret bankens planer. Endvidere har vi modtaget et separat dokument, som beskriver bankens analyse af risici forbundet med det fremadrettede arbejde, samt de kontroller og mitigerende processer, som banken planlægger at anvende til at sikre, at ingen af de identificerede risici fører til fejl i bankens processer, jf. herom afsnit 3.5.

Vi har helt frem til rapportens aflevering modtaget yderligere materiale og oplysninger fra banken vedrørende bankens plan for håndtering af bosagerne. Rapporten bygger dog som udgangspunkt på de oplysninger, som forelå medio januar 2025, og vi har i vores undersøgelse kun undtagelsesvist taget højde for materiale eller oplysninger, som vi har modtaget efter dette tidspunkt. Dette betyder blandt andet, at der ikke er foretaget særskilte analyser af den afsluttende kvalitetssikring via yderligere stikprøver og opdaterede risikoanalyser, som banken primo 2025 påtog sig at lave angående visse bosagssegmenter, jf. herom afsnit 3.4.1 og 3.5, selvom denne for visse bosagssegmenter er blevet afsluttet i løbet af foråret 2025. Dette indebærer også, at banken for visse bosagssegmenter kan være nået længere, end hvad der er beskrevet om færdiggørelsesgraden i denne rapports afsnit 3.1.3.

Banken har, ligesom i forhold til vores tidligere rapporter, haft vores rapport i høring for at sikre, at rapporten ikke indeholder faktuelle fejl eller misforståelser. Dette har blandt andet ført til, at vi har modtaget yderligere informationer, ligesom det har ført til, at banken har truffet en række nye beslutninger eller ændringer til tidligere beslutninger. Dette er søgt beskrevet nedenfor i relevant omfang.

1.3 Bosagernes særlige karakter og kompleksitet

Som beskrevet i vores tidligere rapporter har banken konstateret en lang række fejl i dens gældsinddrivelse, og fejlene har medført, at kunderne i forhold til de enkelte konti eller krav potentielt har foretaget betaling til banken af mere end de skyldte. Bankens opgave i forbindelse hermed har kort sagt bestået i at identificere de kunder, som potentielt har betalt for meget til banken, og at beregne og udbetale en kompensation til kunderne i den forbindelse. Som beskrevet i vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2, har banken vedtaget en række principper, som har været retningsgivende for bankens tilrettelæggelse af arbejdet, herunder f.eks. et generelt princip om, at banken ikke påberåber sig formueretlig forældelse overfor kunderne i forhold til deres krav om tilbagebetaling af for meget betalte beløb, jf. herom vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2.

Selvom bankens tilgang til beregning af kompensation i bosagerne i vidt omfang bygger på de principper og modeller, som banken har anvendt ved kompensationsberegning til kunder, der ikke har været igennem en bobehandling, og som er beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, så er bankens håndtering af bosagerne forbundet med en række særlige problemstillinger. Sagerne er kendetegnet ved, at bankens kunde i de fleste af sagerne har været igennem en skifteretlig proces. En korrekt håndtering af de enkelte typer af sager nødvendiggør derfor stillingtagen til en række spørgsmål, som er afgørende for, at sagerne behandles korrekt, og at en eventuel kompensation udbetales til den eller de rette modtagere. De særlige spørgsmål, som rejser sig i forhold til bosagerne, omfatter blandt andet:

- Fastlæggelse af, hvordan banken afklarer, om en kunde har været igennem en bobehandling, samt i givet fald hvilken eller hvilke typer af bobehandling(er) der er tale om. Bankens systemer indeholder ikke i alle tilfælde strukturerede data, som gør det muligt at afklare, om en kunde f.eks. har været under konkursbehandling eller igennem en gældssanering, og afklaring heraf forudsætter derfor, at banken finder fremgangsmåder, som er egnede til at fastslå, at en eller flere typer af bobehandling har fundet sted.
- Fastlæggelse af, hvem som i forbindelse med de enkelte typer af bosager har krav på udbetaling af en kompensation, og hvordan banken identificerer de rette kompensationsberettigede. Skal kompensation udbetales til bankens kunde eller til dennes arvinger eller kreditorer, og/eller skal kompensationen f.eks. udbetales til et bo direkte eller via skifteretten? Hvordan finder banken i givet fald kontaktoplysninger til de berettigede, således at kompensationen kan udbetales til dem?
- Fastlæggelse af, om der findes særlige regler eller mekanismer, som begrænser eller udvider bankens forpligtelser i forhold til udbetaling af en eventuel kompensation. Skal eller kan der f.eks., i forhold til nogle typer af bobehandling, anvendes beløbsgrænser i forhold til de afsluttede boer, som afspejler, at udbetaling af en kompensation er forbundet med omkostninger, som taler imod udbetaling af kompensationsbeløb under en vis størrelse? I givet fald hvordan anvendes da sådanne beløbsgrænser, og kan banken selv beslutte at anvende disse, eller er anvendelsen heraf f.eks. afhængig af udfaldet af en judiciel afgørelse, som træffes af en skifteret?
- Fastlæggelse af, hvordan en eventuel kompensation skal beregnes, og hvilke komponenter der – ud over kompensation for en potentiel overbetaling – skal indgå i kompensationen, herunder f.eks. tidskompensation eller skattekompensation, og eller erstatning for omkostningerne ved genoptagelse af boet. Hvordan skal de respektive kompensationslementer beregnes i forhold til de respektive typer af bosager? Medfører bosagstypen, at det er særligt vanskeligt at afklare, om

der er sket en overbetaling, og hvilke principper skal i givet fald anvendes for at afdække dette? Hvilken betydning har det f.eks. for størrelsen af en potentiel overbetaling, at der er afsagt kendelse om nedsættelse af en personlig skyldners gæld i forbindelse med en gældssanering? Kan man for de respektive typer af boer fastslå, om compensation er eller kan blive skattepligtig, og kan resultatet af en sådan skattepligt forudsiges på en måde, så det er muligt at beregne og udbetale en skattekompensation?

- Hvordan skal selve beregningen og udbetalingen af compensation foregå, herunder i forhold til de tilfælde, hvor processen involverer kontakt til skifteretter eller andre udenfor banken? Hæfter banken for omkostninger hertil, hvor kompensationsudbetalingen f.eks. nødvendiggør genoptagelse af et bo, som er behandlet i skifteretten, og i givet fald hvorledes fastlægges og afgrænses bankens forpligtelse i den forbindelse? Hvilke svartider kan banken forvente fra skifteretter eller andre eksterne aktører? Kan henvendelse til skiftetterne ske ét sted eller skal banken selv identificere den eller de relevante stedlige skifteretter, hvis dette er nødvendigt i en given sag? Hvordan identificerer banken i givet fald den/de rette domstol(e) at henvende sig til?

Banken har i forbindelse med udarbejdelsen af dens plan for beregning og udbetaling af compensation i bosagerne truffet beslutninger om, hvorledes blandt andet de ovenfor nævnte spørgsmål skal håndteres. Dette har nødvendiggjort stillingtagen til en række spørgsmål af både praktisk og juridisk karakter, samt i et vist omfang planlægning ud fra ikke fuldt ud afprøvede antagelser om, hvordan samarbejdet med eksterne aktører vil forløbe.

I den forbindelse skal det fremhæves, at banken – selvom andre pengeinstitutter også har været berørt af fejl i deres gældsinddrivelse, som ligner dem, der er forekommet i banken – synes at være det første pengeinstitut, som med assistance fra blandt andre skifteretterne skal håndtere beregning og udbetaling af compensation vedrørende en større gruppe potentielt fejltramte sager, hvor kunden har været omfattet af en eller flere typer af bobehandling. I den forbindelse må det konstateres, at en række af de juridiske spørgsmål, som rejser sig i forbindelse med håndteringen af sagerne, ikke er genstand for udtrykkelig lovregulering, og at der ofte ikke foreligger trykt retspraksis eller klare teoretiske bidrag, som kan kaste lys over, hvordan sagerne skal løses. En fastlæggelse af bankens forpligtelser og muligheder har derfor på en række punkter forudsat, at banken fortager juridiske vurderinger og fortolkninger, og at det for nogle af disse spørgsmål er nødvendigt at tage en standpunktsrisiko, indtil et spørgsmål eventuelt afklares ved domstolene.

Banken har sammen med Finans Danmark deltaget i en dialog med Domstolsstyrelsen og et antal af landets største skifteretter, herunder med henblik på afklaring af, om skifteretterne kan forventes at bidrage med oplysninger om de enkelte sager samt i givet fald hvilke og med hvilke begrænsninger og på

hvilken måde. Dialogen har blandt andet haft til formål at afdække, om domstolene f.eks. er i besiddelse af oplysninger i afsluttede dødsboer om arvingernes identitet, samt hvor langt tilbage i tid sådanne oplysninger foreligger. Dialogen har også haft til formål at afdække, om Domstolsstyrelsen kan bidrage med afklaring af f.eks. retspraksis om anvendelse af beløbsgrænser i visse typer af sager, samt i givet fald hvorledes sådanne beløbsgrænser kan anvendes. Dialogen med skifteretterne har blandt andet resulteret i, at Domstolsstyrelsen i to tilfælde efter dialog med visse af landets skifteretter har afgivet skriftlige svar på spørgsmål stillet af Finans Danmark. Domstolsstyrelsen har i den forbindelse i nogle tilfælde udtalt sig om det forventelige udfald af judicielle afgørelser, som de enkelte skifteretter vil skulle træffe, ligesom Domstolsstyrelsen har udtalt sig om den forventede proces for f.eks. udveksling af oplysninger mellem banken og skifteretterne.

Som det vil fremgå nedenfor, har banken i vidt omfang indrettet sine planer ud fra en forudsætning om, at Domstolsstyrelsens tilkendegivelser er repræsentative for f.eks. niveauet af oplysninger, som findes hos alle landets skifteretter.

På nuværende tidspunkt har banken identificeret i alt 41.041 kunder, som har været underlagt en eller flere former for bobehandling, og hvor banken har opgjort et kompensationskrav i kundens favør, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.1. Heraf har banken foreløbig som led i et testforløb kontaktet fire af landets største skifteretter i 51 dødsbosager, og i alle disse modtaget de informationer, som banken havde forventet at modtage til brug for udbetaling af en kompensation til den afdødes arvinger.

Vi skal i forhold til vores undersøgelse af bankens planer fremhæve, at der som følge af ovennævnte forhold, herunder såvel standpunktsrisikoen i forhold til juridiske spørgsmål som usikkerhed om den praktiske håndtering af sagerne, og det meget begrænsede erfaringsgrundlag, som banken har opnået via gennemførelse af de 51 testsager, foreligger en risiko for, at planerne senere må revideres i større eller mindre omfang. Vi har nogle steder nedenfor fremhævet dette i de tilfælde, hvor vi vurderer, at bankens planer som følge heraf er forbundet med særlig risiko eller usikkerhed, men det er vanskeligt at forudse hvilke udfordringer af praktisk karakter, som kan opstå, f.eks. i forbindelse med samarbejdet med skifteretterne.

Særligt i forhold til angivelser af antallet af kompensationsberettigede kunder i de enkelte segmenter og de beløb, som banken forventer at udbetale til kunderne, bemærkes, at der er tale om et øjebliksbillede, der vil kunne ændre sig som følge af en lang række faktorer, herunder f.eks. bankens videre arbejde med risikoanalyser, beslutninger om at foretage individuel eller manuel genberegning af modelberegne kompensationskrav m.v.

I afsnit 3.6 nedenfor beskriver vi bankens tidsplan for det arbejde, som fortsat udstår med bosagerne, og vores undersøgelse af kvaliteten af bankens planer, særligt med fokus på, om bankens planer er tilrettelagt således, at de tager højde for den risiko, som er forbundet med udførelsen af det endnu ikke udførte arbejde.

2. SAMMENFATNING OG KONKLUSION

2.1 Overordnet konklusion

Denne rapport – bosagsrapporten – beskriver som anført indledningsvist resultatet af vores undersøgelse af bankens plan for kompensationsberegning for så vidt angår bosagerne, herunder de væsentligste beslutninger banken har truffet som led heri. Rapporten beskriver også resultatet af vores undersøgelse af det arbejde, som banken indtil videre har fuldført i forhold til bosagerne, samt bankens plan for færdiggørelsen af arbejdet og de principper, som banken har besluttet, at den vil følge i forbindelse hermed.

Det er væsentligt at understrege, at bankens arbejde med håndtering af bosagerne fortsat ikke er tilendebragt, og at banken på nuværende tidspunkt alene har beregnet og er klar til at udbetale kompensation i en mindre andel af de sager, som forventes at skulle håndteres. Vores undersøgelse har derfor i vidt omfang omhandlet planen for det arbejde, som fremadrettet skal udføres af banken, mens det ikke på nuværende tidspunkt er muligt at konkludere, at arbejdet er fuldført og færdiggjort på tilfredsstillende vis.

I den forbindelse skal det fremhæves, at banken – selvom andre pengeinstitutter også har været berørt af fejl i deres gældsinddrivelse, som ligner dem, der er forekommet i banken – synes at være det første pengeinstitut, som med assistance fra blandt andre skifteretterne skal håndtere beregning og udbetaling af kompensation vedrørende en større gruppe potentielt fejltramte sager, hvor kunden har været omfattet af en eller flere typer af bobehandling. En række af de juridiske spørgsmål, som rejser sig i forbindelse med håndteringen af sagerne, er ikke genstand for udtrykkelig lovregulering, og der foreligger ofte ikke trykt retspraksis eller klare teoretiske bidrag, som kan kaste lys over, hvordan sagerne skal løses. En fastlæggelse af bankens forpligtelser og muligheder har derfor på en række punkter forudsat, at banken har skullet foretage juridiske vurderinger og fortolkninger, og at det for nogle af disse spørgsmål er nødvendigt at tage en standpunktsrisiko, indtil et spørgsmål eventuelt afklares ved domstolene.

Vi bemærker endvidere, at banken har identificeret i alt 41.041 kunder, som har været underlagt en eller flere former for bobehandling, og som ifølge bankens beregninger har et kompensationskrav over for banken. Dette fordeler sig på hhv. 21.018 kunder, som er registreret i et eller begge af bankens

inddrivelsessystemer DCS og PF, og som har krav på kompensation i anledning af fejl i bankens gældsinddrivelse, samt 20.023 kunder, som ikke er registreret i bankens inddrivelsessystemer, men som har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.1. Heraf har banken som led i et testforløb været i kontakt med fire af landets største skifteretter i 54 dødsbosager, og i alle disse modtaget de informationer, som banken havde forventet at modtage til brug for udbetaling af en kompensation til den afdødes arvinger.

Vi skal i forhold til vores undersøgelse af bankens planer fremhæve, at der som følge af ovennævnte forhold, herunder såvel standpunktsrisikoen i forhold til juridiske spørgsmål som usikkerhed om den praktiske håndtering af sagerne, og det meget begrænsede erfaringsgrundlag, som banken har opnået via gennemførelse af de 54 testsager, er en væsentlig risiko for, at planerne senere må revideres i større eller mindre omfang.

Med ovenstående forbehold bemærker vi, at vi generelt kan se, at banken har udført et omfattende planlægningsarbejde, og at vi for langt hovedparten af de beslutninger som banken har truffet i forbindelse hermed, kan erklære os enige i bankens valg. Vi er således på de fleste punkter enige i de valg, som banken har truffet, og vi er på de fleste punkter af den opfattelse, at banken så vidt som muligt har indrettet sine planer i overensstemmelse med den regulering, der findes på området, og ud fra de forventninger, som banken har opnået fra blandt andet skifteretterne om, hvorledes sagerne vil kunne håndteres i praksis.

Selvom vi således er enige i hovedparten af de valg, som banken har truffet i relation til bosagsområdet, har vi i forbindelse med vores undersøgelse identificeret enkelte forhold, som giver os anledning til bemærkninger, og som betyder, at vi herom ikke på forhånd kan fastslå, at *"... den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser overfor de berørte kunder"*, jf. herved Finanstilsynets brev af 31. maj 2024. Disse forhold behandles nedenfor, afsnit 2.2.

2.2 Konkrete observationer

2.2.1 Tidskompensation

Som beskrevet i vores tidligere rapporter yder banken som udgangspunkt i forhold til kunder, som har foretaget overbetaling til banken, en kompensation i form af rente af det beregnede kompensationsbeløb for den periode, hvor beløbet ikke har været til kundernes rådighed.

For så vidt angår de sager, hvor bankens udbetaling af kompensation forudsætter, at banken retter henvendelse til landets skifteretter med henblik på at rekvirere oplysninger om den eller de relevante

betalingsmodtagere, dvs. i sager om juridiske personers afsluttede konkursboer (afsnit 4.3), afsluttede dødsboer (afsnit 4.4) og afsluttede likvidationer (afsnit 4.6), har banken besluttet, at den ikke i alle tilfælde vil yde tidskompensation til de kompensationsberettigede helt frem til udbetalingstidspunktet, men at den vil beregne tidskompensation frem til den dato, hvor banken kontakter en skifteret om sagen, med tillæg af en periode, der afspejler den af banken anslåede sagsbehandlingstid ved skifteretterne. Denne periode har banken for de første "batches" af breve til landets skifteretter valgt at anslå til tre måneder, og banken har oplyst, at den agter løbende at tage stilling til, om der er behov for at foretage justeringer, herunder hvis det viser sig, at der går kortere eller længere tid end forventet med at modtage og håndtere svar fra skifteretterne i de enkelte sager. Den nærmere proces herfor er ikke beskrevet i detaljer for os, og vi har ikke set forretningsgangsbeskrivelser eller formaliserede kontroller som sikrer, at banken faktisk løbende vil tage stilling til behovet for justeringer på netop dette punkt.

Det er vores vurdering, at renten som udgangspunkt skal beregnes helt frem til det tidspunkt, hvor banken har indhentet de nødvendige oplysninger og gjort rimelige forsøg på at udbetale kompensationen. Vi kan ikke se, at der generelt er grundlag for at fravige dette udgangspunkt for de nævnte typer af sager, heller ikke selvom udbetaling kan blive forsinket af retternes sagsbehandlingstid.

Bankens tilgang til beregning af tidskompensation medfører, at de kompensationsberettigede ikke modtager tidskompensation for den fulde "afsavnsperiode", hvis udbetaling sker senere end forudsat ved bankens beregning af tidskompensation.

Selvom det er muligt, at den af banken valgte metode ikke vil føre til underkompensation af de kompensationsberettigede, hvis banken modtager de nødvendige oplysninger fra skifteretterne inden for den forventede tidsramme, kan vi derfor ikke på dette punkt fastslå, at den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser over for kunderne i alle sager.

Særligt for så vidt angår konkrete sager, hvor banken konstaterer, at skifterettens sagsbehandlingstid har været længere end den periode, som banken har forudsat i sin beregning af tidskompensation, har banken tilkendegivet, at den ikke vil foretage justering af den beregnede tidskompensation. Dette er efter vores opfattelse utilstrækkeligt.

Der henvises i øvrigt til afsnit 3.3.3, der indeholder vores bemærkninger til bankens tilgang til beregning af tidskompensation.

2.2.2 Omkostninger ved genoptagelse af bobehandling

I forbindelse med bankens udbetaling af kompensationsbeløb til afsluttede konkursboer (juridiske personer), jf. herom afsnit 4.3; dødsboer, der har været behandlet af en bobestyrer, jf. herom afsnit 4.4,

og likvidationer, jf. herom afsnit 4.6, opstår spørgsmålet, hvem der skal betale de omkostninger, der vil være forbundet med at udlodde beløbet til de personer, som er berettiget til at tage del heri.

Banken har generelt antaget, at genoptagelsen skal være selvbærende. Det vil sige, at banken forudsætter, at der ud af kompensationsbeløbet vil skulle afholdes de omkostninger, som er forbundet med genoptagelsen, hvilket ultimativt vil medføre, at de endelige kompensationsmodtagere vil modtage en reduceret erstatning for den overopkrævning, som banken har foretaget.

Banken har vurderet, at den ikke har pligt til at dække omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen i nogen af de afsluttede bosager.

I februar 2025 har banken dog besluttet, at banken vil dække genoptagelsesomkostninger på op til kr. 15.000,- i afsluttede solvente dødsboer, der er blevet behandlet af en bobestyrer, hvis bobehandlingen er afsluttet efter juni 2020, og hvis det af banken opgjorte kompensationsbeløb overstiger kr. 5.000,-. Bankens har estimeret, at dette vil føre til hel eller delvis dækning af genoptagelsesomkostningerne i ca. 400 dødsboer, der modtager kompensation fra banken. Bankens har samtidig besluttet, at den ikke vil dække omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen i nogen andre bosager.

Vi er mest tilbøjelige til at mene, at banken har pligt til at erstatte genoptagelsesomkostningerne i et antal af de sager, hvori banken har besluttet ikke at dækket omkostningerne, og at det vil kunne lade sig gøre at identificere segmenter af sager, hvor et sådant retskrav med overvejende sandsynlighed består for hovedparten af sagerne. Bankens tilgang til spørgsmålet om dækning af genoptagelsesomkostningerne indebærer således efter vores vurdering en væsentlig risiko for, at bankens kompensationsberegning er utilstrækkelig i et antal af sagerne.

Der henvises i øvrigt til afsnit 3.3.4, der indeholder vores bemærkninger til bankens tilgang til spørgsmålet om omkostninger ved genoptagelse af en bobehandling.

2.2.3 Rette kompensationsmodtager for så vidt angår fysiske konkursboers afsluttede konkursboer

For så vidt angår fysiske personers afsluttede konkursboer har banken besluttet, at kompensationen vil blive udbetalt direkte til bankens kunde (dvs. den fysiske person, der tidligere har været under konkursbehandling). Bankens vil således ikke i disse sager rette henvendelse til skifteretterne med henblik på, at der kan ske eventuel genoptagelse af det afsluttede konkursbo og fordeling af kompensationsbeløbet blandt boets kreditorer. Bankens har navnlig begrundet sin beslutning med, at fysiske personer fortsat hæfter for eventuel udækket gæld overfor kreditorerne efter konkursboets afslutning. Dette medfører, at bankens kunde kan have betalt sine kreditorers krav efter

konkursbehandlingens afslutning. Banken lægger i forbindelse med sin beslutning vægt på, at den ikke uden videre har mulighed for at fastslå, om og i hvilket omfang den fysiske person har betalt kravene fra de kreditorer, hvis krav ikke blev dækket i forbindelse med konkursen.

Derudover lægger banken vægt på, at banken forventer, at skifteretterne alene vil genåbne afsluttede konkurssager, hvis det samlede kompensationsbeløb overstiger kr. 15.000,-. Banken anfører også, at i det omfang kompensationsbeløbet overstiger kr. 15.000,-, vil en del af beløbet medgå til dækning af kurators honorar for genåbning og fordeling af kompensationsbeløbet. Begge disse forhold taler efter bankens opfattelse for at banken, uden at rette henvendelse til skifteretten i disse sager, kan udbetale kompensationsbeløbet direkte til bankens (tidligere) kunde.

Vi bemærker i forhold til ovenstående, at det fremgår af konkurslovens § 154, at midler, som efter boets afslutning tilgår boet, skal fordeles blandt fordringshaverne i overensstemmelse med den tidligere skete udlodning, medmindre skifteretten beslutter andet i medfør af konkurslovens § 154, stk. 2 og 3.

Det er vores vurdering, at bankens beslutning om at udbetale kompensationsbeløbet direkte til dens kunder, og ikke at rette henvendelse til skifteretten herom, medfører en risiko for, at banken ikke i alle sager udbetaler kompensation til den rette modtager. Vi bemærker i den forbindelse, at udgangspunktet efter konkursloven er, at kompensationsbeløbet indgår i bomassen, i hvert fald i de sager, hvor kunden allerede før konkursens indtræden havde foretaget en overbetaling til banken, og hvor kundens krav på tilbagebetaling derfor burde have indgået i bomassen som et aktiv. Tilsvarende vil formentligt være tilfældet i sager, hvor overbetalingen sker i forbindelse med udlodning af dividende i boet.

Så vidt vi kan konstatere, vil en afklaring af, hvem beløbet tilkommer, forudsætte at banken retter henvendelse til skifteretten, og i nogle sager vil spørgsmålet formentlig afhænge af, om skyldneren efter konkursens afslutning har foretaget betaling af det beløb, som skyldtes til de kreditorer, hvis krav var anmeldt i boet. Sidstnævnte vil nødvendiggøre indhentelse af oplysninger herom fra skyldneren. Den løsning, som banken har valgt, medfører, at hverken skifteretten eller de kreditorer, hvis krav var anmeldt i boet, opnår viden om udbetaling af kompensationsbeløbet, og de vil i sagens natur derfor ikke blive opmærksomme på muligheden for at kunne gøre krav herpå.

Vi kan ikke vurdere, om – og i givet fald i hvor mange sager – bankens tilgang vil medføre, at et kompensationsbeløb ikke udbetales til den rette modtager. Selvom det derfor er muligt, at den af banken valgte metode ikke vil føre til, at kompensation rent faktisk udbetales til den forkerte modtager, kan vi på dette punkt ikke på forhånd fastslå, at den løsning banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser. Beslutningen medfører således en risiko for, at banken ikke identificerer de rette fysiske eller juridiske personer, som har krav på kompensationen, og at tab som disse har lidt ikke

dækkes. I den forbindelse kan sådanne kompensationsberettigede fysiske eller juridiske personer omfatte de almindelige kreditorer i kundens konkursbo, herunder en kurator, hvis honorar ikke har opnået fuld dækning i forbindelse med konkursen, eller en kreditor, der som rekvirent har stillet sikkerhed for kuratorhonorar i medfør af konkurslovens regler, og hvor boet efterfølgende er sluttet i medfør af konkurslovens § 143.

Det bemærkes, at en korrekt fordeling af kompensationsbeløbet mellem boet og skyldneren selv vil forudsætte, at banken indhenter yderligere oplysninger fra skifteretten og i nogle tilfælde fra skyldneren. En korrekt beregning og eventuel opdeling af compensationen vil desuden forudsætte anvendelse af en mere kompliceret beregningsmodel end den, som banken har besluttet at anvende, jf. nedenfor, afsnit 4.2.4.

Bankens tilgang ses ikke at medføre risiko for, at bankens egen kunde ikke kompenseres tilstrækkeligt, og bankens ønske om at vælge en model, hvor der betales direkte til kunden, er for så vidt angår afsluttede konkursboer forståelig, dels set i lyset af, at kunden – hvis ikke gælden til de øvrige kreditorer er betalt – fortsat hæfter fuldt ud for denne, jf. konkurslovens § 156, dels set i lyset af, at banken som alternativ vil skulle indhente yderligere oplysninger og foretage mere komplekse beregninger af compensationen, hvor denne eventuelt skal deles mellem kunden og dennes genoptagne konkursbo. Ikke desto mindre er udgangspunktet i medfør af konkurslovens bestemmelser, at kompensationsbeløbet i hvert fald i nogle af de tilfælde, som forekommer, skal indgå i boet og fordeles til kreditorerne.

Afslutningsvis bemærkes, at Finans Danmark i forbindelse med den omtalte dialog med Domstolsstyrelsen har forespurgt, hvorledes skifteretterne må forventes at ville håndtere tilfælde, hvor der alene kommer et lille beløb til udbetaling til en fysisk persons afsluttede konkursbo. Domstolsstyrelsen har hertil svaret, at der ikke er en ensartet praksis herfor ved landets skifteretter.

Der henvises i øvrigt til afsnit 4.2.2.1, der indeholder vores bemærkninger til bankens tilgang for så vidt angår spørgsmålet om rette kompensationsmodtager i fysiske personers afsluttede konkursboer.

2.2.4 Beløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår afsluttede dødsboer

Banken har for så vidt angår alle typer af dødsboer besluttet, at den vil anvende en mindstegrænse for udbetaling af compensation i anledning af fejlene i bankens gældsinddrivelse, hvis bobehandlingen er afsluttet. Beløbsgrænsen udgør kr. 500,-, og anvendes således af banken i sager, hvor det samlede kompensationsbeløb (inkl. tids- og eventuel skattekompensation) ikke når denne grænse, og hvor banken ikke vil rette henvendelse til skifteretten om sagen.

Beslutningen om at anvende en mindstegrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation er begrundet i et hensyn til den betydelige arbejdsbyrde, som banken vurderer, at skifteretterne pålægges i forbindelse med genoptagelse af dødsboer eller besvarelse af henvendelser om identifikation af kompensationsberettigede.

Banken forventer, at bankens anvendelse af beløbsgrænsen vil reducere antallet af nødvendige henvendelser til skifteretterne med 12.771 sager, og banken anfører i den forbindelse, at banken forventer, at det vil påvirke sagsbehandlingstiden ved skifteretterne negativt, hvis denne betydelige reduktion ikke sker.

Vi har forståelse for de hensyn, som ligger bag bankens beslutning om at anvende en beløbsgrænse for så vidt angår udbetaling af kompensation til afsluttede dødsboer. Den af banken besluttede beløbsgrænse på kr. 500,- er således udtryk for, at banken har forsøgt at balancere hhv. hensynet til, at arvinger og/eller kreditorer modtager det kompensationsbeløb, som ifølge bankens beregninger tilkommer et afsluttet dødsbo, med hensynet til ikke at belaste landets skifteretter med et stort antal henvendelser om udbetaling af mindre beløb. I den forbindelse bemærkes, at banken har oplyst, at de kompensationskrav, der falder for beløbsgrænsen på kr. 500,-, gennemsnitligt udgør kr. 65,-.

Vi bemærker dog samtidig, at beløbsgrænsen ikke er hjemlet i loven, og at de arvinger og/eller kreditorer, som ikke modtager kompensation som følge af beløbsgrænsen ikke vil modtage de beløb, som de ifølge bankens kompensationsberegninger har krav på.

Når det opgjorte kompensationsbeløb er udtryk for et skyldigt beløb, som banken havde til dens kunde eller dødsboet, vil banken efter vores opfattelse være forpligtet til – selv for mindre beløb – at forsøge at foretage tilbagebetaling. På dette punkt kan vi derfor ikke konkludere, at den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser over for de berørte kunder.

Der henvises i øvrigt til afsnit 4.4.3.4, der indeholder vores bemærkninger om bankens beslutning om at anvende en beløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår udbetaling af kompensation til afsluttede dødsboer.

3. GENERELT OM BANKENS HÅNDTERING AF BOSAGERNE

3.1 Bosagerne i segmenter og tal

3.1.1 *Bosagernes overordnede segmentering*

Banken har opdelt bosagerne i følgende syv overordnede segmenter¹:

Gældssaneringer omfatter fysiske personer, der har fået en gældssanering, dvs. sager, hvor skifteretten har afsagt en kendelse om bortfald eller nedsættelse af kundens gæld.

Dødsboer omfatter alle former for behandling af fysiske personers dødsboer, herunder både solvente og insolvente dødsboer.

Konkurs (fysiske personer) omfatter fysiske personer, der har været under konkursbehandling. Det kan være sager, hvor den fysiske person har drevet erhvervsvirksomhed, og sager, hvor dette ikke er tilfældet.

Konkurs (juridiske personer) omfatter juridiske personer, der har været under konkursbehandling. Segmentet omfatter sager om konkurs for kapitalselskaber, interessentskaber, kommanditselskaber, fonde og foreninger mv.

Tvangsakkorder og rekonstruktioner omfatter fysiske og juridiske personer, der har fået en tvangsakkord, eller har været igennem en rekonstruktionsbehandling, der indeholdt et element af tvangsakkord, jf. konkurslovens § 10 a.

Likvidationer omfatter juridiske personer, der er afviklet ved likvidation. Segmentet omfatter sager om frivillig likvidation og sager om tvangsopløsning af kapitalselskaber.

Blandede sager omfatter fysiske og juridiske personer, som har været igennem to eller flere af de typer af bobehandling, som er nævnt ovenfor. Det kan f.eks. være fysiske personer, der har været under konkurs og derefter har fået en gældssanering, eller fysiske personer, der har fået en gældssanering og efterfølgende er afgået ved døden. Segmentet omfatter også sager om konti eller krav med flere debitorer,

¹ Det bemærkes, at banken i forbindelse med vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 havde lagt op til at opdele bosagsområdet i ti segmenter, men at banken efterfølgende har ændret opdelingen af bosagsområdet, således at segmentet "Tvangsauktioner" er udgået, og disse sager er i stedet håndteret som ordinære PF-krav. De resterende oprindelige ni segmenter har banken efterfølgende valgt at opdele i de i denne rapport beskrevne syv segmenter.

og hvor mindst én af debitorerne har været omfattet af to typer af bobehandling, eller hvor hver af debitorerne har været omfattet af en eller flere forskellige typer af bobehandling.

Opdelingen af bosagerne i disse syv bosagssegmenter har betydning for en række spørgsmål i relation til bankens tilgang til kompensationsberegning og -udbetaling, jf. herom nedenfor i afsnit 4 om bankens kompensationsstilgang for hver af de syv bosagssegmenter.

3.1.2 *Antallet af kunder i bosagssegmenterne*

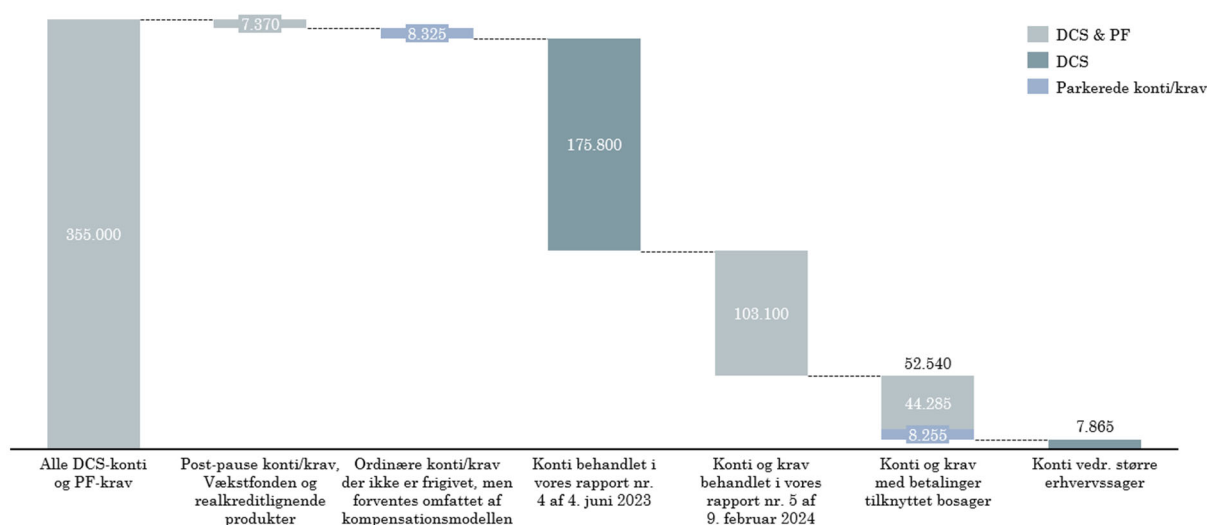
Bosagssegmenterne omfatter 41.041 kunder, som ifølge bankens beregninger har krav på kompensation, samt 19.124 kunder, som har foretaget betaling i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og som ifølge bankens beregninger ikke har krav på kompensation. Dertil kommer 34.774 kunder, som har været registreret i inddrivelsessystemet DCS og/eller inddrivelsessystemet PF, men som ikke har foretaget betalinger til banken efter det tidspunkt, hvor gælden blev registreret i inddrivelsessystemerne, og som derfor heller ikke har krav på kompensation for evt. overbetaling i den forbindelse.

De 41.041 kunder, som ifølge bankens beregninger har krav på kompensation, fordeler sig på hhv. 21.018 kunder, som er registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og som har krav på kompensation i anledning af fejl i disse systemer, samt 20.023 kunder, som ikke er registreret i bankens inddrivelsessystemer, men som har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Af de 21.018 kunder, der er registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har 5.924 kunder tillige krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania.

Som beskrevet i afsnit 3 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 omfatter bankens arbejde med rettelse af historiske fejl i gældsinddrivelsen i alt ca. 355.000 konti eller krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF. Bankens arbejde med kompensationsberegning angående ca. 278.900 af disse konti og krav blev behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Det bemærkes i den forbindelse, at banken ikke havde modtaget nogen betalinger angående 179.292 ud af de ca. 278.900 konti og krav, hvorfor kompensation for evt. overopkrævning angående disse konti og krav allerede af denne årsag kunne udelukkes.

Bankens arbejde med kompensationsberegning i bosagerne omfatter samlet 52.540 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, hvor der er registreret én eller flere betalinger. Disse konti og krav angår samlet 40.142 kunder, hvor banken har vurderet, at 19.124 kunder *ikke* har krav på kompensation, og at 21.018 kunder har krav på kompensation i anledning af fejl i inddrivelsessystemerne.

Bankens arbejde med større erhvervssager, jf. herom afsnit 4.8, omfatter derudover 7.865 konti i inddrivelsessystemet DCS, hvor kunderne tillige kan have været under bobehandling. Fælles for disse konti er dog, at de er håndteret manuelt, og derfor ikke er omfattet af anvendelsesområdet for den modelberegnete kompensation for konti i DCS. Disse konti og de kunder, der er tilknyttet kontiene, indgår derfor heller ikke i opgørelsen af kompensationsberettigede kunder og konti i dette afsnit.



Figur 1 - Overblik over gældssagens samlede omfang i inddrivelsessystemerne DCS og PF²

Bankens arbejde med kompensationsberegninger i bosagerne angående de 52.540 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF er endnu ikke færdiggjort. Banken har imidlertid vurderet, at kunderne vedrørende 30.092 konti og krav (ud af de 52.540 konti og krav) er berettiget til en kompensation. Det bemærkes, at bankens beregninger fortsat undergår afsluttende kvalitetssikring og derfor kan rykke sig, jf. herom afsnit 3.1.3, hvor der bl.a. redegøres for det arbejde, der udestår i banken med at færdiggøre kompensationsberegningen. Yderligere bemærkes, at opgørelsen af de 30.092 konti og krav, der er berettiget til kompensation, ikke tager højde for anvendelsen af den af banken besluttede beløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår dødsboer, jf. afsnit 4.4. Det beror på, at beløbsgrænsevurderingen foretages på "kundeniveau", når resultatet fra samtlige kompensationsberegninger, som er relevante for den pågældende kunde, foreligger, således at summen af positive kompensationsberegninger for de enkelte krav og konti kan holdes op imod den beløbsgrænse, som banken har valgt at anvende for afsluttede dødsboer.

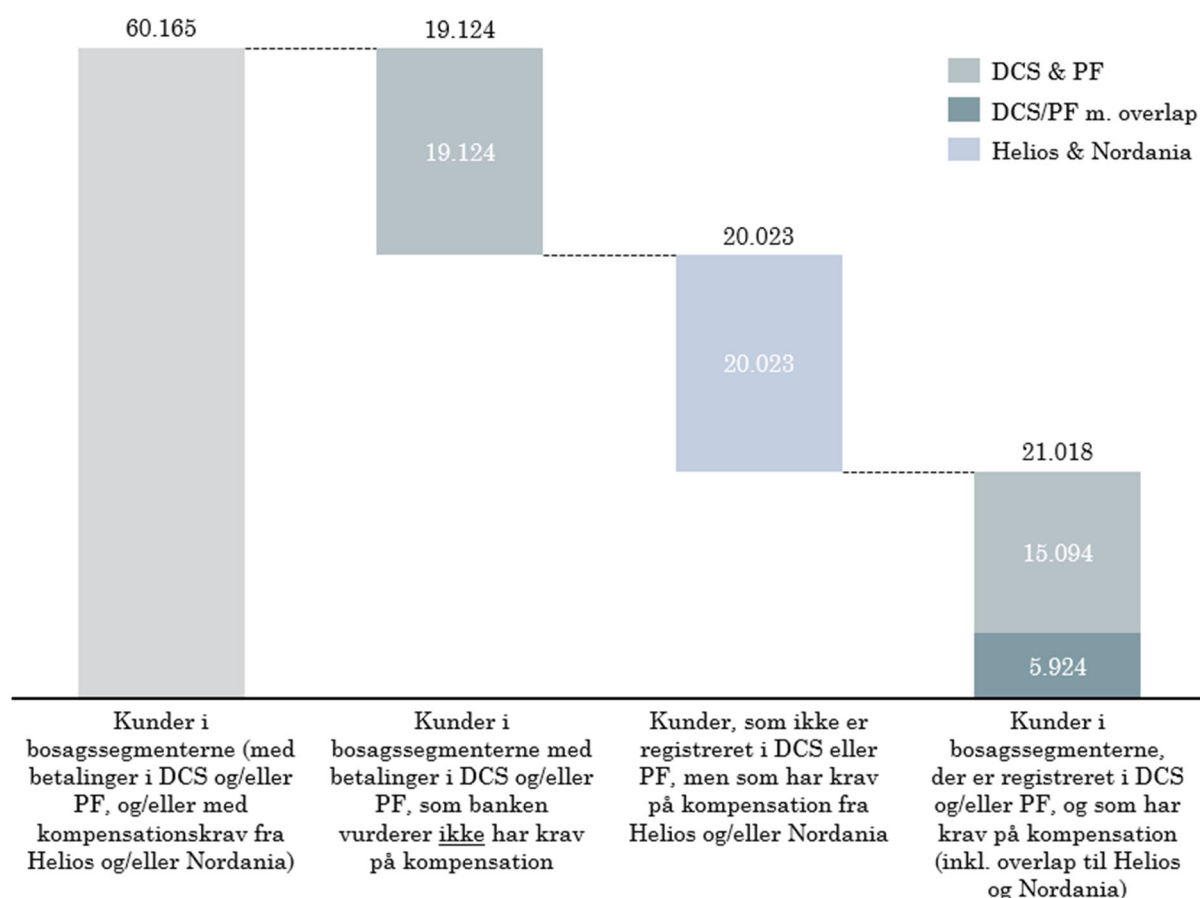
² Figur 1 er baseret på et statisk kopi af data fra juni 2022, og opgørelsen her er dermed sammenlignelig med figur 3 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og figur 6 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Banken har oplyst, at den såkaldte post-pause pulje løbende øges med nye DCS-konti og PF-krav, således at denne pr. januar 2025 udgør i alt ca. 15.000 konti / krav.

De 30.092 konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, for hvilke banken har vurderet, at der består et krav på kompensation i anledning af overopkrævningen i disse inddrivelsessystemer, og hvor kontoen eller kravet er omfattet af ét af bosagssegmenterne, angår, som beskrevet indledningsvist i dette afsnit, i alt 21.018 kunder.

Bankens håndtering af bosagerne angår tillige kompensationsbeløb fra hhv. Helios-projektet (yderligere problemstilling nr. 2), jf. herom afsnit 9.4.2 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.3 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, og Nordania (Projekt EOS / yderligere problemstilling nr. 14), jf. herom afsnit 9.4.14 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.4 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023.

Herfra har banken identificeret i alt 20.023 kunder, som er berettiget til kompensation, men som ikke har krav på kompensation for fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF, heraf 17.964 kunder fra Helios-projektet, 1.789 kunder fra Nordania og 270 kunder, der har krav på kompensation fra både Helios-projektet og Nordania. Derudover har 5.924 af de 21.018 kunder, som har krav på kompensation i anledning af fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF, som beskrevet indledningsvist, tillige krav på kompensation fra hhv. Helios-projektet og Nordania.

Banken oplyser, at bankens kompensationsberegninger fra hhv. Helios-projektet og Nordania hovedsageligt er endeligt opgjorte, og at der således ikke udestår noget væsentligt arbejde fra bankens side for at færdiggøre beregningen af disse kompensationsbeløb. Banken har dog kort før vores aflevering af denne rapport oplyst, at der aktuelt pågår et arbejde med tilpasninger af beregningerne for så vidt angår Helios-projektet, samt at banken, som beskrevet nedenfor i afsnit 3.3.6, overvejer at afskære en række kompensationskrav fra hhv. Helios-projektet og Nordania pga. forældelse. Banken skønner aktuelt, at dette arbejde vil kunne øge antallet af bosager, hvor banken vil skulle tage kontakt til skifteretterne med henblik på udbetaling af kompensation, med ca. 1.300 sager i forhold til de antal, der i øvrigt er indeholdt i denne rapport. Bankens skøn er dog af foreløbig karakter og bankens beregninger er endnu ikke færdiggjorte. Vores stillingtagen til bankens færdiggørelse af hhv. Helios-projektet og Nordania, herunder den endelige beregning af kompensation og bankens beslutning om forældelse, vil være indeholdt i en senere rapport om bankens Olympia-program.



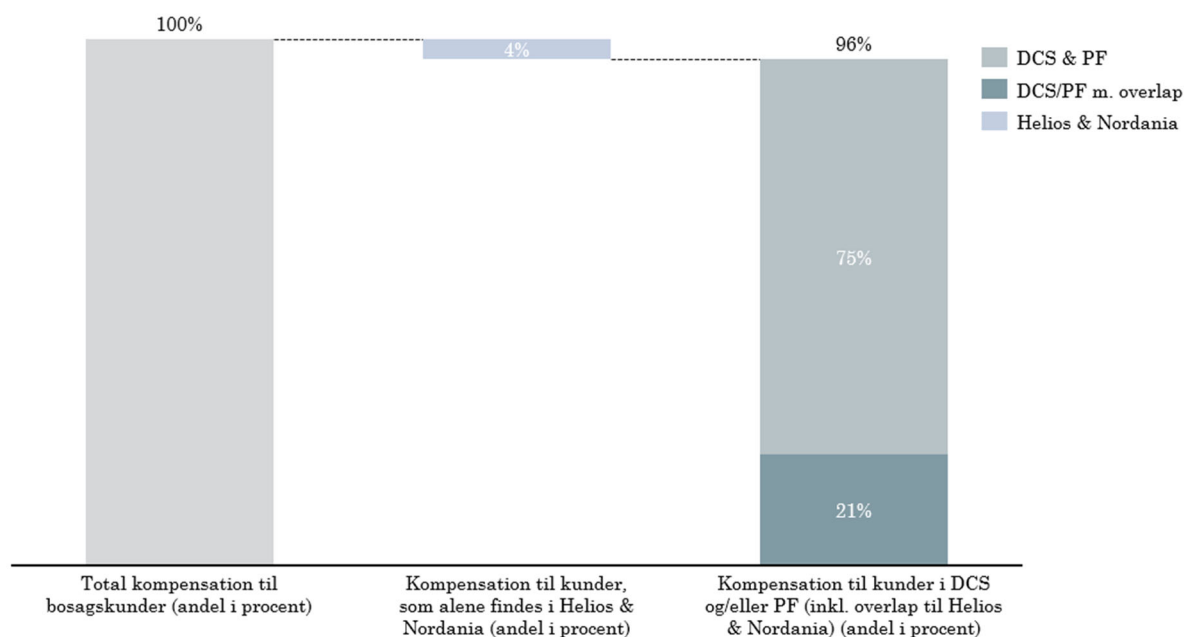
Figur 2 – Kunder i bosagssegmenterne

(DCS & PF: Kunder, som alene har krav på kompensation for fejl i DCS og/eller PF. DCS/PF m. overlap: Kunder i DCS og/eller PF, som tillige har krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania. Helios & Nordania: Kunder, som alene har krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania)

Samlet har banken således vurderet, at 41.041 kunder i bosagssegmenterne har et kompensationskrav mod banken. Heraf har ca. 49 % af kunderne et kompensationskrav, der udelukkende beror på Helios-projektet og/eller Nordania, mens ca. 51 % af kunderne har et kompensationskrav, der angår fejlene i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF.

Endvidere har banken vurderet, at 19.124 kunder, som har foretaget betaling i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og som er omfattet af et af bosagssegmenterne, ikke har krav på kompensation. Dette kan enten bero på, at bankens modeller eller beregninger viser, at der ikke er sket overopkrævning hos kunden, eller at banken har vurderet, at et eventuelt kompensationskrav er forældet, jf. herom afsnit 3.3.6.

Da Helios-projektet og Nordania angår fejl vedrørende gebyrer m.v., udgør kompensationsbeløbene herfra kun en mindre del af det samlede kompensationsbeløb, som kunderne har krav på. Kunderne i inddrivelsessystemerne DCS og PF tegner sig således for 96 % af det samlede kompensationsbeløb, som banken aktuelt har opgjort, hvilket er søgt illustreret i figur 3 nedenfor.



Figur 3 - Fordeling af kompensation

(DCS & PF: Kompensation til kunder, som alene har krav på kompensation for fejl i DCS og/eller PF. DCS/PF m. overlap: Kompensation til kunder i DCS og/eller PF, som tillige har krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania. Helios & Nordania: Kompensation til kunder, som alene har krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania)

3.1.3 Om færdiggørelsesgraden af bankens arbejde med beregning af kompensation

For at illustrere bankens fremdrift i arbejdet med at identificere kompensationsberettigede og fastlægge den endelige kompensation i bosagerne, har vi nedenfor beskrevet fem kategorier, der viser bankens færdiggørelsesgrad af arbejdet:

Kategori 0 Udbetalt/forsøgt udbetalt	Kategori I Ikke kompensations- berettigede kunder	Kategori II Kompensation under beløbsgrænsen for dødsboer	Kategori III Beregnet kompensation	Kategori IV Beregning af kompensation udestår
1.846 kunder 1.846 DCS/PF inkl. overlap	19.124 kunder 19.124 DCS/PF inkl. overlap	12.771 kunder 889 DCS/PF inkl. overlap 11.882 Helios & Nordania	16.687 kunder 8.546 DCS/PF inkl. overlap 8.141 Helios & Nordania	9.737 kunder 9.737 DCS/PF inkl. overlap
Banken har beregnet en kompensation, og banken har udbetalt eller forsøgt at udbetale kompensationen.	Bankens modelberegninger viser, at kunderne ikke har krav på kompensation.	Banken har beregnet en kompensation, men denne vil ikke blive udbetalt pga. den af banken besluttede beløbsgrænse for dødsboer.	Banken har beregnet en kompensation.	Banken har estimeret, at kunden kan have krav på kompensation. Endelig beregning af kompensationen udestår.

Figur 4 - Færdiggørelsesgrad for så vidt angår kompensationsberegning til kunder i bosagssegmenterne

Kategori 0-sagerne omfatter 1.846 kunder, hvor banken har beregnet en kompensation og har udbetalt eller forsøgt at udbetale denne. Kategorien omfatter de 54 testsager i dødsbosegmentet, som er beskrevet nedenfor i afsnit 4.4.8, og 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet. For så vidt angår de 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet udestår afsluttende kvalitetssikring af kompensationsberegningen svarende til, hvad der gælder for de kunder, der har været registreret i bankens inddrivelsessystemer, i kategori I, II og III-sagerne.

Den afsluttende kvalitetssikring indebærer, at der for visse undersegmenter vil blive foretaget et yderligere antal stikprøver, jf. herom afsnit 3.4.1, og en opfølgende beregning af risikoen for underkompensation. Desuden udestår for disse beregninger, at bankens Model Risk Management skal afslutte deres gennemgang af modeltilpasningerne, jf. herom afsnit 3.5 nedenfor, samt at bankens juridiske afdeling skal godkende arbejdet. Herefter vil bankens Olympia Council blive forelagt de endelige risikoanalyser og kompensationsberegninger til godkendelse.

Kategori I-sagerne omfatter 19.124 kunder, der har været registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, hvor bankens modelberegninger viser, at kunden *ikke* har krav på kompensation. Afsluttende kvalitetssikring af modelberegningen udestår svarende til, hvad der gælder for de 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet i kategori 0, jf. ovenfor.

Kategori II-sagerne omfatter 12.771 kunder, hvor bankens beregninger viser, at kunden har krav på kompensation, men hvor kompensationen ikke vil blive udbetalt på grund af den af banken besluttede beløbsgrænse på kr. 500,- for så vidt angår kompensation til afsluttede dødsboer (12.598 ud af de 12.771

kunder), jf. herom afsnit 4.4, og blandede sager, hvori der indgår et dødsbo (173 ud af de 12.771 kunder), jf. herom afsnit 4.7.

889 kunder ud af de 12.771 kunder i kategori II-sagerne har været registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. For disse sager har banken foretaget stikprøver, jf. afsnit 3.4.1 nedenfor, og foretaget en opgørelse af risikoen for underkompensation, jf. herom afsnit 3.4.2 nedenfor, og banken har på dette grundlag beregnet et kompensationsbeløb. Der udestår for disse sager endelig kvalitetssikring svarende til, hvad der gælder for de 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet i kategori 0, jf. ovenfor.

De resterende 11.882 kunder i kategori II-sagerne har ifølge bankens opgørelse alene krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania, for hvilke banken har endeligt opgjort et kompensationsbeløb.

Kategori III-sagerne omfatter 16.687 kunder, hvor banken har opgjort et kompensationsbeløb, som banken forventer at udbetale, når kvalitetssikring, validering samt endelig godkendelse fra Olympia Council foreligger. For så vidt angår 13.573 kunder ud af de 16.687 kunder vil bankens kompensationsudbetaling indebære, at banken kontakter domstolene, fordi der er tale om afsluttede dødsboer (8.368 kunder), afsluttede konkursboer (juridiske personer) (4.006 kunder) eller afsluttede likvidationer (1.199 kunder).

8.546 ud af de 16.687 kunder i kategori III-sagerne har været registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. Heri indgår 720 kunder for hvilke banken har færdiggjort en individuel genberegning. Af de resterende 7.826 kunder forventer banken at manuelt genberegne kompensationen for 1.543 kunder, mens 6.283 kunder forventes at få kompensation baseret på bankens kompensationsmodeller. For disse sager har banken foretaget stikprøver, jf. afsnit 3.4.1 nedenfor, og foretaget en opgørelse af risikoen for underkompensation, jf. herom afsnit 3.4.2 nedenfor, og banken har på dette grundlag beregnet et kompensationsniveau. Der udestår for disse sager endelig kvalitetssikring af beregningerne svarende til, hvad der gælder for de 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet i kategori 0, jf. ovenfor.

Afslutningsvis bemærkes, at banken på tidspunktet for udarbejdelsen af denne rapport endnu ikke har færdiggjort alle brevskabeloner til kompensationsmodtagerne i denne kategori. Banken oplyser, at banken aktuelt er klar til at kommunikere om kompensationsberegning til ca. 10 % af de berørte kunder.

Bankens plan (og tidsplan) for færdiggørelse af arbejdet er beskrevet nedenfor, afsnit 3.6.

Kategori IV-sagerne omfatter 9.737 kunder, der er registreret i et eller begge af bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og hvor banken af forskellige årsager endnu ikke har beregnet en kompensation. For så vidt angår 1.866 kunder ud af de 9.737 kunder vil bankens kompensationsudbetaling indebære, at banken kontakter domstolene, fordi der er tale om afsluttede dødsboer (1.730 kunder), afsluttede konkursboer (juridiske personer) (84 kunder) eller afsluttede likvidationer (52 kunder). Banken har for hovedparten af kunderne vurderet, at de er berettiget til kompensation, og banken har estimeret et foreløbigt kompensationsniveau. Det estimerede kompensationsniveau er dog endnu behæftet med væsentlig usikkerhed.

Segmentet omfatter følgende kunder:

- Kunder, hvor banken har besluttet at foretage en individuel genberegning af kompensationsbeløbet, jf. herom afsnit 5.6.3 i vores rapport nr. 4. juni 2023 og afsnit 5.6 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024.
- Kunder i bosagssegmenterne "Tvangsakkorder", jf. herom afsnit 4.5, "Likvidationer", jf. herom afsnit 4.6, og "Blandede sager", jf. herom afsnit 4.7, hvor banken endnu ikke har afsluttet stikprøvegangen og opgjort risikoen for underkompensation. Banken har derfor heller *ikke* beregnet et endeligt kompensationsniveau. Banken har således ikke afsluttet valideringen af modelberegningen af kompensation for fejl i DCS og PF for disse kunder.
- Kunder, der er registreret på den såkaldte "parkeringsplads", jf. herom afsnit 3.2, som banken har oprettet angående kunder, som er påvirket af en eller flere problemstillinger, der ikke aktuelt håndteres af modelberegningerne for visse fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF, eller som bankens kompensationsmodeller af tekniske årsager endnu ikke kan håndtere. Banken har således *ikke* for disse kunder afsluttet kompensationsberegningen, og der er forventelig længere udsigt til, at disse kunder kan modtage kompensation.

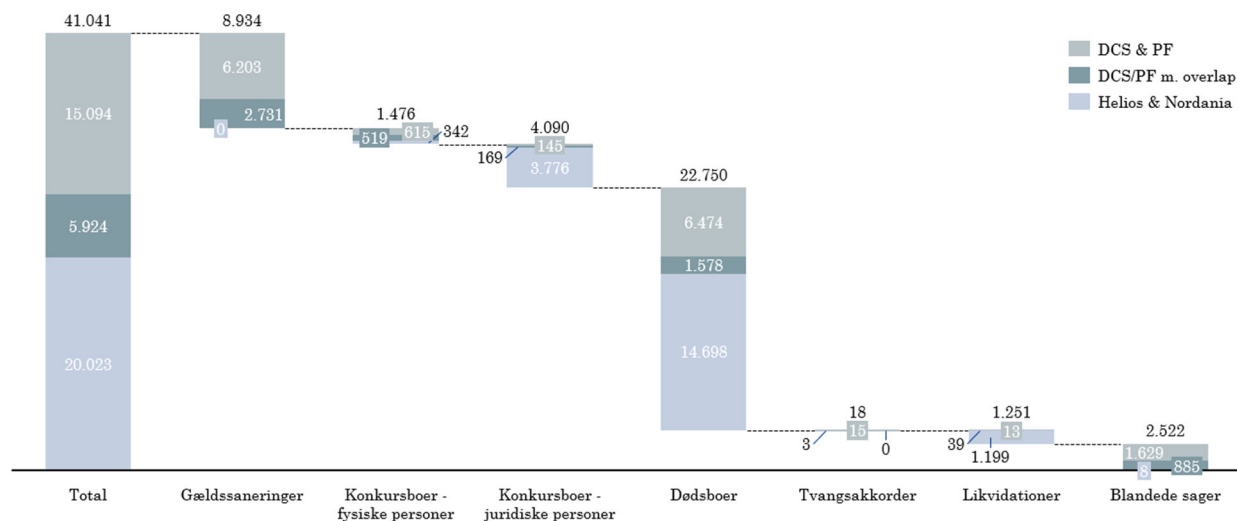
Fordelingen af de 60.165 kunder i hhv. kategori 0, I, II, III, IV på de syv bosagssegmenter kan opstilles som følger:

	Kategori 0 Udbetalt/forsøgt udbetalt	Kategori I Ikke kompensations- berettigede kunder	Kategori II Kompensation under beløbsgrænsen for dødsboer	Kategori III Beregnet kompensation	Kategori IV Beregning af kompensation udestår	Total
Gældssaneringer						
• DCS/PF inkl. overlap	1.792	1.438	-	2.236	4.906	10.372
• Helios & Nordania	-	N/A	-	-	-	-
Konkursboer – fysiske personer						
• DCS/PF inkl. overlap	-	989	-	523	611	2.123
• Helios & Nordania	-	N/A	-	342	-	342
Konkursboer – juridiske personer						
• DCS/PF inkl. overlap	-	859	-	230	84	1.173
• Helios & Nordania	-	N/A	-	3.776	-	3.776
Dødsboer						
• DCS/PF inkl. overlap	54	13.853	716	5.552	1.730	21.905
• Helios & Nordania	-	N/A	11.882	2.816	-	14.698
Tvangsakkorder						
• DCS/PF inkl. overlap	-	18	-	5	13	36
• Helios & Nordania	-	N/A	-	-	-	-
Likvidationer						
• DCS/PF inkl. overlap	-	74	-	-	52	126
• Helios & Nordania	-	N/A	-	1.199	-	1.199
Blandede sager						
• DCS/PF inkl. overlap	-	1.893	173	-	2.341	4.407
• Helios & Nordania	-	N/A	-	8	-	8
Total						
• DCS/PF inkl. overlap	<u>1.846</u>	<u>19.124</u>	<u>12.771</u>	<u>16.687</u>	<u>9.737</u>	<u>60.165</u>
• Helios & Nordania	1.846	19.124	889	8.546	9.737	40.142
	-	-	11.882	8.141	-	20.023

Figur 5 - Fordeling af kunder i hvert bosagssegment på de forskellige kategorier for færdiggørelsesgrad
(DCS/PF inkl. overlap: Kunder, som har krav på kompensation for fejl i DCS og/eller PF, som tillige kan have krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania. *Helios & Nordania:* Kunder, som alene har krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania)

For så vidt angår 15.439 kunder ud af de 26.424 kunder i Kategori III og IV vil bankens kompensationsudbetaling indebære, at banken kontakter domstolene, fordi der er tale om afsluttede dødsboer (10.098 kunder), afsluttede konkursboer (juridiske personer) (4.090 kunder) eller afsluttede likvidationer (1.251 kunder).

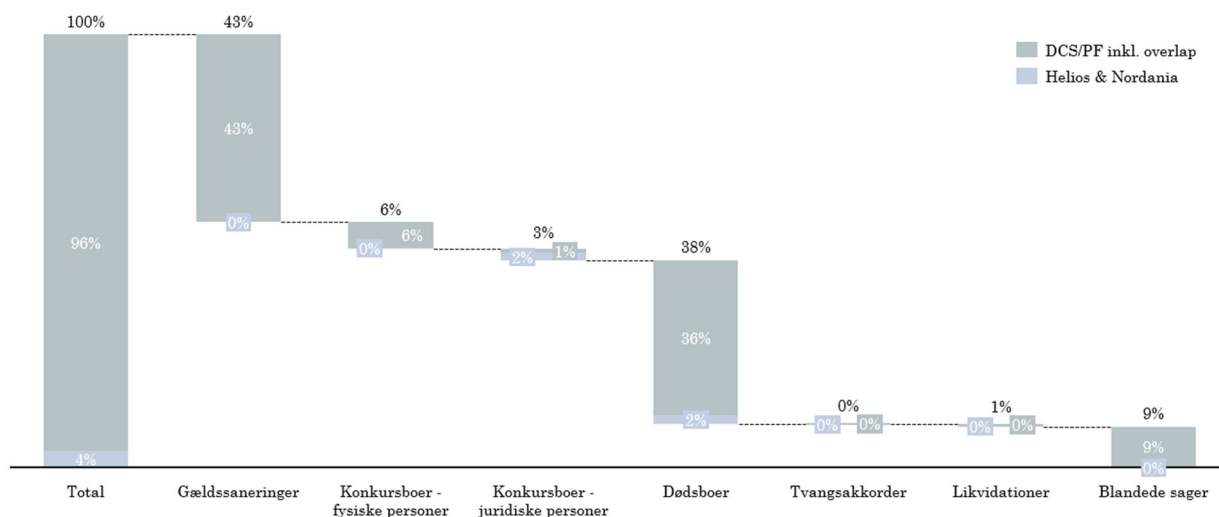
I figur 6 nedenfor har vi fordelt de 41.041 kompensationsberettigede kunder (dvs. kunderne fra kategori 0, II, III og IV) på de syv bosagssegmenter. Kategori I-kunderne, der ifølge bankens beregninger ikke har krav på kompensation, er ikke medtaget i figuren. Det fremgår af figuren, at dødsbosagerne tegner sig for hovedparten af de kompensationsberettigede kunder i bosagssegmenterne, hvilket skyldes et stort antal kunder, der har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt.



Figur 6 - Fordeling af kompensationsberettigede kunder på segmenter

(DCS & PF: Kunder, som alene har krav på compensation for fejl i DCS og/eller PF. DCS/PF m. overlap: Kunder i DCS og/eller PF, som tillige har krav på compensation fra Helios-projektet og/eller Nordania. Helios & Nordania: Kunder, som alene har krav på compensation fra Helios-projektet og/eller Nordania)

De to største bosagssegmenter, målt på antallet af kunder, er gældssaneringssagerne og dødsbosagerne, som i alt tegner sig for ca. 82 % af antallet af kompensationsberettigede kunder i bosagssegmenterne. Det er samtidig også gældssaneringssagerne og dødsbosagerne, som tegner sig for størstedelen af det samlede kompensationsbeløb, som banken har beregnet eller estimeret for de 41.041 kunder i bosagssegmenterne, jf. nedenfor, afsnit 3.1.4 og bilag 1. Kompensationsbeløb angående gældssaneringssagerne og dødsbosagerne udgør således ca. 81 % af det samlede kompensationsbeløb, som banken har opgjort til bosagssegmenterne, hvilket illustreres af nedenstående figur 7:



Figur 7 - Kompensationsbeløb fordelt på bosagssegmenter

(DCS/PF inkl. overlap: Kompensation til kunder, som har krav på kompensation fra DCS og/eller PF, og som tillige kan have krav på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania. Helios & Nordania: Kompensation til kunder, der alene har på kompensation fra Helios-projektet og/eller Nordania)

3.1.4 Størrelsen af kundernes kompensationskrav

En nærmere beskrivelse af de af banken beregnede eller estimerede kompensationsbeløb, herunder en opgørelse af kompensationsniveauerne for så vidt angår de kunder, som på grund af bankens beslutning om at anvende en beløbsgrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation til afsluttede dødsboer (og blandede sager, hvori der indgår et dødsbo), ikke vil få udbetalt kompensation, fremgår af bilag 1 til denne rapport.

3.2 Bankens forskellige typer af kompensationsberegninger

Som beskrevet i vores tidligere rapporter, har banken konstateret en lang række fejl i dens gældsinddrivelse, herunder særligt i forhold til kunder, hvis gældsforhold har været håndteret i inddrivelsessystemerne DCS og PF.

Bankens aktuelle overordnede tilgang til håndtering af de konstaterede fejl indebærer, at banken for hver konto i inddrivelsessystemet DCS eller krav i inddrivelsessystemet PF søger at afklare, om kunden vedrørende den pågældende konto eller det pågældende krav kan have betalt for meget til banken, og at banken herefter så vidt muligt foretager betaling til kunden af en samlet kompensation, som omfatter hovedparten af de fejl, som kunden kan have været berørt af. Nogle kilder til fejl håndteres dog i separate

spor, hvilket betyder, at kunderne for hver konto eller krav har kunnet og fortsat kan modtage kompensation mere end en gang for forskellige fejl. Håndteringen på konto- eller kravniveau betyder desuden, at de enkelte kunder kan modtage kompensation fra banken ad flere omgange vedrørende forskellige konti / krav.

Som beskrevet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 har banken i forhold til bosagerne, hvor landets skifteretter forventes involveret, valgt en anden tilgang end den generelle, idet banken i disse bosager i videst muligt omfang vil foretage **én samlet beregning** og udbetaling af kompensation, således at der ikke sker "drypvis" kommunikation fra banken om kompensationsbeløb angående enkeltfejl, men derimod én samlet kommunikation angående alle kendte fejl kunden kan være berørt af vedrørende alle kundens konti eller krav. Baggrunden for denne tilgang er blandt andet, at banken ønsker at undgå, at der i de enkelte sager skal tages kontakt til skifteretter m.fl. mere end én gang.

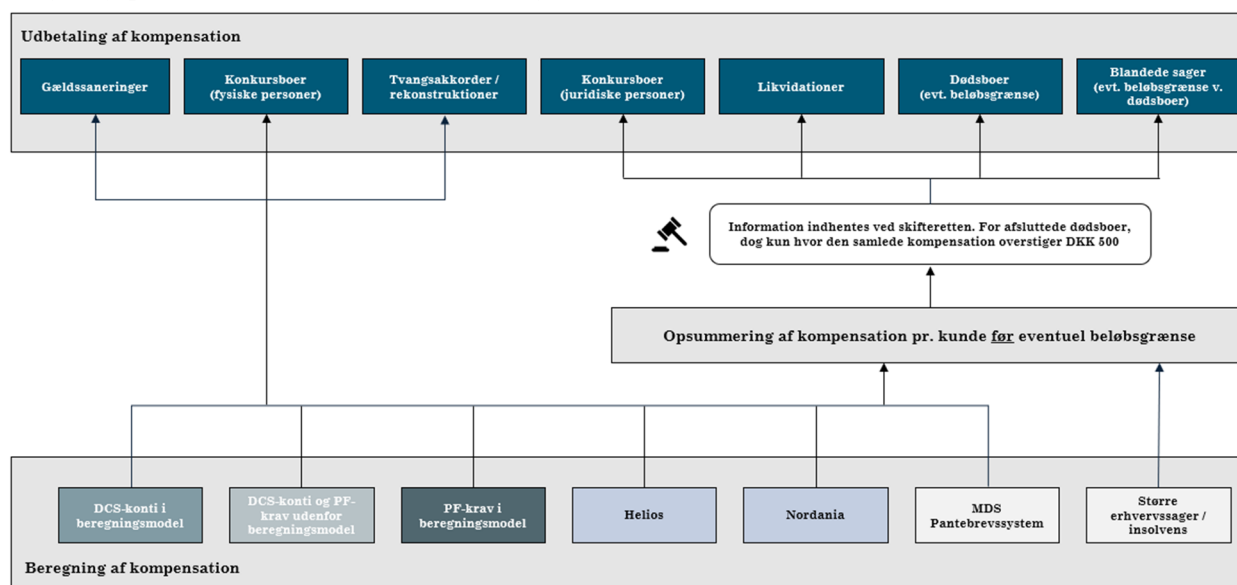
Banken behandler som udgangspunkt bosagerne på samme måde som øvrige sager, dog med en række modifikationer, som nødvendiggøres af de enkelte sagstypers særlige karakter. Udgangspunktet er, at banken for de enkelte kunder beregner **én kompensation**, som er resultatet af flere individuelle kompensationsberegninger. Disse individuelle kompensationsberegninger kan udspringe af konti i DCS, som både kan være berørt af problemstillinger, der dækkes af beregningsmodellen, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.2, og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4, og af problemstillinger, som ikke håndteres af modellen, men kompenseres særskilt. De kan også udspringe af krav i inddrivelsessystemet PF, som ligeledes beregnes i beregningsmodellen, jf. vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5. Beløbene kan også hidrøre fra fejl i bankens pantebrevssystem MDS, hvorom banken dog ikke på tidspunktet for udarbejdelsen af denne rapport har tilvejebragt data, som giver os mulighed for at rapportere herom, ligesom kompensationsbeløb kan være beregnet i bankens Helios-projekt (om gebyrer og forrentning heraf), jf. herom afsnit 9.4.2 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.3 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, og i bankens projekt vedrørende fejl i Nordania (Projekt EOS / yderligere problemstilling nr. 14), jf. herom afsnit 9.4.14 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.4 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023. Endelig kan kompensationen i nogle sager være beregnet i bankens insolvensafdeling, som håndterer større erhvervssager, jf. nedenfor, afsnit 4.8.

De enkelte kompensationsberegninger sker som hidtil på kontoniveau i DCS eller kravniveau i PF, medmindre der er tale om de større erhvervssager, jf. afsnit 4.8, hvor banken foretager en samlet beregning af kompensation på tværs af konti i DCS. Det er væsentligt at understrege, at beregningsmetoden for nogle typer af bosager kan afvige fra den, som anvendes i andre sager, fordi bankens almindelige tilgang til beregning af kompensation ikke kan tage højde for særlige forhold, som berører den enkelte sagstype, f.eks. i sager om gældssanering, hvor der er afsagt en kendelse om nedsættelse af kundens gæld med en given procentdel. De elementer, som kompenseres i de enkelte

beregninger, kan også afhænge af, hvilke(n) type(r) af bobehandling, en kunde har været igennem, f.eks. fordi banken i sager omfattet af nogle typer af bobehandling ikke vil yde skattekompensation, medmindre den eller de kompensationsberettigede efter modtagelsen af en kompensation for overbetaling anmoder herom, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.3.2.

Når der for en given kunde foreligger et resultat af beregningerne for de enkelte konti og krav, foretages der – undtagen i de større erhvervssager, hvor banken i nogle tilfælde modregner på tværs af konti eller på tværs af krav – en sammenlægning af kompensationsbeløbet med henblik på eventuel udbetaling heraf. Det beløb, som beregnes fra de enkelte ”kompensationsspor” kan indeholde forskellige elementer, herunder skattekompensation afhængig af kompensationstypen og typen af bosag, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.3.2, og tidsskompensation, som beregnes individuelt for de enkelte kompensationselementer, men frem til den samme dato, jf. nærmere nedenfor, afsnit 3.3.3.

Beregningsprocessen kan illustreres som følger:



Figur 8 - Illustration af beregningsprocessen

Vi behandler i denne rapport ikke bankens kompensationsberegning vedrørende pantebrevssystemet MDS, Helios-programmet (som omfatter gebyrer og renter heraf) samt fejl begået i Nordania. Vi vil behandle disse kompensationsberegninger i forbindelse med vores rapport om Olympia-programmet, da beregningerne ikke påvirkes af det forhold, at bankens kunder har været under bobehandling.

Som beskrevet indledningsvist, er en række kunder berørt af problemstillinger, som bankens kompensationsmodeller endnu ikke kan håndtere, eller som bankens kompensationsmodeller af tekniske

årsager, herunder som følge af manglende eller mangelfulde data, endnu ikke kan anvendes på (den såkaldte "Parkeringsplads"). For disse sager gælder det, at sagerne vil blive håndteret løbende i takt med, at bankens Olympia-program færdiggør udestående analyser af yderligere fejl, eller finder tekniske løsninger på de problemer, som forhindrer anvendelse af de beregningsmodeller, som vi har beskrevet i vores tidligere rapporter.

Bankens princip om ikke at udbetale kompensation i bosagerne af flere omgange gælder ikke i alle sager. I enkelte typer af bosager vurderer banken ikke, at udbetaling af kompensation nødvendiggør kontakt til landets skifteretter. Det gælder f.eks. i sager om gældssanering, hvor banken har konkluderet, at kompensationen skal udbetales til skyldneren selv. I disse sager vil banken forventelig udbetale den modelberegnete kompensation, så snart dette er muligt, også selvom det i givet fald ikke kan udelukkes, at banken senere vil skulle betale en særskilt kompensation til kunderne for en eller flere yderligere fejl. Vi er enige i bankens overvejelser herom, idet vi bemærker, at banken har tilkendegivet ikke at ville søge kompensation, der allerede er udbetalt, tilbage, såfremt senere analyser viser, at der er betalt for meget.

Bankens kompensationsberegning i større erhvervssager behandles nedenfor, afsnit 4.8.

3.3 Elementer i bankens kompensation

3.3.1 *Kompensation for potentiel overbetaling*

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3.2, omfatter bankens kompensation i bosagerne en kompensation for overbetaling, som banken så vidt muligt beregner efter samme metoder som dem, der anvendes i andre sager, dog med nødvendige modifikationer for visse typer af bosager.

Som beskrevet i vores tidligere rapporter har banken endnu ikke færdiggjort sin analyse af alle de fejl i gældsinddrivelsen, som banken har fundet. Der findes derfor fortsat fejl for hvilke det gælder, at banken ikke har afklaret, om de eksisterende kompensationsmodeller yder en tilstrækkelig kompensation, eller om der skal ydes en særskilt yderligere kompensation. Der henvises herom til afsnit 3.6 om bankens tidsplan for Olympia-programmet, hvoraf det fremgår, at banken forventer at være i stand til at beregne en endelig kompensation for så vidt angår 85 % af alle konti og krav i inddrivelsessystemerne DCS og PF, hvor der er registreret betalinger, og hvor kunden indgår i et af bosagssegmenterne, med udgangen af 2. kvartal 2025, og at banken ved udgangen af 4. kvartal 2025 vil være i stand til at beregne kompensation vedrørende 95 % af disse konti/krav. Herefter forventer banken, at der vil udestå 5 % af sagerne som følge af, at de er berørt af problemstillinger, som først forventes færdiganalyseret og håndteret i Olympia-programmet i 2026.

Derudover findes der konti eller krav, som er berørt af fejl, der efter bankens analyser kan håndteres af de eksisterende kompensationsmodeller, men hvor tekniske eller metodemæssige udfordringer har medført, at banken ikke har kunnet foretage kompensationsberegningen. Der henvises herom til vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 7.1, samt det til rapport nr. 5 vedhæftede bilag 2.

En række af de kunder, som er omfattet af bankens plan for bosagerne, er eller kan være berørt af fejl, som bankens analyser endnu ikke dækker, eller af fejl, som de udviklede kompensationsmodeller af tekniske årsager ikke kan anvendes på. Dette medfører, at der aktuelt er 7.456 kunder ud af det samlede antal kunder i bosagssegmenterne på 60.165, som er ”parkerede”, indtil der i bankens Olympia-program er fundet en løsning på alle de forhold, som er nødvendige for at beregne en samlet kompensation, jf. herom afsnit 3.1.2.

For de af bankens kompensationsudbetalinger, som beregnes på grundlag af beregningsmodellen, gælder, som beskrevet i vores tidligere rapporter, at bankens kompensationsberegning ikke er præcis, og at banken via en række kundevenlige elementer forsøger at sikre, at ingen af bankens kunder modtager mindre end det, som banken uberettiget har modtaget fra kunden. Banken har i den forbindelse generelt tilkendegivet, at den i forbindelse med håndtering af bosagerne vil anvende samme metode som for de ”almindelige” sager til sikring af, at bankens kompensationsmodeller ikke fører til underkompensation. Heri ligger, at banken via stikprøvevis, delvist manuelle, gennemgange af de enkelte sager vil sikre, at risikoen for underkompensation er uvæsentlig. I den forbindelse har banken i sine planer anført, at den vil tilsikre, at den observerede risiko for underkompensation på porteføljeniveau er under 5 %, at den observerede risiko for underkompensation ikke overstiger 10 % i nogen undersegmenter, samt at den reelle risiko for underkompensation ikke overstiger 5 % i nogen undersegmenter, jf. herom afsnit 3.4.2 nedenfor.

Vores observationer om bankens målsætning i forhold til risikoen for underkompensation fremgår nedenfor, afsnit 3.4, og vores observationer om den del af bankens arbejde med fastlæggelse af kompensationsniveauet, som allerede er udført, fremgår nedenfor om hhv. gældssaneringer, afsnit 4.1.5, og dødsboer, afsnit 4.4.6. Endelig beskrives nedenfor, afsnit 3.5, vores observationer om bankens planer for det fremtidige arbejde med fastlæggelse af kompensationsniveauet i de respektive segmenter af bosager, og om håndteringen af de risici, som er forbundet hermed.

3.3.2 Skattekompensation

I nogle af bankens kompensationsspor har banken generelt besluttet at yde nogle af kunderne en skattekompensation, jf. nærmere herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3.

Skattekompensationen ydes som udgangspunkt i de tilfælde, hvor banken kan fastslå, at kunden vil være skattepligtig af den kompensation for overbetaling, som banken yder, fordi bankens kompensationsberegning bygger på kundevenlige beregningsprincipper, og fordi der dermed er overvejende sandsynlighed for, at kompensationen overstiger erstatning for det tab som kunden har lidt, jf. herom vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.3. Banken tilsigter i forhold til disse kunder at kompensere for den skat, som kunden skal betale af kompensationsbeløbet, fordi banken ikke *kan* eller i hvert fald ikke *har* foretaget en præcis kompensationsberegning, hvilket indebærer, at kompensationen ifølge bankens beregninger typisk vil overstige kundens faktiske tab.

I forhold til bosagerne har banken for en række sager besluttet, at banken som udgangspunkt ikke beregner og udbetaler en skattekompensation, heller ikke selvom kompensationsberegningen indeholder kundevenlige elementer, som medfører, at kompensationen normalt ville skulle beskattes. Bankens beslutning herom beror i disse tilfælde enten på en viden om, at kompensationsbeløbet ikke vil blive beskattet, eller på en usikkerhed om, hvorvidt beskatning er relevant, som medfører, at skattekompensation må ydes efter konkret anmodning fra den eller de kompensationsberettigede. Det skyldes f.eks., at beskatning i nogle tilfælde afhænger af, om grænseværdier i skattelovgivningen (f.eks. i visse dødsboer) er nået, eller om en myndighed har truffet særskilt afgørelse om skattepligt, f.eks. i forbindelse med juridiske personers konkurs.

3.3.3 Tidskompensation

Som beskrevet i vores tidligere rapporter yder banken som udgangspunkt i forhold til kunder, som har foretaget overbetaling til banken, en kompensation i form af rente af det beregnede kompensationsbeløb for den periode, hvor beløbet ikke har været til kundernes rådighed.

I forhold til de afsluttede bosager beregner banken også tidskompensation til de kompensationsberettigede, og beregningen følger generelt de principper, som har været beskrevet i vores tidligere rapporter, herunder navnlig vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.8, og vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.4.2.

Banken har dog generelt besluttet, at den for så vidt angår dødsboer, juridiske personers konkursboer og likvidationer ikke i alle tilfælde vil yde tidskompensation til de kompensationsberettigede helt frem til udbetalingstidspunktet, men at den vil beregne tidskompensation frem til den dato, hvor banken kontakter en skifteret om sagen, med tillæg af en periode, der afspejler den af banken anslåede sagsbehandlingstid ved skifteretterne. Denne periode har banken for de første "batches" af breve til landets skifteretter valgt at anslå til tre måneder, og banken har oplyst, at den agter løbende at tage stilling til, om der er behov for at foretage justeringer, herunder hvis det viser sig, at der går kortere eller

længere tid end forventet med at modtage og håndtere svar fra skifteretterne i de enkelte sager. Den nærmere proces herfor er ikke beskrevet i detaljer for os, og vi har ikke set forretningsgangsbeskrivelser eller formaliserede kontroller som sikrer, at banken faktisk løbende vil tage stilling til behovet for justeringer på netop dette punkt.

Banken har oplyst, at den vurderer, at den ikke vil være forpligtet til at betale rente for perioden efter det tidspunkt, hvor den har givet meddelelse til skifteretten om kompensationsbeløbet. Bankens vurdering beror på fordringshavermora-lignende betragtninger og på synspunktet om, at banken – som alternativ til at finde de kompensationsberettigede – ville have kunnet anvende deponering efter deponeringsloven med en meget lav eller ingen rente til følge.

Som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.4.4.2, er det vores vurdering, at banken kan være forpligtet til at betale rente til dens kunder af de beløb, som banken måtte have modtaget fra kunderne, i det omfang betalingerne oversteg bankens retskraftige krav (tidskompensation). Da arvinger og kreditorer som udgangspunkt afleder deres ret fra de enkelte kunders ret, er det vores vurdering, at en tilsvarende pligt også kan foreligge i forhold til disse kompensationsberettigede.

Det er vores vurdering, at renten som udgangspunkt skal beregnes helt frem til det tidspunkt, hvor banken har indhentet de nødvendige oplysninger og gjort rimelige forsøg på at udbetale kompensationen. Vi kan ikke se, at der generelt er grundlag for at fravige dette udgangspunkt for de nævnte typer af sager, heller ikke selvom udbetaling kan blive forsinket af retternes sagsbehandlingstid. Vi bemærker i den forbindelse, at kompensationsmodtagerne ikke har konkret kendskab til fordringens eksistens, når banken retter henvendelse til skifteretten, og at kompensationsmodtagerne ikke har nogen indflydelse på, hvor længe skifteretten er om at besvare bankens henvendelser, eller på hvor længe banken er om at reagere på skiftetternes svar. Hvis banken har pligt til at betale en kompensation, er banken således efter vores vurdering ikke frigjort fra denne pligt, blot fordi banken har rettet henvendelse til skifteretten for at finde de kompensationsberettigede.

Bankens beskrevne metodik medfører, at de kompensationsberettigede ikke modtager tidskompensation for den fulde "afsavnsperiode", hvis udbetaling sker senere end forudsat ved bankens beregning af tidskompensation. Vi kan ikke vurdere om - og i givet fald i hvor mange tilfælde - dette vil blive relevant i forhold til de berørte sager, hvilket helt afhænger af, hvorledes bankens samarbejde med skiftetternes vil forløbe, og af bankens sagsbehandlingstid i perioden efter, at banken har modtaget svar fra en skifteret, jf. nedenfor afsnit 3.6 om bankens tidsplan for arbejdet.

Banken har som beskrevet ovenfor, afsnit 1.2, ligesom i forhold til vores tidligere rapporter, haft vores rapport i høring for at sikre, at rapporten ikke indeholder faktuelle fejl eller misforståelser. I den

forbindelse har banken bemærket, at den ikke mener, at der er væsentlig risiko for, at dens metode til beregning af tidsskompensation vil føre til underkompensation af bankens kunder. Banken har i den forbindelse tilkendegivet, at den af banken beregnede kompensation i mange sager vil være udtryk for overkompensation (dvs. kompensation ud over den overopkrævning, der har fundet sted) eller kompensation af kunder, der ikke er blevet overopkrævet af banken. Selvom vi medgiver, at banken ikke vil være forpligtet til at betale tidsskompensation angående kompensationsbeløb, som banken betaler uden at være forpligtet hertil, mener vi ikke, at bankens argumentation på dette punkt kan tillægges nogen særlig vægt. Det er således banken, der har valgt at opgøre kompensationsbeløbet efter en fremgangsmåde og til en størrelse, der sikrer, at risikoen for underkompensation af kunderne er tilstrækkelig lav, og banken burde således også efter vores opfattelse sikre, at tidsskompensationsberegningen tager udgangspunkt i det af banken opgjorte kompensationsbeløb og dækker den fulde afsavnsperiode, som banken identificerer via den anvendte kompensationsberegning.

Særligt for så vidt angår konkrete sager, hvor banken konstaterer, at skifterettens sagsbehandlingstid har været længere end den periode som banken har forudsat i sin beregning af tidsskompensation, har banken tilkendegivet, at den ikke vil foretage justering af den beregnede tidsskompensation. Dette er efter vores opfattelse utilstrækkeligt.

Selvom det er muligt, at den af banken valgte metode ikke vil føre til underkompensation af de kompensationsberettigede, hvis banken modtager de nødvendige oplysninger fra skifteretterne inden for den forventede tidsramme, kan vi derfor ikke på dette punkt fastslå, at den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser over for kunderne i alle sager.

3.3.4 Omkostninger ved genoptagelse af bobehandling

I forbindelse med bankens udbetaling af kompensationsbeløb til afsluttede konkursboer (juridiske personer), jf. herom afsnit 4.3, dødsboer, der har været behandlet af en bobestyrer, jf. herom afsnit 4.4, og likvidationer, jf. herom afsnit 4.6, opstår spørgsmålet, hvem der skal betale de omkostninger, der vil være forbundet med at udlodde beløbet til de personer, som er berettiget til at tage del heri.

For så vidt angår juridiske personers konkursboer vil skifteretterne, når de modtager en henvendelse fra banken om et kompensationsbeløb til et afsluttet konkursbo, skulle tage stilling til, om det af banken opgjorte kompensationsbeløb er tilstrækkeligt til at dække omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen, eller – hvis dette ikke er tilfældet – om beløbet skal tilfalde statskassen, jf. konkurslovens § 154, stk. 2. Baseret på dialogen mellem Finans Danmark og Domstolsstyrelsen er det bankens forventning, at skifteretterne som det altovervejende udgangspunkt vil lade kompensationsbeløb under kr. 15.000,- tilfalde statskassen. Hvis skifteretten vælger at genoptage

bobehandlingen, vil skifteretten skulle udpege (ofte genudpege) en kurator, og kurator vil skulle håndtere kompensationsbeløbet, udarbejde et efterudlodningsregnskab, og gennemføre udlodning. Der vil givetvis være en række omkostninger forbundet med processen, herunder da kurator vil skulle lokalisere boets kreditorer, opnå fornyet information om til hvilken konto udbetaling kan finde sted, samt opstille efterudlodningsregnskab for beløbet og gennemføre udbetaling. Formentlig vil kurator også være nødt til at afholde omkostninger til tegning af en særskilt kautionsforsikring, jf. konkurslovens § 111, stk. 1, såfremt kompensationsbeløbet indestår hos kurator i en periode, mens udbetalingsprocessen forberedes. Efter omstændighederne kan en kurator også have udgifter til fremskaffelse af fysiske sagsakter fra eksternt arkiv mv. Processens kompleksitet og omfang afhænger naturligvis af det konkrete konkursbo, herunder antallet af kreditorer, der har anmeldt krav i boet.

I forhold til likvidationer gælder på tilsvarende vis, at en likvidator vil skulle udpeges (genudpeges), og at der vil kunne være omkostninger forbundet med at foretage efterudlodning. I forhold til likvidationerne er det en særskilt problemstilling, at banken ikke er sikker på, om - og i givet fald på hvilket grundlag - en skifteret vil kunne træffe bestemmelse om, at genoptagelse betinges af sikkerhed for de med genoptagelsen forbundne omkostninger.

Omkostningsproblemstillingen vil endvidere gøre sig gældende i forhold til dødsboer, som er behandlet af en bobestyrer, hvor boets genoptagelse forudsætter udpegning (genudpegning) af bobestyreren. Banken har ikke oplysninger om, hvorvidt et dødsbo har været behandlet af en bobestyrer, men anslår på baggrund af statistikker fra domstolene m.v., at mellem 12 % og 33 % af de kompensationsberettigede afsluttede dødsboer har været behandlet af en bobestyrer. For så vidt angår insolvente afsluttede dødsboer vil skifteretterne skulle tale stilling til, om kompensationsbeløbet kan dække omkostningerne til boets genoptagelse, eller om beløbet skal tilfalde statskassen, jf. dødsboskiftelovens § 70, stk. 4, og banken forventer i den sammenhæng, at skifteretterne som det altovervejende udgangspunkt vil lade kompensationsbeløb under kr. 15.000,- tilfalde statskassen.

Banken har i sin redegørelse for håndtering af bosagerne generelt antaget, at genoptagelsen skal være selv bærende. Det vil sige, at banken forudsætter, at der ud af kompensationsbeløbet vil skulle afholdes de omkostninger, som er forbundet med genoptagelsen, hvilket ultimativt vil medføre, at de endelige kompensationsmodtagere vil modtage en reduceret erstatning for den overopkrævning, som banken har foretaget. Udgør kompensationen således f.eks. kr. 50.000,-, og beløber omkostningerne ved genoptagelse sig til kr. 15.000,-, vil skyldnerens arvinger eller konkursboets kreditorer reelt alene modtage kr. 35.000,- i erstatning for den skete overopkrævning. Omkostningen på kr. 15.000,- skyldes alene genoptagelsen af boet, og den ville ikke være påløbet, hvis fejlene i bankens gældsinddrivelse ikke havde medført, at der var sket overopkrævning hos den afdøde skyldner, dennes dødsbo, den konkursramte virksomhed, konkursboet eller hos et selskab opløst ved likvidation.

Banken har i forhold til konkurser og dødsboer indhentet juridisk rådgivning, og i denne rådgivning findes også en kortfattet behandling af spørgsmålet om, hvorvidt banken vil skulle erstatte de omkostninger, som er forbundet med bobehandlingen i forbindelse med konkurser og dødsboer. Bankens eksterne rådgiver anfører i sit svar til banken, at der ikke findes lovgivning, som pålægger banken at dække omkostningerne, eller eksempler fra retspraksis på, at skifteretten pålægger den, som indbetaler et yderligere aktiv, at hæfte for omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen. Rådgiveren anfører også, at i det omfang banken udbetaler compensation pr. kulance (dvs. uden at være juridisk forpligtet hertil, f.eks. fordi der er tale om overkompensation eller om betaling af et forældet krav), vil banken ikke hæfte for omkostningerne. Den juridiske rådgiver konkluderer dog sammenfattende, at det ikke kan udelukkes, at banken vil blive mødt med enten krav om sikkerhedsstillelse fra skifteretterne eller med erstatningskrav fra de kompensationsberettigede angående omkostningerne til genoptagelsen, når genoptagelsen er nødvendiggjort af bankens fejl i gældsinddrivelsen.

Banken har endvidere i forbindelse med vores undersøgelse udarbejdet et juridisk notat, som vi har modtaget fra banken den 14. december 2024. Notatet behandler spørgsmålet om eventuelt ansvar for betaling af omkostninger i forbindelse med genoptagelse, og i notatet konkluderer banken, at det er overvejende sandsynligt, at banken ikke vil være juridisk forpligtet til at erstatte sådanne omkostninger i nogen sager.

Bankens notat fra den 14. december 2024 behandler spørgsmålet på et helt generelt plan, og det tager ikke stilling til, om et ansvar for banken er mere nærliggende i nogle sager, end i andre, herunder f.eks. om det gør en forskel, at en bobehandling, som nu eventuelt skal genoptages, blev afsluttet efter at medarbejdere i banken havde kendskab til de enkelte fejl, som påvirker eller potentielt kunne påvirke kundens sag. Banken tager ikke i notatet stilling til, om det har betydning, hvilke fejl bankens kunde har været berørt af, og i hvilket omfang fejlene kan tilskrives banken som værende mere eller mindre uagtsomme, herunder f.eks. om bankens handlemåde kan have været i strid med god skik.

På et møde den 19. december 2024 har banken oplyst, at banken er opmærksom på, at der ikke med notatet er foretaget en egentlig vurdering af erstatningsbetingelserne i forhold til de enkelte fejl, som kan have ført til overopkrævning overfor kunderne. Udarbejdelse af en sådan vurdering vil i vidt omfang nødvendiggøre, at banken belyser de enkelte fejls årsager, tidspunktet for fejlenes opståen og bankens viden om fejlene på givne tidspunkter, alt sammen med henblik på at vurdere, om banken, da overopkrævningen fandt sted, vidste eller burde have vidst, at den modtog betaling af en gæld, som var opgjort forkert eller var helt eller delvist forældet. En sådan vurdering kan også forudsætte stillingtagen til, om banken, da fejlene førte til overopkrævning, overtrådte specifikke lovbestemmelser eller handlede i strid med god skik, hvilket kan indgå som element ved vurderingen af, om erstatningsbetingelserne er

opfyldte. En sådan vurdering vil endelig forudsætte en stillingtagen til de øvrige erstatningsbetingelser, herunder tabets størrelse, påregnelighed og stillingtagen til, om et eventuelt erstatningsansvar er udelukket som følge af egen skyld hos bankens kunder. Banken har overfor os anført, at foretagelse af en sådan vurdering efter bankens opfattelse i vidt omfang vil forudsætte konkrete sagsgennemgange, som ikke kan gennemføres indenfor rammerne af bankens nuværende tilgang, hvor banken ønsker at beregne og udbetale erstatning til de kompensationsberettigede på "porteføljeniveau".

Banken begrundet i notatet af 14. december 2024 i det væsentligste dens konklusion med, at der ikke er lovgivet om spørgsmålet, og at der ikke foreligger trykt retspraksis, som pålægger en debitor, der efter boets afslutning indbetaler et beløb, en forpligtelse til at dække omkostningerne. Vi bemærker, at fraværet af lovgivning eller af trykt retspraksis ikke udelukker, at der kan bestå en forpligtelse til at erstatte omkostningerne, men at dette må bero på en almindelig vurdering af erstatningsbetingelserne.

Som supplerende argumenter lægger banken blandt andet vægt på, at bankens kundevenlige tilgang til beregning og udbetaling af kompensation i gældssagen generelt har til formål at beskytte bankens kunder, som ofte er forbrugere. Banken anfører, at de hensyn, som er bærende for denne tilgang, ikke i alle tilfælde gør sig gældende med samme styrke overfor de kompensationsberettigede i bosagerne. Banken anfører blandt andet, at kompensationen i sager om juridiske personers konkurs ofte (men naturligvis ikke altid) er erhvervsdrivende, og at de forbrugerbeskyttelseshensyn, som banken generelt søger at varetage, ikke med samme styrke gør sig gældende overfor en professionel kreditor, som blot afleder sin ret fra bankens kunde. Banken lægger dog ikke af denne grund op til at behandle erstatningsspørgsmålet forskelligt i de respektive typer af bosager, selvom f.eks. arvinger i dødsboer formentlig ofte vil være forbrugere (som dog ikke i forhold til kompensationskravet står i noget kontraktuelt forbrugerforhold til banken).

Endelig lægger banken i notatet betydelig vægt på, at lovgiver i forarbejderne til ejendomsvurderingslovens § 74, stk. 3, i forhold til ordningen om forligsmæssig tilbagebetaling af for meget betalt ejendomsskat ikke synes at lægge op til, at staten har et erstatningsansvar for omkostningerne ved genoptagelse af en bobehandling. Banken lægger i den forbindelse blandt andet vægt på, at lovgiver i hvert fald ikke i forhold til den udbetalingssituation, som reguleres af ejendomsvurderingslovens § 74, har fundet grundlag for, at staten skulle have en generel pligt til at erstatte omkostningerne ved en fornyet bobehandling. Banken mener i den forbindelse, at den udbetalingssituation, som staten skal håndtere i forhold til for meget betalte ejendomsskatter, i vidt omfang ligner den, som banken står i, når den skal betale kompensation for overbetaling som følge af fejl i inddrivelsen. Derudover tillægger banken det også i forhold til denne problemstilling betydning, at spørgsmålet har sammenhæng med den af banken besluttede beløbsgrænse for udbetaling af kompensation til afsluttede dødsboer (og blandede sager, hvori der indgår et dødsbo), og at hensynet til

at begrænse antallet af henvendelser til skifteretterne derfor også taler for den af banken valgte løsning. Endelig lægger banken vægt på synspunkter om rimelighed og proportionalitet, som efter bankens vurdering taler imod, at banken vil have en egentlig pligt til at erstatte de omkostninger, som kreditorer og arvinger vil skulle betale for at kunne modtage den af banken beregnede kompensation.

I februar 2025 har banken besluttet, at banken vil dække genoptagelsesomkostninger på op til kr. 15.000,- i afsluttede solvente dødsboer, der er blevet behandlet af en bobestyrer, hvis bobehandlingen er afsluttet efter juni 2020, og hvis det af bankens opgjorte kompensationsbeløb overstiger kr. 5.000,-. Banken har estimeret, at dette vil føre til hel eller delvis dækning af genoptagelsesomkostningerne i ca. 400 dødsboer, der modtager kompensation fra banken. Banken har samtidig besluttet, at den ikke vil dække omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen i nogen andre bosager.

Vi bemærker om problemstillingen, at vi ikke anser spørgsmålet om bankens eventuelle pligt til at erstatte omkostninger ved en fornyet bobehandling for at være et forhold, som skifteretten har saglig kompetence til at afklare, når den skal træffe beslutning om genoptagelse af en sag.

Mest nærliggende vil spørgsmålet skulle afklares efter almindelige erstatningsretlige principper, og hvis banken ikke selv mener, at den har et ansvar for betaling af omkostningerne, vil fastlæggelse heraf forudsætte, at den eller de kompensationsberettigede anlægger og fører en almindelig civil retssag om spørgsmålet. I den forbindelse bemærkes, at i hvert fald en del af de kompensationsberettigede er arvinger, der som privatpersoner skal modtage beløb, som – selvom de er væsentlige i et forbrugerperspektiv – ikke nødvendigvis har en sådan størrelse, at spørgsmålet realistisk vil blive prøvet ved en retssag.

Hvis banken faktisk har en pligt overfor dens kunder til også at dække omkostningerne ved genoptagelse af bobehandlingen, vil banken efter vores vurdering tillige skulle gøre skifteretten særskilt opmærksom herpå, når banken orienterer skifteretten om kompensationsbeløbet. I givet fald vil skifteretten næppe i hhv. konkursboer og insolvente dødsboer træffe beslutning om at lade kompensationsbeløbet tilfalde statskassen, jf. konkurslovens § 154, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 70, stk. 4.

Vi konstaterer på det foreliggende grundlag, at banken selv har vurderet, at det er overvejende sandsynligt, at banken ikke i nogen af sagerne vil have pligt til at dække omkostningerne ved genoptagelse af en bobehandling, selvom dette reelt medfører, at en stor del af kompensationen til bankens kunder i nogle sager vil medgå til betaling af sådanne omkostninger, samt at skifteretten i andre sager vil træffe beslutning om at lade kompensationsbeløbet tilfalde statskassen. På baggrund af denne vurdering har banken besluttet, at den – bortset fra i de af banken anslåede ca. 400 afsluttede solvente dødsboer, der opfylder de af banken opstillede betingelser – ikke vil udbetale en sådan kompensation.

Vi er enige i, at en debitor, som indbetaler et beløb til et afsluttet bo, ikke pr. automatik hæfter for de omkostninger, som er forbundet med genoptagelse. En række forhold taler dog for, at banken i forhold til udbetaling af kompensation i forbindelse med gældssagen er forpligtet til at erstatte omkostningerne ved en fornyet bobehandling / genoptagelse i et antal af sagerne. Spørgsmålet må efter vores opfattelse afgøres ud fra en konkret erstatningsretlig vurdering, og vi kan som beskrevet ovenfor ikke se, at banken har taget stilling til erstatningsbetingelserne i konkrete sager eller segmenter af sammenlignelige sager, herunder under hensyntagen til karakteren af de fejl, som kunderne i sådanne sager har været berørt af, sagernes alder og omstændighederne ved og tidspunktet for ophør af bobehandlingen i øvrigt.

I forbindelse med denne undersøgelse kan vi ikke tage stilling til civilretlige erstatningsspørgsmål i enkeltsager, og vi kan derfor heller ikke konkret identificere de kompensationsberettigede, som kan have et retskrav på dækning af omkostningerne ved behandlingen af et konkurs- eller dødsbo, selvom vi er mest tilbøjelige til at mene, at et sådant retskrav er til stede i et antal af sagerne.

I den forbindelse bemærkes, at det efter vores vurdering vil kunne lade sig gøre at identificere segmenter af sager, hvor et sådant retskrav med overvejende sandsynlighed består for hovedparten af sagerne. Endvidere er det vores vurdering, at det vil kunne lade sig gøre at identificere segmenter, hvor det med høj sandsynlighed kan udelukkes, at der består et krav på dækning af omkostningerne til genoptagelse af bobehandlingen.

Bankens beslutning om ikke at tilbyde at dække omkostningerne ved en fornyet bobehandling i bosagerne (bortset fra i de af banken anslåede ca. 400 afsluttede solvente dødsboer) er derfor efter vores vurdering ikke i alle bosagerne forenelig med bankens juridiske forpligtelser.

Vi er, som beskrevet ovenfor, mest tilbøjelige til at mene, at banken har pligt til at erstatte genoptagelsesomkostningerne i et antal af sagerne, og at det vil kunne lade sig gøre at identificere segmenter af sager, hvor et sådant retskrav med overvejende sandsynlighed består for hovedparten af sagerne. Bankens generelle tilgang, hvor banken således ikke – bortset fra de af banken anslåede ca. 400 afsluttede solvente dødsboer – konkret har søgt at identificere sager, hvor et erstatningsansvar for samtlige omkostninger eller en del af omkostningerne ved genoptagelse af bobehandlingen kan være til stede, muliggør imidlertid ikke fra vores side en nærmere identifikation af de sager, hvor bankens beslutning er uforenelig med bankens juridiske forpligtelser over for kunden. Bankens tilgang til spørgsmålet om dækning af genoptagelsesomkostningerne indebærer således efter vores vurdering en væsentlig risiko for, at bankens kompensationsberegning er utilstrækkelig i et antal af sagerne.

Selvom en erstatningsretlig vurdering umiddelbart skal foretages på enkeltsagsniveau, er det som beskrevet vores vurdering, at banken ved en nærmere undersøgelse vil kunne identificere segmenter af

sager, hvor det er overvejende sandsynligt, at hovedparten af de kompensationsberettigede har krav på erstatning for omkostningerne ved en genoptagelse af bobehandlingen. I den sammenhæng anser vi det for særlig relevant, at banken forholder sig til følgende segmenter:

- sager, hvor bobehandlingen er afsluttet i den periode, hvor gældssagen har været behandlet i banken, og hvor behovet for genoptagelse derfor skyldes den tid, som banken har anvendt for at fastlægge principper for beregning af kompensation;
- sager vedrørende beløb, som er modtaget af banken efter gældssagens opståen, men før den fulde implementering af pauselogikken ultimo 2021, jf. herom afsnit 6.4 i vores rapport nr. 1 af 26. november 2020;
- sager om overbetaling som følge af fejl, som var kendt, men ikke håndteret i banken, da betaling fandt sted; og
- sager, hvor overbetaling skyldes fejl af ”grovere” karakter, herunder fejl hvor banken har handlet i strid med god skik eller fejl, hvor en uetisk forretningspraksis har været skjult for bankens kunder.

Supplerende bemærkes, at spørgsmålet om betaling af omkostninger til dækning af omkostninger til genoptagelse af bobehandlingen synes særligt relevant for de sager, hvor skifteretten vurderer, at kompensationsbeløbet (i sig selv) ikke er tilstrækkeligt til at dække omkostningerne til en fornyet behandling af boet, og hvor skifteretten derfor beslutter, at beløbet skal indbetales til statskassen, jf. konkurslovens § 154, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 70, stk. 4. I disse tilfælde vil der ikke være udpeget en kurator eller bobestyrer, der på baggrund af boets specifikke forhold kan vurdere, om der skal indtales et omkostningskrav mod banken. Udpeges der derimod en kurator eller bobestyrer, vil der principielt være en person, der på vegne af det genoptagede bo kan tage stilling til, om der skal indtales et omkostningskrav mod banken, om end det hertil bemærkes, at boet (i modsætning til banken) formentlig kun i begrænset omfang vil være i besiddelse af de oplysninger, der er relevante for at foretage denne vurdering.

Afslutningsvis bemærkes, at spørgsmålet om bankens eventuelle erstatningsansvar for omkostninger til genoptagelse af en bobehandling formentlig blandt andet vil blive afgjort under hensyntagen til kompensationsbeløbets størrelse. Vi er mest tilbøjelige til at mene, at banken næppe vil være erstatningsansvarlig for genoptagelsesomkostningerne i sager, hvor kompensationsbeløbene alene udgør småbeløb. I forlængelse heraf er vi også mest tilbøjelige til at mene, at den af banken besluttede minimumsbeløbsgrænse på kr. 500,- i dødsbosager, jf. afsnit 4.4.3.4 nedenfor, ikke vil få betydning for

sager, hvor banken er erstatningsansvarlig for genoptagelsesomkostningerne. Spørgsmålet er dog behæftet med usikkerhed.

Banken har yderligere tilkendegivet, at kompensationsbeløb, der udbetales til afsluttede konkursboer (juridiske personer) og afsluttede dødsboer, oftest vil bero på en modelberegnet compensation, og at bankens analyser viser, at kunderne i omtrent halvdelen af de sager, hvor der ydes modelberegnet compensation, ikke er blevet overopkrævet af banken, og at dette er en konsekvens af den af banken besluttede tilgang, hvorefter der ydes modelberegnet compensation i et niveau, der sikrer, at risikoen for underkompensation reelt er under 5 %. Bankens analyser af andelen af kunder, som modtager compensation, uden at have krav herpå, er efter det oplyste ikke præsenteret for eller godkendt af bankens Olympia Council eller Debt Management Committee, og vi betragter derfor foreløbig de dokumenter, vi har set herom, for arbejds papirer. Ikke desto mindre medgiver vi, at banken med stor sandsynlighed ikke vil være erstatningsansvarlig for genoptagelsesomkostninger i boer, hvor banken – uanset at der er opgjort et kompensationsbeløb i boets favør – kan dokumentere, at banken ikke har foretaget overopkrævning hos kunden.

3.3.5 *Eventuelt rekvirentansvar*

I forlængelse af vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 6.4.4, har banken foretaget en undersøgelse af, om kunder kan have krav på compensation i anledning af, at banken i visse sager har indgivet en konkursbegæring på grundlag af et krav, der helt eller delvist ikke bestod, jf. herved konkurslovens § 28, stk. 1 og 2.

For så vidt angår fysiske personer har banken oplyst, at banken følger (og historisk har fulgt) en forretningsgang, hvorefter banken kun i helt ekstraordinære tilfælde indgiver konkursbegæring mod en fysisk person, og at dette – i givet fald – forudsætter tilladelse fra bankens kreditafdeling. Supplerende har banken oplyst, at banken har spurgt dens inddrivelsesmedarbejdere (SME'er), om de har kendskab til sager, hvor banken har indgivet konkursbegæring mod en fysisk person, og at disse har oplyst, at de ikke har kendskab til, at der findes sådanne sager. Derudover henviser banken tillige til, at der sjældent vil være en forretningsmæssig årsag til, at banken skulle vælge at indgive konkursbegæring mod en fysisk person. På denne baggrund konkluderer banken, at banken med høj sandsynlighed ikke har indgivet konkursbegæring mod en fysisk person på grundlag af et krav, som ikke bestod, og hvor kunden ikke ville have gået konkurs, hvis banken havde opgjort sit tilgodehavende korrekt.

For så vidt angår juridiske personer har banken oplyst, at hovedparten af bankens konkursbegæring igennem tiden vil have været baseret på oplysninger i bankens centrale systemer (dvs. ikke bankens inddrivelsessystemer DCS og PF), og at bankens tilgodehavende i konkursbegæring derfor i disse sager

vil være korrekt opgjort. For så vidt angår konkursbegæring, der har baseret sig på oplysninger i bankens inddrivelsessystemer, anerkender banken, at risikoen for, at bankens krav har været forkert opgjort i konkursbegæringen, er til stede. Banken vurderer imidlertid, at banken i alle sager, hvor der er indgivet en konkursbegæring, har haft et tilgodehavende, der var tilstrækkeligt stort til, at der – selv hvis bankens tilgodehavende havde været korrekt opgjort – ville være blevet afsagt et konkursdekret. Banken har supplerende anført, at bankens kunder har kunnet fremkomme med indsigelser til fordringens eksistens eller størrelse i forbindelse med skifterettens behandling af en konkursbegæring. Endelig har banken oplyst, at banken ikke i forbindelse med den manuelle gennemgang af større erhvervssager, jf. herom afsnit 4.8, har identificeret nogen sager, hvor banken uberettiget har indgivet konkursbegæring mod en juridisk person. På denne baggrund konkluderer banken, at banken ikke har indgivet konkursbegæring mod en juridisk person på grundlag af et krav, som ikke bestod helt eller delvist, med den konsekvens, at banken er erstatningsansvarlig i medfør af konkurslovens § 28, stk. 1 og 2.

På baggrund af bankens undersøgelser og argumentation samt det i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 6.4.4, anførte, er det vores vurdering, at det formentlig vil have undtagelsens karakter, hvis banken skulle have pådraget sig et erstatningsansvar i medfør af konkurslovens § 28, stk. 1 og 2. Henset til karakteren af og antallet af de af banken identificerede fejl i gældssagen, herunder at der fra bankens stikprøveundersøgelser ses at være eksempler på sager, hvor bankens tilgodehavende helt var forældet længe før, at banken afdækkede, at dette var tilfældet, kan eksistensen af sådanne sager næppe fuldstændig udelukkes. Vi kan dog vanskeligt se, at banken på det foreliggende grundlag kan foretage sig yderligere for at afdække dette. Vi forventer på baggrund af bankens tilkendegivelser, at sådanne sager håndteres, hvis de identificeres konkret, herunder i forbindelse med bankens videre arbejde med gældssagen. På det foreliggende grundlag har banken dog overbevist os om, at der ikke er tale om en generel problemstilling, som kan give anledning til, at der består et identificerbart segment af sådanne sager.

3.3.6 Om bankens tilgang til forældelse i bosagerne

3.3.6.1 Indledende bemærkninger om forældelse

Bankens tilgang til compensation for fejl i bankens inddrivelsessystemer hviler, som beskrevet i bl.a. vores rapport nr. 1 af 31. oktober 2021, afsnit 7.2, på et overordnet princip om, at banken afstår fra at gøre formueretlig forældelse gældende. Banken har igennem en længere periode arbejdet med at tage stilling til, om og – i givet fald – i hvilket omfang dette princip tillige skulle gælde for bosagerne.

Da vi afgav vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, havde banken besluttet at gøre formueretlig forældelse gældende for så vidt angår visse kompensationskrav på bosagsområdet. Som beskrevet i rapportens afsnit 6.4.1, havde banken imidlertid på daværende tidspunkt endnu ikke truffet beslutning om den konkrete implementering af beslutningen, hvilket indebar, at det ikke var muligt for os at afdække, hvilke bosager, der ville blive berørt af bankens beslutning, og om banken via sin beslutning risikerede at afskære kompensationskrav over for boer eller personer, som eventuelt kunne støtte ret på bankens tidligere tilkendegivelser om at se bort fra forældelse.

Banken har nu truffet endelig beslutning om at afskære visse kompensationskrav i bosagerne ud fra et synspunkt om, at der er indtrådt formueretlig forældelse, samt redegjort for omfanget af og implementeringen af denne beslutning. Den af banken besluttede tilgang til forældelse af kompensationskrav i bosagerne er beskrevet nedenfor i afsnit 3.3.6.2 til 3.3.6.5.

Derudover har banken i foråret 2025 oplyst, at den for så vidt angår personer og virksomheder, der ikke er omfattet af bosagerne, tillige forventer at træffe en beslutning om at afskære visse endnu ikke-udbetalte kompensationskrav fra hhv. Helios-projektet (yderligere problemstilling nr. 2), jf. herom afsnit 9.4.2 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.3 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, og Nordania (Projekt EOS / yderligere problemstilling nr. 14), jf. herom afsnit 9.4.14 i vores rapport nr. 2 af 31. maj 2022 og afsnit 3.2.4 i vores rapport nr. 3 af 30. april 2023, på grund af formueretlig forældelse. Banken har endnu ikke færdiggjort arbejdet med at træffe en sådan beslutning, og vi har derfor ikke på nuværende tidspunkt forholdt os hertil. Vi forventer at behandle dette i en kommende rapport om det resterende arbejde i bankens Olympia-program.

3.3.6.2 *Gældssaneringer, konkursboer (fysiske personer) og tvangsakkorder*

Banken vil ikke gøre forældelse gældende i bosagssegmenterne "Gældssanering", jf. afsnit 4.1, "Konkursboer (fysiske personer)", jf. afsnit 4.2, og "Tvangsakkorder", jf. afsnit 4.5, for så vidt angår kompensationskrav, der angår fejlene i bankens inddrivelsessystemer.

Det bemærkes dog, at det endnu er uklart, hvad der bliver resultatet af bankens overvejelser om at afskære kompensationskrav fra hhv. Helios-projektet og Nordania på grund af forældelse, jf. ovenfor afsnit 3.3.6.1, og hvilken betydning det får for antallet af sager og størrelsen af kompensationskrav til bosagssegmenterne "Gældssaneringer", "Konkursboer (fysiske personer)" og "Tvangsakkorder".

3.3.6.3 Dødsboer

Banken har besluttet at gøre forældelse gældende i bosagssegmentet "Dødsboer", jf. afsnit 4.4, hvis (i) den seneste betaling, som banken har modtaget på den konto, der danner grundlag for et kompensationskrav, er modtaget før den 1. juni 2010, og hvis (ii) dødsboet er afsluttet før den 1. juni 2020. Hvis en af disse betingelser ikke er opfyldt, vil banken ikke gøre forældelse gældende.

Beslutningen omfatter kompensationskrav angående både DCS, PF, Helios-projektet og Nordania. Forældelsesvurderingen vil blive foretaget "konto for konto", da bankens kompensationskrav tillige er opgjort konto for konto, jf. herom afsnit 3.2 ovenfor.

Datoen den 1. juni 2020 er efter det oplyste valgt for at tage hensyn til, at banken siden den offentlige udmelding om gældssagen den 19. juni 2020 har arbejdet med og fortsat arbejder med oprydningen efter fejlene i bankens gældsinddrivelse, og at banken således har valgt ikke at tillægge perioden fra 19. juni 2020 betydning i relation til anvendelse af forældelse på kompensationskrav.

Vi har forstået, at banken vil afgøre, om et dødsbo er afsluttet før den 1. juni 2020 ved at se på, om dødsdagen, som den er registreret i CPR-registret, ligger før den 1. juni 2018. Dette beror på en antagelse om, at behandlingen af et dødsbo i de fleste tilfælde vil være afsluttet to år efter dødsdagen. Banken vil således ikke gøre forældelse gældende over for dødsboer, hvor dødsdagen er den 1. juni 2018 eller senere, men vil ikke af egen drift udbetale kompensation til afsluttede dødsboer, hvis dødsdagen ligger før den 1. juni 2018, og hvis seneste betaling, som banken har modtaget på den konto, der danner grundlag for et kompensationskrav, er modtaget før den 1. juni 2010. Banken har oplyst, at banken offentligt, herunder på bankens hjemmeside, vil tilkendegive, at banken ikke vil gøre forældelse gældende over for dødsboer, der ikke var afsluttede den 1. juni 2020, således at personer med en retlig interesse i dødsboer, hvor dødsdagen var før den 1. juni 2018, og som ikke var afsluttede den 1. juni 2020, kan rette henvendelse til banken med henblik på at få oplyst, om banken har beregnet en kompensation til det afsluttede dødsbo.

Vi har ingen bemærkninger til bankens beslutning og den beskrevne tilgang for så vidt angår dødsboer. Beslutningen indebærer en væsentlig reduktion af antallet af sager, som banken ville skulle sende til skifteretterne for at tilvejebringe yderligere information om de relevante kompensationsmodtagere, og er efter vores opfattelse velbegrundet og i overensstemmelse med almindelige indretnings- og ressourcehensyn, da der er tale om dødsboer, hvor bobehandlingen er afsluttet for mange år siden, og hvor bankens tilkendegivelser om at se bort fra forældelse ikke bør være kommet til hverken afdødes, arvingernes eller en eventuel bobestyrers kundskab forud for boets afslutning. Vi finder, at bankens offentliggørelse af oplysningen om, at den ikke vil gøre forældelse gældende over for dødsboer, der ikke

var afsluttede den 1. juni 2020, er en hensigtsmæssig måde at afhjælpe den udfordring som består i, at banken ikke på baggrund af egne data med sikkerhed kan afgøre, om dødsboer blev afsluttet hhv. før eller efter den 1. juni 2020.

3.3.6.4 Konkursboer (juridiske personer) og Likvidationer

Banken har besluttet at gøre forældelse gældende i bosagssegmenterne ”Konkursboer (juridiske personer)”, jf. afsnit 4.3, og ”Likvidationer”, jf. afsnit 4.6, hvis (i) den seneste betaling, som banken har modtaget på den konto, der danner grundlag for et kompensationskrav, er modtaget før den 1. juni 2010, og hvis (ii) konkursboet/likvidationen er afsluttet før den 1. juni 2020. Hvis en af disse betingelser ikke er opfyldt, vil banken ikke gøre forældelse gældende. Dette svarer til den tilgang, som banken har for så vidt angår afsluttede dødsboer, jf. afsnit 3.3.6.3 ovenfor.

Beslutningen omfatter kompensationskrav angående både DCS, PF, Helios-projektet og Nordania. Forældelsesvurderingen vil blive foretaget ”konto for konto”, da bankens kompensationskrav tillige er opgjort konto for konto, jf. herom afsnit 3.2 ovenfor.

Vi har ingen bemærkninger til bankens beslutning om at påberåbe sig forældelse over for de afsluttede konkursboer og likvidationer, der er beskrevet ovenfor. Bankens beslutning er efter vores opfattelse velbegrundet og i overensstemmelse med almindelige indretnings- og ressourcehensyn.

3.3.6.5 Blandede sager

Banken vil gøre forældelse gældende i bosagssegmentet ”Blandede sager”, jf. afsnit 4.7, hvis sidste bobehandling for fysiske personers vedkommende har været en dødsbobehandling (og kriterierne for forældelse fsva. dødsboer, jf. afsnit 3.3.6.3 ovenfor, er opfyldt) eller for juridiske personers vedkommende har været en konkurs- eller likvidationsbehandling (og kriterierne for forældelse fsva. konkursboer (juridiske personer) og likvidationer, jf. afsnit 3.3.6.4 ovenfor, er opfyldt).

Om vores bemærkninger hertil henviser vi til afsnit 3.3.6.3 ovenfor angående dødsboer og afsnit 3.3.6.4 ovenfor angående konkursboer (juridiske personer) og likvidationer.

Det bemærkes, at det endnu uklart, hvad der bliver resultatet af bankens overvejelser om at afskære kompensationskrav fra hhv. Helios-projektet og Nordania på grund af forældelse, jf. ovenfor afsnit 3.3.6.1, og hvilken betydning det får for antallet af sager og størrelsen af kompensationskrav til bosagssegmentet ”Blandede sager”.

3.4 Bankens validering af kompensationsberegningen

3.4.1 Stikprøvegennemgang

Bankens anvendelse af kompensationsmodellerne til at beregne kompensation for overopkrævning for fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF (med de tilpasninger, der foretages for at tage højde for de særlige forhold angående visse bosagstyper, jf. herom i afsnit 4 nedenfor) hviler også for bosagerne på, at banken via en stikprøvegennemgang af et tilstrækkeligt antal af repræsentative sager kan sandsynliggøre, at den modelberegnete kompensation (med de justeringer, som banken foretager hertil på baggrund af stikprøvegennemgangens resultater) med en høj grad af sikkerhed er tilstrækkelig til at kompensere for de fejl, som modelberegningen har til formål at kompensere for.

Om stikprøvernes kvalitet bemærkes, at stikprøvegennemgangen foretages af bankens sagsbehandlere på baggrund af skriftlige arbejdsbeskrivelser, som banken har tilpasset til at tage højde for de særlige forhold, der knytter sig til visse bosagssegmenter. Tilpasninger til arbejdsbeskrivelserne går igennem bankens sædvanlige godkendelses- og kvalitetssikringsproces, hvilket omfatter juridisk gennemgang og godkendelse.

Vi har ikke i forbindelse med denne rapport gennemgået de skriftlige arbejdsbeskrivelser, som bankens medarbejdere skal følge i forbindelse med stikprøvegennemgangen, men har tidligere behandlet sådanne arbejdsbeskrivelser for sager, der ikke er bosager, jf. herom afsnit 5.5.1 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og afsnit 5.4.2 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024.

Banken har redegjort for, at der er etableret kontrolforanstaltninger, der skal sikre, at stikprøverne anvender korrekte oplysninger de steder, hvor banken er opmærksom på, at der i kompensationsmodellerne anvendes forkerte eller usikre datapunkter, således at stikprøveresultaterne får en kvalitet, der gør dem egnede til at vurdere, om banken i tilstrækkelig grad kompenserer for den overopkrævning, der har fundet sted.

Bankens målbillede for antallet af stikprøver er, at stikprøvepopulationen skal være repræsentativ for det segment, som stikprøverne skal anvendes til at belyse risikoen for underkompensation for, og at der derfor skal foretages stikprøver svarende til minimum 1 % og minimum 30 konti / krav inden for hvert segment svarende til, hvad banken tidligere har tilkendegivet at ville anvende for ikke-bosager, jf. herom bl.a. afsnit 5.5.1.2 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Målbilledet for antallet af stikprøver skal ses i sammenhæng med bankens målbillede for, hvad der udgør et acceptabelt niveau for risiko for underkompensation, jf. herom nedenfor afsnit 3.4.2. I den forbindelse bemærkes, at banken har opdelt populationen af konti i DCS og krav i PF i hhv. "porteføljer" (som afspejler hvert af de bosagssegmenter,

der er beskrevet i afsnit 3.1.1), og undersegmenter, der er konkrete for hhv. DCS og PF, og som er velbeskrevet i bankens materiale. Målbilledet for antallet af stikprøver og acceptabelt niveau for risiko for underkompensation i hvert af disse er således klart beskrevet.

I forbindelse med bankens arbejde med kompensationsberegninger angående kunder, der har haft konti i DCS, havde banken indledningsvist valgt at opgøre minimumsstikprøveantallet for undersegmenter i DCS samlet for hhv. migrerede og ikke-migrerede konti i DCS, således at banken for et konkret undersegment, hvor der skulle tages minimum 30 stikprøver, ville sikre, at der blev foretaget f.eks. 10 stikprøver angående migrerede konti og 20 stikprøver angående ikke-migrerede konti. Dette adskilte sig efter vores vurdering fra den tilgang, banken har haft til opgørelse af risiko for underkompensation uden for bosagssegmenterne, og det betød, at bankens beregning af risiko for underkompensation hvilede på et mere spinkelt grundlag for bosagerne, end det gjorde for konti og krav uden for bosagssegmenterne. I forbindelse med den dialog vi har haft med banken om denne rapport, har banken besluttet, at den vil anvende målbilledet om mindst 1 % og mindst 30 stikprøver for hvert undersegment af DCS-konti fordelt i både migrerede og ikke-migrerede konti, således at grundlaget for bankens analyse af risikoen for underkompensation bliver sammenligneligt med grundlaget for bankens analyse af risikoen for underkompensation i "almindelige" sager, der ikke er bosager. Bankens beslutning, som vi er enige i, indebærer, at banken som led i en endelig kvalitetskontrol af beregningerne er ved at foretage et yderligere antal stikprøver³. Banken har oplyst, at en opdateret risikoanalyse på grundlag af de supplerende stikprøver vil blive præsenteret for bankens Olympia Council med henblik på endelig godkendelse af risikoberegninger og kompensationsniveauer⁴.

I forhold til konkurssager har vi i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport tillige haft en dialog med banken om, hvorvidt antallet af stikprøver og risikoen for underkompensation kunne opgøres for konkurssager under ét (dvs. en samlet behandling af fysiske personers konkursboer og juridiske personers konkursboer), eller om denne mest hensigtsmæssigt skulle opgøres separat for hhv. fysiske personers konkursboer og juridiske personers konkursboer. Banken har i den forbindelse oplyst, at banken har foretaget separate opgørelser for hhv. fysiske og juridiske personers konkursboer, og at dette tillige vil være målbilledet for opgørelsen af antallet af stikprøver og risikoen for underkompensation, når en opdateret risikoanalyse på grundlag af supplerende stikprøver vil blive præsenteret for bankens Olympia Council, jf. ovenfor. Vi er enige i denne tilgang.

³ Samlet yderligere 143 stikprøver i tillæg til de 934 stikprøver, som bankens opgørelser ved aflevering af denne rapport viser, at banken har foretaget angående konti i inddrivelsessystemet DCS i bosagssegmenterne gældssanering, konkursboer og dødsboer.

⁴ Opdaterede risikoanalyser angående DCS fsva. dødsboer, konkursboer (fysiske personer) og gældssaneringer er blevet præsenteret på Olympia Council hhv. den 2. og 10. april 2025. Endvidere er en opdateret risikoanalyse angående PF fsva. gældssaneringer blevet præsenteret på Olympia Council den 2. april 2025.

Det forhold, at banken har lagt sig fast på et målbillede for opdeling af bosagerne i hhv. ”porteføljer” og ”undersegmenter” mhp. opgørelse af stikprøver og risiko for underkompensation, indebærer en risiko for, at der ikke foretages korrektioner, hvor det måtte være relevant. I den forbindelse bemærkes, at vi har set eksempler på, at banken i forbindelse med stikprøvegennemgangen har identificeret et ikke uvæsentligt antal af sager, som har fordelt sig på tværs af bankens målbillede for porteføljer og undersegmenter, og hvor der ses at være en klar korrelation mellem konkrete faktiske forhold (altså sagernes karakteristika) og risikoen for underkompensation. I sådanne tilfælde ses banken ikke at have retningslinjer, der sikrer, at der ”oprettes et nyt segment” og tilvejebringes mindst 1 % og mindst 30 stikprøver til at belyse risikoen for underkompensation for segmentet. Dette indebærer en risiko for, at bankens beregning af risiko for underkompensation sker på et utilstrækkeligt grundlag, og at banken således undlader at følge tilstrækkeligt op på konkret identificerede risikofaktorer. Det bemærkes dog, at banken i forbindelse med den dialog, vi har haft med banken om denne rapport, har truffet relevante foranstaltninger i de tilfælde, hvor vi har påtalt denne risiko, jf. umiddelbart nedenfor.

Som et eksempel kan nævnes krav i inddrivelsessystemet PF, som er oprettet før 16. maj 1998, hvor renteandelen af kundens gæld var mellem 0 % og 10 %, og hvor kunden har fået gældssanering, hvor banken indledningsvist valgte at udelukke risikoen for underkompensation baseret på 7 stikprøver ud af 122 krav. Da banken for en tilsvarende population, dog oprettet i PF efter 16. maj 1998, havde vurderet, at der var en klar korrelation mellem en lav renteandel af kundens gæld og risikoen for underkompensation, og derfor også havde vurderet, at der var behov for at foretage en ”opjustering” af den modelberegnete kompensation, rejste vi over for banken spørgsmål om, hvorfor banken ikke havde valgt at foretage mindst 30 stikprøver for dette segment svarende til, at banken havde appliceret sit målbillede for et minimumsstikprøveantal. Efterfølgende – i december 2024 – besluttede banken, at segmentet, dvs. krav i inddrivelsessystemet PF, som er oprettet før 16. maj 1998, hvor renteandelen af kundens gæld var mellem 0 % og 10 %, og hvor kunden har fået gældssanering, skulle udtages til individuel gennemgang. Vi har ingen bemærkninger til denne beslutning.

Som et yderligere eksempel kan nævnes, at der er forskelle i bankens tilgang til modelberegningen af krav, der er registreret i inddrivelsessystemet PF før 16. maj 1998 (2.293 krav), hvor kunden har fået en gældssanering, og bankens model for beregning af kompensation angående krav, der er registreret efter 16. maj 1998. Dette skyldes, at inddrivelsessystemet PF ikke indeholder de nødvendige oplysninger for kunder, der er registreret i systemet før 16. maj 1998 (f.eks. oplysning om dividende procenten eller datoen for indledningen af gældssaneringen). På trods af forskellen i kompensationsberegningen valgte banken indledningsvist alene at foretage 26 stikprøver ud af 2.293 krav, der er registreret i inddrivelsessystemet PF før maj 1998, og hvor kunden har fået en gældssanering. I forbindelse med vores dialog med banken om denne rapport valgte banken efterfølgende – i januar 2025 – at foretage supplerende stikprøver, således at der samlet er foretaget 37 stikprøver for segmentet.

Det bemærkes, at banken har valgt ikke at oprette separate undersegmenter for krav, der er registreret i inddrivelsessystemet PF hhv. før og efter 16. maj 1998. Bankens undersegmenter for gældssaneringsager i inddrivelsessystemet PF omfatter således både krav før og efter 16. maj 1998, selvom beregningstilgangen på grund af forskellene i datakvaliteten ikke er ens. Beslutningen støttes af en erklæring fra bankens eksterne rådgiver, der har bistået banken med at tilrettelægge stikprøveundersøgelsen. Erklæringen er udarbejdet den 22. januar 2025. Vi har – efter at have modtaget og gennemgået erklæringen - ingen bemærkninger hertil.

For så vidt angår opgørelsesmetoden for antallet af stikprøver har banken valgt en tilgang, hvor antallet af stikprøver opgøres med afsæt i én konto i DCS eller ét krav i PF. En stikprøve angår således kompensationsberegningen af én konto eller ét krav. Dette er for så vidt en naturlig konsekvens af, at banken har valgt at foretage en kompensationsberegning pr. konto i DCS og pr. krav i PF, jf. herom afsnit 3.3.1. Bankens vurdering af, om der er foretaget et tilstrækkeligt antal stikprøver, jf. ovenfor, sker tillige på grundlag af denne opgørelsesmetode.

I relation til gældssaneringssegmentet, jf. afsnit 4.1 nedenfor, har vi i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport over for banken bemærket, at flere af de risikofaktorer, der er relevante for spørgsmålet, om bankens kompensationsberegning er tilstrækkelig, måles på kundeniveau (dvs. den information, der identificeres i en stikprøve, vil altid være den samme for en kunde, uanset hvor mange konti og krav den pågældende kunde har i inddrivelsessystemerne). Dette omfatter datoen for indledningen af gældssaneringen og den af skifteretten fastsatte dividendeprocent. Banken har på denne baggrund udarbejdet en opgørelse af stikprøveantal på hhv. konto/krav-niveau og kundeniveau i de enkelte undersegmenter. Opgørelsen viser, at banken i hvert af undersegmenterne for hhv. DCS og PF har tilvejebragt stikprøver for mindst 1 % af kunderne i segmentet, og at antallet af stikprøver på "kundeniveau" tillige for alle undersegmenter i gældssaneringsagerne, bortset fra et enkelt undersegment i DCS, hvor banken dog har foretaget stikprøver angående 24 ud af 35 kunder, udgør mindst 30. Bankens målbillede for antallet af stikprøver følges således tillige på "kundeniveau", idet vi dog bemærker, at bankens opgørelse på "kundeniveau" foreløbig er sket på grundlag af, at banken, som nævnt ovenfor, indledningsvist havde kumuleret migrerede og ikke-migrerede sager i DCS ved opgørelsen af antallet af stikprøver, jf. ovenfor i dette afsnit. Banken har tilkendegivet, at opgørelsen af stikprøver på "kundeniveau" vil blive forelagt for Olympia Council, når de supplerende stikprøver i den afsluttende kvalitetskontrol, der tager højde for opdelingen på hhv. migrerede og ikke-migrerede konti i DCS, er foretaget.

Afslutningsvis bemærkes, at banken indtil videre har foretaget beregninger af risiko for underkompensation og af kompensationsniveauer for hhv. gældssaneringsager, konkurssager (fysiske

og juridiske personer) og dødsbosager, og at vi er betrygget i, at den afsluttende kvalitetskontrol i form af supplerende stikprøver m.v., vil kunne sikre, at grundlaget for beregning af risiko for underkompensation bliver sammenligneligt med det grundlag, som banken har tilvejebragt for så vidt angår de ikke-bosager, der er behandlet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024.

3.4.2 Opgørelse af risiko for underkompensation

Banken har som målbillede for valideringen af de modelberegneede kompensationer angående overopkrævning i inddrivelsessystemerne DCS og PF besluttet at acceptere en risiko for underkompensation på 5 % på porteføljeniveau og en risiko for underkompensation på 10 % på undersegmentniveau, hvilket tillige svarer til, hvad banken har tilkendegivet at ville anvende for ikke-bosager, jf. herom bl.a. afsnit 5.5.3 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Yderligere har banken tilkendegivet, at banken for så vidt angår inddrivelsessystemet DCS vil behandle hhv. migrerede og ikke-migrerede konti i hvert bosagssegment som en "underportefølje", hvor banken tillige maksimalt vil acceptere en risiko for underkompensation på 5 %.

I forbindelse med vores dialog med banken om denne rapport har banken supplerende over for os bekræftet, at de nævnte niveauer for "acceptabel" risiko for underkompensation er udtryk for de niveauer, som banken kan *observere* via en beregning af risikoen ud fra andelen af underkompenserede konti og krav i en stikprøve for et givent segment, og at banken derudover er indstillet på at sikre, at den *reelle* risiko for underkompensation er maksimalt 5 % for alle de undersegmenter, som banken har identificeret. Dette indebærer, 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. Dette svarer til den metode, vi har anvendt i bl.a. vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og rapport nr. 5 af 9. februar 2024.

3.4.3 Justering af kompensationsberegningen

Som beskrevet i afsnit 5.4.5 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og afsnit 5.5.2 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024 foretager banken for så vidt angår de modelbaserede kompensationsberegninger for visse fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF en justering af kompensationsberegningen, når banken på baggrund af sin stikprøveundersøgelse af de enkelte segmenter har opnået indsigt i risikoen for underkompensation for det enkelte segment.

Justeringen, der kan gå ud på at regulere på den såkaldte kalibreringsprocent (bankens vurdering af, hvor stor en andel af den modelberegnete compensation, der skal indgå i den endelige compensation til kunden f.eks. 40 %, 60 % eller 100 %) eller at gange resultatet med en faktor (1,61), som banken har valgt at kalde "tax top off", har til formål at sikre, at det endelige beløb, som kommer til udbetaling til kunden på grundlag af den modelbaserede beregning, er tilstrækkeligt til at dække den overopkrævning, der har fundet sted, med tillæg af tidskompensation, jf. afsnit 3.3.3, og eventuel skattekompensation, jf. afsnit 3.3.2. Samtidig har justeringen til formål at sikre, at banken ikke beregner og udbetaler en større compensation, end den er forpligtet til.

Om de valgte metoder for justering af kompensationsberegningen bemærkes, at der er tale om generelle justeringer, der ikke har til formål at sikre en præcis beregning af det beløb, som den enkelte kunde har krav på.

Afgørende for en vurdering af de af banken valgte justeringer er, om den compensation, som kan opgøres efter de valgte justeringer, er tilstrækkelig til at dække den overopkrævning, der har fundet sted, samt kompensationsmodtagerens krav på tidskompensation og eventuel skattekompensation. Dette vurderer banken ud fra stikprøvegennemgangen og en analyse af risikoen for underkompensation, jf. afsnit 3.4.1 og 3.4.2 ovenfor.

Vi har i forbindelse med udarbejdelsen af denne rapport gennemgået resultaterne af bankens stikprøvegennemgang og analyse af risikoen for underkompensation for så vidt angår kunder i gældssanerings- eller dødsbosegmentet med DCS-konti og/eller PF-krav samt konkursboer med DCS-konti, som banken har foretaget kompensationsberegninger for. Som beskrevet i afsnit 3.1.3 foretager banken dog på tidspunktet for afleveringen af denne rapport fortsat kvalitetssikringsarbejde angående disse segmenter, hvilket blandt andet omfatter foretagelsen af et antal supplerende stikprøver. Der henvises til afsnit 4.1.6 angående gældssaneringer, afsnit 4.2.5 og afsnit 4.3.5 angående konkursboer, samt afsnit 4.4.7 angående dødsboer.

For de øvrige bosagssegmenter har banken ikke afsluttet sit arbejde med stikprøvegennemgang og beregning af risiko for underkompensation, hvorfor der endnu ikke foreligger endelige beslutninger om eventuelle justeringer til kompensationsberegningen.

3.5 Bankens arbejde med risikostyring og kontrolprocesser

I forbindelse af vores undersøgelse af bankens arbejde med bosagerne har vi fra banken modtaget en redegørelse for bankens arbejde med risici og kontrolforanstaltninger. Banken henviser i den forbindelse til, at organiseringen af arbejdet fortsat er som beskrevet i afsnit 6 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023.

Et væsentligt overordnet fokuspunkt for bankens arbejde med risikostyring i relation til bankens håndtering af bosagerne har været risikoen for underkompensation af de kunder, der har krav på kompensation. I arbejdet med modelberegningen af kompensation i bosagerne har banken overordnet fulgt de skriftlige retningslinjer for vurdering og håndtering af risiko for underkompensation, som banken tillige har anvendt ved beregningen af kompensation uden for bosagerne. Valideringen af beregningslogikken, som kompensationsmodellerne bygger på, har omfattet en gennemgang af juridisk afdeling, compliance og af bankens risikofunktion, og tilpasninger til modellerne er blevet forelagt for Olympia Council med henblik på godkendelse.

I forbindelse med vores arbejde med denne rapport har vi dog identificeret flere forhold af relevans for spørgsmålet om, hvorvidt den modelberegnete kompensation for fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF er tilstrækkelig til at kompensere kunderne for den overopkrævning, der har fundet sted. Disse forhold, hvoraf banken på nuværende tidspunkt har valgt at korrigere for hovedparten af disse, omfatter navnlig følgende:

(1) Vi har set eksempler på, at der træffes beslutninger om fravigelse af bankens målbillede for, hvor mange stikprøver, der skal tages, uden at der ses at være klare retningslinjer for, hvornår dette er acceptabelt, og uden at vi kan se, hvad der er lagt vægt på, og om Olympia Council specifikt har taget stilling hertil, jf. herom i det følgende, hvorom vi bemærker, at banken efterfølgende har besluttet at foretage korrigerende foranstaltninger, som vi er enige i.

Der henvises til beskrivelsen i afsnit 3.4.1 af, at banken indledningsvist havde valgt at opgøre minimumsstikprøveantallet for undersegmenter i DCS samlet for hhv. migrerede og ikke-migrerede konti i DCS, således at banken for undersegmenter, hvor der skulle tages minimum 30 stikprøver, havde taget 10 stikprøver angående migrerede konti og 20 stikprøver angående ikke-migrerede konti. Dette adskilte sig efter vores vurdering fra den tilgang, banken har haft til opgørelse af risiko for underkompensation uden for bosagssegmenterne, og det ville have betydet, at bankens beregning af risiko for underkompensation hvilede på et mere spinkelt grundlag i bosagerne, end det gør for konti og krav uden for bosagssegmenterne. Bankens efterfølgende besluttet at foretage minimum 30 stikprøver i alle undersegmenter fordelt på hhv. migrerede og ikke-migrerede konti i DCS (medmindre populationen af konti i undersegmentet er mindre end 60, da banken – i givet fald – vil sikre en stikprøvestørrelse, der udgør mindst 50% af populationen (f.eks. 25 stikprøver ud af en population på 50 konti)). Vi er enige i bankens beslutning.

Endvidere henvises til vores beskrivelse af bankens validering af kompensationsberegningen i dødsboer i afsnit 4.4.7, hvor banken for et enkelt undersegment (I-16-sager i PF) indledningsvist alene havde

foretaget 13 stikprøver for en population ud af 138 krav, men efterfølgende i forbindelse med vores dialog med banken om denne rapport har besluttet at foretage supplerende stikprøver som led i en afsluttede kvalitetskontrol, således at der samlet foretages 30 stikprøver for populationen. Supplerende bemærkes, at banken har redegjort for årsagerne til, at der indledningsvist alene blev foretaget 13 stikprøver, herunder særligt at den modelberegneede kompensation til sagerne ikke kalibreres, jf. herom afsnit 3.4.3 ovenfor, og at der tillægges skattekompensation til den modelberegneede kompensation (i modsætning til udgangspunktet, hvor banken sædvanligvis søger at validere, at den modelberegneede, kalibrerede kompensation er tilstrækkelig til også at dække kompensation for den skat, som kunden skal betale af kompensationen). Ikke desto mindre anser vi det for at være et eksempel på en fravigelse af målbilledet, uden at der foreligger retningslinjer herfor, og uden at man kan se, at Olympia Council specifikt har taget stilling hertil.

Endelig henvises til vores beskrivelse i afsnit 3.4.1 om, at banken for at belyse risikoen for underkompensation for krav, der er registreret i inddrivelsessystemet PF før 16. maj 1998 (2.293 krav), hvor kunden har fået en gældssanering, indledningsvist alene havde foretaget 26 stikprøver for denne population. I forbindelse med vores dialog med banken om denne rapport valgte banken efterfølgende, i december 2024, at udskille en andel af populationen til individuel genberegning af kompensationsbeløbets størrelse, samt, i januar 2025, at foretage supplerende stikprøver, således at der samlet blev foretaget 37 stikprøver for det resterende segment på 1.344 krav. Vi er enige i bankens beslutninger.

(2) Efter vores vurdering indebar bankens skriftlige målbillede for "acceptabel" risiko for underkompensation en risiko for, at der for visse populationer blev accepteret en for høj risiko for underkompensation, uden at dette konkret kunne begrundes og forklares med, at den målte risiko for underkompensation var højere, end den reelt var for de pågældende populationer.

Der henvises til vores beskrivelse i afsnit 3.4.2 af, at banken i forbindelse med vores dialog med banken om denne rapport har bekræftet, at de af banken besluttede niveauer for "acceptabel" risiko for underkompensation (dvs. hhv. 5 % for "porteføljer" og 10 % for "undersegmenter") er udtryk for de niveauer, som banken kan *observere* via en beregning af risikoen ud fra andelen underkompenerede konti og krav i en stikprøve for et givent segment, og at banken derudover er indstillet på at sikre, at den *reelle* risiko for underkompensation er maksimalt 5 % for alle de undersegmenter, som banken har identificeret.

(3) Banken har efter vores opfattelse ikke i tilstrækkelig grad imødegået risikoen for, at der udbetales en for lav tidskompensation til kompensationsberettigede i alle bosagssegmenterne. Som beskrevet ovenfor i afsnit 3.3.3 forventer banken at beregne en tidskompensation, der baserer sig på en antagelse om, at

banken tre måneder efter, at banken har skrevet til skifteretten om kompensationsbeløbet, vil kunne foretage udbetaling af dette. I tilfælde, hvor sagsbehandlingstiden er længere end tre måneder, er der således risiko for, at banken beregner en for lav tidskompensation, hvilket kan resultere i, at kunderne bliver underkompenseret. Banken har oplyst, at den vil monitorere svartiderne fra skifteretterne med henblik på at tage stilling til, om der for fremtidige kompensationsberegninger skal beregnes tidskompensation frem til mere end tre måneder efter, at banken har skrevet til skifteretten om kompensationsbeløbet. Banken har imidlertid tilkendegivet, at den ikke forventer at beregne yderligere tidskompensation i de sager, hvor banken har konstateret, at den periode, som bankens tidskompensation dækker, er for kort.

(4) Banken yder i flere bosagssegmenter compensation uden skattekompensation, jf. herom afsnit 3.3.2 ovenfor, således at den kompensationsberettigede vil skulle henvende sig til banken for eventuelt at modtage skattekompensation. Dette betyder, at bankens måling af risiko for underkompensation sker på grundlag af beregninger, der ikke omfatter et beløb til skattekompensation, og at et ikke uvæsentligt kundevenligt element i beregningerne fra sager, hvor banken yder skattekompensation som en del af kompensationsberegningen, nemlig tidskompensation af denne del af kompensationsberegningen, jf. herom afsnit 5.5.1.3 i vores rapport nr. 4. af 4. juni 2023, ikke er til stede for disse bosagssegmenter. Dette forhold, som banken ellers har tillagt væsentlig betydning for vurderingen af, om en målt risiko for underkompensation var acceptabel, ses hverken beskrevet eller identificeret af banken. Bankens beslutning om at ville sikre, at den *reelle* risiko for underkompensation for alle undersegmenter maksimalt udgør 5 %, jf. umiddelbart ovenfor, bør dog føre til, at dette forhold ikke får reel betydning for, om den af banken beregnede compensation er tilstrækkelig. Det vil dog forudsætte, at banken ved vurderingen af, hvad den reelle risiko for underkompensation er for undersegmenter, hvor den observerede risiko for underkompensation overstiger 5 %, tager højde for, om beregningen omfatter skattekompensation.

(5) I relation til gældssaneringssagerne, jf. herom afsnit 4.1, har vi bedt banken om at redegøre for, om der anvendes de samme oplysninger om gældssaneringen for kunder, der er registreret i begge bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, når banken beregner compensation for hvert af disse to systemer.

Banken har identificeret 882 kunder, som har fået gældssanering, og som har været registreret i begge bankens inddrivelsessystemer DCS og PF. Kunderne har samlet 1.345 konti i inddrivelsessystemet DCS og 967 krav i inddrivelsessystemet PF. Den 13. december 2024 oplyste banken, at beregningslogikken angående compensation for krav i PF for så vidt angår 7 % af kunderne fører til en estimeret *dividendeprocent*, der er højere end den dividendeprocent, der er registreret i DCS, mens den i 93 % af tilfældene fører til en estimeret dividendeprocent, der er lig med eller lavere end den, der er registreret i DCS. Banken har i den forbindelse oplyst, at banken har besluttet at foretage en individuel gennemgang

af de 7 % af kunderne, hvor den beregnede dividendeprocent i PF er højere end den dividendeprocent, der er registreret i DCS. Vi kender ikke på nuværende tidspunkt resultatet af bankens arbejde hermed.

Endvidere har banken den 13. december 2024 oplyst, at *datoen for indledningen af gældssaneringen* er registreret ens i hhv. DCS og PF for 77 % af kunderne, at der for så vidt angår 11 % af kunderne er registreret en tidligere dato i DCS end i PF, og at der for så vidt angår 12 % af kunderne er registreret en tidligere dato i PF end i DCS. Den gennemsnitlige forskel på de to datoer i de 23 % af tilfældene, hvor datoen ikke er ens, er ca. 3 år (1.138 dage, når datoen er tidligst i DCS, og 832 dage, når datoen er tidligst i PF). Banken har i den forbindelse oplyst, at banken er ved at foretage yderligere undersøgelser for at forstå årsagen til disse forskelle. Vi kender ikke på nuværende tidspunkt resultatet af bankens arbejde hermed.

(6) Banken har, som beskrevet ovenfor afsnit 3.3.4, indrettet sin kompensationstilgang til bosagerne på en implicit og reelt ubeskrevet forudsætning om, at banken *ikke* i nogen sager vil have pligt til at erstatte omkostningerne til en genoptagelse af bobehandlingen i de bosagssegmenter, hvor dette er relevant (dødsboer, konkursboer (juridiske personer), likvidationer). Først i december 2024 har banken foretaget en helt generel juridisk vurdering, hvorefter banken ikke i nogen sager har pligt til at erstatte omkostningerne ved en genoptagelse af bobehandlingen. Som beskrevet i afsnit 3.3.4 er vi mest tilbøjelige til at mene, at banken i forhold til udbetaling af kompensation i forbindelse med gældssagen har pligt til at erstatte omkostningerne ved en fornyet bobehandling i et antal af sagerne, og at det efter vores vurdering vil kunne lade sig gøre at identificere segmenter af sager, hvor et sådant retskrav med overvejende sandsynlighed består for hovedparten af sagerne.

Sammenfattende har vi således haft en række bemærkninger til bankens tilrettelæggelse af stikprøveundersøgelser og beregning af risiko for underkompensation for de bosagssegmenter, hvor banken har gennemført dette arbejde og givet os indsigt heri. Banken har, som beskrevet ovenfor, i vidt omfang valgt at korrigere for eller foretage yderligere undersøgelser i forlængelse af vores bemærkninger, således at det på nuværende tidspunkt særligt er omkostningsspørgsmålet, jf. afsnit 3.3.4 ovenfor, og tidskompensationsberegningen i sager, hvor banken har behov for oplysninger fra skifteretterne, jf. afsnit 3.3.3 ovenfor, der står tilbage som forhold, der kan påvirke risikoen for underkompensation ved bankens tilgang til kompensation i bosagerne. Disse forhold er belyst i denne rapport, og banken har tilkendegivet, at den er opmærksom på de forhold, der er beskrevet.

For de bosagssegmenter, hvor banken endnu ikke har færdiggjort det indledende stikprøvearbejde og analyse af risikoen for underkompensation (konkurssager i inddrivelsessystemet PF, jf. afsnit 4.2 og 4.3, tvangsakkorder, jf. afsnit 4.5, likvidationer, jf. afsnit 4.6, og blandede sager, jf. afsnit 4.7) er målbilledet for antallet af stikprøver og acceptabelt niveau for risiko for underkompensation klart beskrevet, men

flere spørgsmål er dog endnu uafklarede. Dette omfatter blandt andet i hvilket omfang, at banken for bosagssegmentet "blandede sager" vil sikre, at der foretages tilstrækkeligt med stikprøver til at belyse risikoen for underkompensation i relation til oplysninger, der måles på kundeniveau frem for konti/kravniveau, jf. herved vores beskrivelse af problemstillingen angående "datoen for indledning af gældssaneringen" og "dividendeprocenten" i gældssaneringer i afsnit 3.4.1. Endvidere omfatter det spørgsmålet om, efter hvilke principper banken kan anvende allerede foretagne stikprøver og beregninger af risikoen for underkompensation til at vurdere kompensationsberegninger, der senere foretages for så vidt angår kunderne på "parkeringspladsen" i kategori IV-sagerne, jf. afsnit 3.1.3 ovenfor. De af banken besluttede målsætninger, der skal sikre, at risikoen for underkompensation er tilstrækkelig lav, rummer således ikke alle svar på den fremadrettede tilgang til håndtering af denne risiko, hvilket alt andet lige skaber en risiko for, at der træffes forkerte eller utilstrækkelige beslutninger, der ikke "fanges" i den kontrol, der ligger i, at visse beslutninger præsenteres for bankens Olympia Council og/eller Debt Management Committee. Dette taler for, at banken ved tilrettelæggelsen af det udestående arbejde bør have særlig fokus på at sikre, at alle forhold af betydning for risikoen for underkompensation identificeres, analyseres og håndteres på tilfredsstillende vis.

I forhold til ovenstående bemærkes, at banken har valgt, at valideringen af ændringerne for modelberegningerne, som er nødvendige for håndtering af bosagerne, *ikke* skal være baseret på en fuld gennemgang af bankens Model Risk Management. Det såkaldte "model risk review", som banken har igangsat, undersøger forretningslogikken (dvs. om den tilgang, der er besluttet af Olympia Council, gennemføres korrekt), teknisk implementering og teknisk dokumentation. Selve kodeændringerne undersøges dog ikke for så vidt angår PF, og bankens egne instrukser for "model risk" følges ikke, da banken anser beregningsmodellen for at være midlertidig, jf. herom i afsnit 6.2.2 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 samt afsnit 5.4.3.1 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024. Denne tilgang er ikke nødvendigvis hensigtsmæssig.

Derudover bemærkes, at udbetalingen af modelberegnet compensation i visse bosagssegmenter foregår sideløbende med den afsluttende kvalitetskontrol, herunder i form af supplerende stikprøver, jf. afsnit 3.1.3, udarbejdelsen af den endelige dokumentation for de tekniske ændringer til beregningsmodellerne og konsekvenserne heraf, og den endelige godkendelse fra hhv. bankens juridiske afdeling og bankens beslutningsorganer. Dette udgør ikke en risiko for underkompensation for så vidt angår de bosager, der ikke involverer skifteretterne, f.eks. gældssaneringer, jf. afsnit 4.1, og konkursboer (fysiske personer), jf. afsnit 4.2, hvor banken har tilkendegivet, at der vil blive udbetalt yderligere compensation (med tillæg af tidskompensation og evt. skattekompensation), hvis banken senere konstaterer, at dette er nødvendigt. Det kan f.eks. skyldes et på nuværende tidspunkt ikke-forudset og identificeret forhold, der konstateres i de planlagte, tilbageværende stikprøver i den afsluttende kvalitetskontrol, og som de aktuelle beregninger af risiko for underkompensation derfor ikke tager højde for. Det kan også skyldes, at banken

identificerer nye problemstillinger, som den aktuelt beregnede kompensation ikke tager højde for. I bosager, der involverer skifteretten, kan tilgangen imidlertid efter omstændighederne skabe en risiko for, at skifteretten ad to omgange beslutter, at kompensationsbeløb (det initiale kompensationsbeløb og et supplerende restbeløb) skal betales til statskassen, jf. f.eks. konkurslovens § 154, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 70, stk. 4, og at skifteretten ikke ville have truffet denne beslutning, hvis beløbene havde været opgjort som ét samlet kompensationsbeløb. Banken vurderer, at der er lav sandsynlighed for, at denne risiko materialiserer sig, og – i givet fald – kun for et begrænset antal sager. Hvis problemstillingen opstår, så vil banken i regi af Olympia Council tage stilling til, hvordan sådanne sager skal håndteres.

Supplerende bemærkes, at banken i sine beslutningsorganer for håndteringen af gældsinddrivelsessagen har indsat observatører fra ”forsvarslinjerne”, men banken har ikke besluttet, om og – i givet fald – hvornår bankens interne revision skal følge det fremadrettede arbejde med bosagerne og kontrollere det udførte arbejde, herunder f.eks. om arbejdet udføres i overensstemmelse med den tilgang, som er besluttet af bankens Olympia Council og Debt Management Committee.

3.6 Bankens tidsplan for eksekveringen

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3.1.3, har banken på nuværende tidspunkt foretaget kompensationsberegninger for størstedelen af bosagerne og er i gang med den afsluttende kvalitetskontrol af disse beregninger. Banken har gennemført i alt 54 testsager ved skifteretterne i dødsbosegmentet, og banken har udbetalt eller forsøgt at udbetale kompensation til 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet, men den samlede øvrige eksekvering udestår. Endvidere udestår beregning af kompensation i alle de sager, der er omfattet af kategori IV, jf. afsnit 3.1.3 ovenfor, hvilket omfatter sager på ”parkeringspladsen”, sager, der vil blive individuel beregnet og de blandede sager, jf. afsnit 4.7.

Banken har redegjort for tidsplanen for arbejdet med beregning og udbetaling af kompensation i bosagerne. Bankens tidsplan indeholder en aktivitetsopdelt plan for arbejdet med segmentering, analyse, beregning og validering af kompensationsudbetalingen i de respektive typer af bosager, og planen viser overordnet, at validering af det endelige kompensationsniveau for størstedelen af sagerne i de sidste segmenter forventes at være færdiggjort i slutningen af 4. kvartal 2025. Banken forventer, at den ved udgangen af 2. kvartal 2025 vil være i stand til at beregne kompensation angående 80 % af de konti og krav, som er registreret med betalinger i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, og hvor kunden er omfattet af en af bosagssegmenterne, og at banken ved udgangen af 4. kvartal 2025 vil være i stand til at beregne kompensation angående 95 % af disse konti og krav. Herefter forventer banken, at alene 5 % af disse konti og krav vil være berørt af problemstillinger, som først forventes færdiganalyseret og håndteret i Olympia-programmet i 2026.

I tidsplanen er selve processen med kommunikation til kunder og/eller skifteretter og udbetaling af kompensationsbeløb – ligesom i de tidligere tidsplaner vi har set – illustreret med tidslinjer, som løber i hele 2025 og 2026, uden at man for de enkelte segmenter kan se, hvordan eksekveringsarbejdet i de enkelte kvartaler eller måneder skal forløbe. Banken har imidlertid i tidsplanen generelt beskrevet bankens forventninger til arbejdet med eksekvering.

Overordnet oplyser banken, at den har allokeret et team af medarbejdere til at håndtere opgaven med at skrive til kunder eller skifteretter om kompensationsbeløbet, modtage svar på henvendelserne og besvare eventuelle spørgsmål. Når de har fastslået, hvordan og til hvem udbetaling skal ske, eksekveres selve udbetalingen af de øvrige medarbejdere i Olympia-projektet. De medarbejdere, som skal forestå kommunikationen med skifteretterne, er blevet oplært i januar 2025, og opstart af selve eksekveringsarbejdet er sket i starten maj 2025.

Det er bankens forventning, at den – for at kunne afprøve processen og foretage relevante justeringer i et kontrolleret forløb – i første omgang vil udsende nogle mindre puljer af sager med forespørgsler om information til alle landets 24 skifteretter. For 20 af disse skifteretter vil processen være helt ny, og banken forventer henset hertil, at det først vil være muligt at sende de næste puljer af sager til skifteretterne i maj og juni 2025.

Banken har tilkendegivet, at det er målet at ”opskalere” processen hurtigst muligt, og at banken estimerer, at det – når processen er velafprøvet og når samarbejdet med skifteretterne er etableret – vil være muligt at håndtere gennemsnitligt ca. 80 - 100 sager pr. skifteret om måneden, indtil banken er færdig med håndtering af bosagerne. Banken gør dog opmærksom på, at skiftetternes kapacitet til at besvare bankens henvendelser er forbundet med stor usikkerhed, og at banken har vanskeligt ved at forudse, om det forudsatte tempo derfor er realistisk. Banken anfører blandt andet, at andre banker også forventes at påbegynde udbetaling af kompensation i bosager, og at der tillige vil blive udbetalt kompensationer vedrørende for meget betalt ejendomsskat, som kan lægge beslag på en del af skifteretternes tid. Sådanne faktorer kan afgørende påvirke bankens mulighed for at eksekvere sagerne så hurtigt, som banken ønsker.

Det er bankens forventning, at det allokerede team vil være i stand til at håndtere besvarelseserne fra skiftetternes efterhånden som de modtages. Vi kan ikke vurdere, om dette vil være tilfældet, men bemærker, at banken generelt har tilkendegivet, at den vil tilføre yderligere medarbejdere til opgaven, såfremt det konstateres, at skifteretternes sagsbehandlingstid bliver kortere end antaget, eller såfremt det nuværende team ikke kan håndtere besvarelseserne i den takt, hvormed de modtages af banken.

Som det fremgår ovenfor, er bankens arbejde med bosagerne afhængigt af mange interne og eksterne faktorer, herunder af fremdriften i resten af Olympia-programmet, og af svartider ved henvendelser til landets skifteretter. Vi medgiver også, at det er vanskeligt at lave en egentlig tidsplan, som med en rimelig grad af præcision indikerer, hvornår banken vil være færdig med at udbetale kompensationer til alle de berørte kunder.

Baseret på de for os foreliggende oplysninger om bankens planer og forventninger må det antages, at bankens beregning og udbetaling af kompensation i bosagerne i hvert fald vil pågå i 2025 og 2026. Som anført ovenfor har banken generelt tilkendegivet, at den løbende vil vurdere, om det ved tilførsel af yderligere ressourcer til opgaven vil være muligt at færdiggøre arbejdet hurtigere, hvilket blandt andet afhænger af, om skifteretterne kan håndtere bankens forespørgsler hurtigere end forudsat.

4. BANKENS KOMPENSATIONSTILGANG PR. BOSAGSSEGMENT

I det følgende behandles bankens tilgang til kompensationsberegning til kunderne i hver af de ovenfor i afsnit 3.1 beskrevne bosagssegmenter.

4.1 Gældssaneringer

4.1.1 *Introduktion til segmentet*

Banken behandler gældssaneringer som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter fysiske personer, der har fået en gældssanering ved en dansk skifteret.

Banken har identificeret 10.372 kunder, der har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som har opnået gældssanering. Banken har vurderet, at 8.934 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer. Cirka 1/3 af de kompensationsberettigede kunder har tillige et kompensationskrav fra bankens Helios-projekt eller Nordania, jf. herom figur 6 i afsnit 3.1.3 ovenfor.

Banken har lavet en kompensationsberegning for så vidt angår 4.028 ud af de 8.934 kompensationsberettigede kunder i gældssaneringssegmentet, jf. om kategori 0 og III-kunderne i afsnit 3.1.3 ovenfor, mens de resterende 4.906 kunder afventer yderligere behandling i banken, jf. om kategori IV-kunderne i afsnit 3.1.3 ovenfor.

4.1.2 *Specifikke juridiske problemstillinger*

4.1.2.1 *Ingen genoptagelse af sager ved skifteretterne*

Banken har truffet beslutning om ikke at anmode om genoptagelse af gældssaneringssager ved skifteretterne i de tilfælde, hvor der er sket overopkrævning, fordi banken har anmeldt et for højt beløb i gældssaneringssagen. Vi er enige i bankens beslutning.

4.1.2.2 *Rette kompensationsmodtager*

Banken har truffet beslutning om at udbetale kompensationsbeløbet til den person, der har fået gældssanering, og ikke til den pågældendes kreditorer. Bankens beslutning giver os ikke anledning til bemærkninger jf. afsnit 6.2.2 i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, hvor spørgsmålet er behandlet i detaljer.

I tilfælde, hvor flere kunder er registreret som debitorer på én konto, og kun én af kunderne har fået gældssanering, vil banken foretage en særskilt kompensationsberegning for hver af debitorerne, således at en kunde, der har fået gældssanering, får kompensation for eventuel overbetaling i forbindelse med gældssaneringen. De øvrige kunder, der er debitorer på samme konto, vil blive kompenseret i henhold til den sædvanlige kompensationstilgang, som er beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og vores rapport nr. 5 af 9. juni 2024.

4.1.2.3 *Opgørelsen af overopkrævning efter gældssanering*

Banken har besluttet, at vurderingen af, om der er sket overopkrævning for perioden efter gældssaneringen, skal ske med afsæt i den af skifteretten besluttede procentsats, som kundens gældsposter blev nedsat til (herefter omtalt som "dividendeprocenten"), og ved at sammenholde denne procentsats med det beløb, som banken var berettiget til at anmelde i gældssaneringssagen (frem for et eventuelt højere beløb, som banken har anmeldt i gældssaneringen). Det betyder konkret, at hvis skifteretten har besluttet, at gældsposterne, der er omfattet af gældssaneringssagen, nedsættes til 20 %, så vil banken vurdere spørgsmålet om, hvorvidt der er sket overopkrævning ud fra, om banken har modtaget mere end 20 % af det beløb, som banken var berettiget til at anmelde i gældssaneringen, frem for det højere beløb, som banken rent faktisk har anmeldt i gældssaneringen. Vi er enige i bankens tilgang hertil, jf. herom afsnit 6.2.2 i vores rapport nr. 5 af 9. juni 2024.

4.1.2.4 Ingen beløbsgrænse for udbetaling af kompensation

Banken anvender ikke en beløbsgrænse for udbetaling af kompensation ved vurderingen af, om der skal ske udbetaling af kompensation til den person, der har fået gældssanering. Kompensationsbeløbet vil således, uanset størrelsen på dette, blive udbetalt til den person, der har fået gældssanering.

Dog bemærkes, at hvis en person er afgået ved døden, efter at den pågældende har fået gældssanering, og hvis dødsbobebehandlingen er afsluttet, så vil banken anvende en beløbsgrænse på kr. 500,- for dødsboer på spørgsmålet, om der skal ske udbetaling af kompensation, jf. herom afsnit 4.7.2.5.

4.1.3 Identifikation af sager og afgrænsning

Det er vores vurdering, at banken ud fra de muligheder, som banken har til rådighed, og de tiltag, som banken har foretaget for at sikre korrekt identifikation af gældssaneringssagerne, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de personer, som har fået en gældssanering.

4.1.4 Beregning af kompensation for fejl i inddrivelsessystemerne DCS og PF

Bankens beregning af kompensation til personer, der har fået gældssanering, sker med afsæt i de almindelige modeller for beregning af kompensation for overopkrævning i inddrivelsessystemerne DCS og PF, jf. herom afsnit 5.3 i vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023 og afsnit 5.1.2 i rapport nr. 5 af 9. februar 2024.

Banken har dog foretaget en række justeringer til kompensationsmodellerne for at tage højde for gældssaneringen og det forhold, at bankens inddrivelsessystemer ikke for alle kunder indeholder de oplysninger, som er nødvendige for at foretage en korrekt og præcis beregning af kompensationen, jf. herom af snit 4.1.5 nedenfor.

Kvaliteten af bankens kompensationsberegning hviler således på, at banken i forbindelse med den stikprøvevise validering af kompensationsberegningens resultater har sikret, at risikoen for underkompensation er tilstrækkelig lav, jf. herom afsnit 4.1.6 nedenfor.

4.1.5 Datagrundlag og datakvalitet

4.1.5.1 Datoen for indledningen af gældssaneringen

En korrekt beregning af compensation for overopkrævning af en person, som har fået en gældssanering, forudsætter identifikation af datoen for indledningen af gældssaneringen. Denne dato har betydning for beregningen af en tilstrækkelig compensation, fordi gældsposter, der er omfattet af gældssaneringen, ikke forrentes efter denne dato, jf. konkurslovens § 201, stk. 1, nr. 2, og fordi betalinger, som banken har modtaget i inddrivelsessystemerne efter denne dato, sædvanligvis vil være udtryk for eller skulle behandles som dividendebetalinger.

Der er usikkerhed knyttet til bankens identifikation af datoen for indledningen af gældssaneringen i relation til såvel den modelberegnete compensation for konti i inddrivelsessystemet DCS og for krav i inddrivelsessystemet PF.

For kompensationsmodellen angående konti i inddrivelsessystemet DCS anvender banken en beregningslogik, der har til formål at identificere datoen for indledningen af gældssaneringen. Beregningslogikken vælger den tidligste dato af hhv. den registrerede kendelsesdato i DCS, datoen hvor kontoen fik en gældssaneringsmarkering i DCS, og den kendelsesdato, som banken i et stort antal af sagerne har konstateret ved en manuel gennemgang. Dette beregnede datapunkt udgør i kompensationsmodellen startpunktet for, hvornår banken anser en betaling for at være en dividendebetaling i gældssaneringen.

Når banken har valgt at anvende en beregningslogik til at anslå datoen for indledningen af gældssanering beror det på, at der ikke i DCS findes ét sikkert datapunkt for alle gældssaneringssager, der kan anvendes til at identificere datoen for indledningen af gældssaneringen. For så vidt angår de datoer, der indgår i beregningen, bemærkes, at datoen for skifterettens kendelse om gældssanering altid vil ligge senere end datoen for indledningen af gældssaneringen. I tilfælde, hvor kendelsesdatoen anvendes som følge af bankens beregningslogik, vil banken således i kompensationsmodellen behandle eventuelle betalinger, som er modtaget af banken i perioden mellem datoen for indledning af gældssaneringen og datoen for kendelsen om gældssanering, som betalinger, der angår den fulde gæld, frem for dividendebetalinger. Banken vurderer dog, at sådanne betalinger vil være sjældent forekomne, fordi skyldnere sædvanligvis ikke foretager betaling til deres gældsposter i denne periode. Om dette fører til en uacceptabel risiko for underkompensation, har banken søgt at afdække via stikprøvegennemgangen og bankens validering af beregningsmodellens resultater, jf. herom afsnit 4.1.6.

For kompensationsmodellen angående krav i PF knytter der sig tillige en usikkerhed til bankens identifikation af datoen for indledningen af gældssaneringen.

For krav, der er oprettet i PF før den 16. maj 1998, er datoen for skifterettens indledning af gældssaneringen eller andre datoer, som konceptuelt er i tidsmæssig nærhed af denne, ikke til rådighed som et struktureret datapunkt i PF, hvilket indebærer, at banken behandler alle betalinger som dividendebetalinger, medmindre det fremgår klart af bankens data, at betalingen vedrører noget andet (f.eks. en tidligere afdragsordning). Det har vi isoleret set ingen bemærkninger til, men da banken tillige på dette grundlag regner sig frem til den dividendeprocent, som skifteretten har fastsat, skaber dette en usikkerhed om resultatet af den samlede kompensationsberegning, jf. herom afsnit 4.1.5.2.

For krav, der er oprettet i PF efter den 16. maj 1998, anvender banken et datapunkt i PF til identifikation af datoen for skifterettens indledning af gældssaneringen. Banken har oplyst, at banken har sammenlignet datapunktet med fysisk dokumentation på sagerne angående 39 registrerede krav, og at den registrerede dato i ca. 85 % af tilfældene var identisk med datoen for indledningen af gældssaneringen, i ca. 3 % af tilfældene var en tidligere dato end datoen for indledningen af gældssaneringen og i ca. 13% af tilfældene var en senere dato end datoen for indledningen af gældssaneringen. Dette indebærer isoleret set, at der knytter sig en usikkerhed til bankens identifikation af datoen for indledningen af gældssaneringen for krav, der er registreret i PF efter den 16. maj 1998. Om denne usikkerhed fører til, at der består en øget risiko for underkompensation, har banken søgt at afdække via stikprøvegennemgangen og bankens validering af beregningsmodellens resultater, jf. herom afsnit 4.1.6.

4.1.5.2 *Dividendeprocenten*

En korrekt beregning af compensation for overopkrævning af en person, som har fået en gældssanering, forudsætter identifikation af den dividendeprocent, som skifteretten har fastsat, jf. afsnit 4.1.2.3 ovenfor. Dette beror på, at en korrekt fastsættelse af den dividende, som banken kunne kræve betalt i gældssaneringen, forudsætter, at banken identificerer den gæld, som banken var berettiget til at anmelde i gældssaneringen, og at banken derefter – ved at gange denne gæld med dividendeprocenten – beregner det dividendebeløb, som banken efter gældssaneringen kunne kræve betalt (og som derfor bliver målepunktet for, om der er sket overopkrævning efter gældssaneringen).

I inddrivelsessystemet DCS er dividendeprocenten i langt de fleste sager registreret som et struktureret datapunkt, hvorfor dette datapunkt anvendes i kompensationsmodellen for DCS. I de få tilfælde, hvor dividendeprocenten ikke er registreret i DCS, vil banken forsøge at finde denne i sagskommentarer og i

materiale på sagen. Kan dividendeprocenten ikke identificeres, anvender banken en dividendeprocent på 0 (svarende til, at banken lægger til grund, at hele gælden bortfaldt som følge af gældssaneringen).

Banken har foretaget en analyse af kvaliteten af den registrerede dividendeprocent i DCS. Analysen viser, at der i omkring 5 % af sagerne kan være registreret en dividendeprocent, der er højere end den, der fremgår af skifterettens kendelse. Det bemærkes, at der er tale om en oplysning, der kan måles på "kundeniveau", dvs. den altid bør være den samme, uanset hvor mange konti den pågældende kunde er registreret med i DCS, jf. vores bemærkninger herom i afsnit 4.1.6. Om denne usikkerhed fører til, at der består en øget risiko for underkompensation, har banken søgt at afdække via stikprøvegennemgangen og bankens validering af beregningsmodellens resultater, jf. herom afsnit 4.1.6.

I inddrivelsessystemet PF er dividendeprocenten ligeledes registreret som et struktureret datapunkt. Banken har imidlertid vurderet, at datakvaliteten angående dividendeprocenten i PF er for lav til at kunne danne grundlag for en beregning af kompensation til den person, der har fået gældssanering. Bankens kompensationsberegning for så vidt angår inddrivelsessystemet PF foretages derfor i stedet med udgangspunkt i kundens tilbagebetalingsgrad efter det tidspunkt, hvor banken har anmeldt sit krav til skifteretten (eller, hvis dette tidspunkt ikke er til rådighed, et tidligere tidspunkt).

Om bankens tilgang til kompensationsberegningen for krav, der er registreret i PF, fører til, at der består en øget risiko for underkompensation, har banken søgt at afdække via stikprøvegennemgangen og bankens validering af beregningsmodellens resultater, jf. herom afsnit 4.1.6.

4.1.6 Bankens validering og kalibrering af kompensationsberegningen

Bankens modelbaserede beregningsmetode indebærer i sin grundform – før kalibrering – en lav risiko for underkompensation. Det skyldes blandt andet, at metoden indebærer en genberegning af startsaldoen i inddrivelsessystemerne, der reducerer den oprindelige restgæld under hensyn til en række af de fejl, som banken har konstateret i sin gældsinddrivelse, og at der som udgangspunkt ses bort fra alle renter og gebyrer i den periode, hvor gælden har været registreret i inddrivelsessystemerne, jf. også vores rapport nr. 4, afsnit 5.4.4 og rapport nr. 5, afsnit 5.1.1.

I den justerede beregningsmodel for gældssaneringssager har banken taget højde for de særlige omstændigheder, som gør sig gældende i gældssaneringssager. Beregningen beror imidlertid, som beskrevet ovenfor i afsnit 4.1.5, på anvendelse af usikre oplysninger og estimater.

Som beskrevet indledningsvist, afsnit 3.4, foretager banken, før en eventuel kompensation udbetales, en endelig fastlæggelse og validering af kompensationsniveauet. Der henvises i den forbindelse til den mere

udførlige beskrivelse, som er indeholdt i afsnit 3.4 ovenfor, og som beskriver bankens målbillede for risiko, og bankens overordnede metode til sikring af, at risikoen for underkompensation er uvæsentlig. Vores bemærkninger til bankens målbillede for risiko, samt til bankens metodik og planlægningen af valideringsprocesserne, fremgår tillige ovenfor, afsnit 3.4.

For gældssaneringssager er vi ad flere omgange blevet forelagt reviderede versioner af resultatet af bankens arbejde med stikprøver og validering. I den forbindelse har vi rejst en række spørgsmål, som har givet anledning til, at banken har foretaget yderligere risikoafdækning og truffet beslutninger om en ændret tilgang til visse kundesegmenter. Dette er beskrevet ovenfor i afsnit 3.4 og har, som beskrevet i afsnit 3.5 ovenfor, betydning for vores vurdering af bankens arbejde med håndtering af risikoen for underkompensation og relevante kontroller i den forbindelse.

Banken er aktuelt ved at have afsluttet arbejdet med at validere modelberegningens resultater for så vidt angår gældssaneringer. Der udestår dog, som beskrevet ovenfor i afsnit 3.1.3, en afsluttende kvalitetskontrol, der blandt andet omfatter foretagelsen af et antal supplerende stikprøver, samt endelig godkendelse af juridisk afdeling og Olympia Council.

Banken har på nuværende tidspunkt fastlagt det forventede kompensationsniveau for 5.219 kunder, der er omfattet af gældssaneringssegmentet, jf. om kategori 0 og kategori III-kunderne i afsnit 3.1.3 ovenfor. Banken måler for nu håndterede sager den samlede risiko for underkompensation i DCS til 1,8 %, mens den måler den samlede risiko for underkompensation i PF til 1,6 %.

Det bemærkes, at opgørelsen for PF beror på, at banken har valgt at se bort fra fire sager (ud af foreløbig 122 stikprøver), hvor underkompensation blev observeret, men hvor dette skyldtes operationelle fejl i sagerne. Banken har vurderet, at disse fejl ikke er systemiske, og at der således ikke er tale om fejl, som kompensationsmodellen har til formål at yde kompensation for. I de konkrete sager, hvor banken har konstateret operationelle fejl, vil banken sikre, at der ydes kompensation, der dækker disse fejl. Vi finder på det foreliggende grundlag ikke anledning til at kritisere bankens vurdering.

4.1.7 Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen

4.1.7.1 Kommunikation og plan for eksekvering

I forhold til bankens kommunikation og eksekveringsplan bemærker vi, at både kommunikation om og udbetalingen af kompensation vil ske direkte til den person, som har fået gældssanering.

Vi har modtaget et foreløbigt udkast til et brev til en kunde i et scenarie, hvor kunden har været registreret i DCS med flere konti, som kunden har hæftet for alene. Der er tale om konti, der er oprettet i DCS efter 2004 (dvs. ikke-migrerede konti), og hvor banken vil udbetale en modelberegnet kompensation. Vi har modtaget udkastet med forbehold for senere ændringer, og udkastet vedrører som nævnt alene et af mange mulige scenarier.

Vi kan således ikke udtale os endeligt om bankens planlagte kommunikation til de berørte kunder.

Banken har oplyst, at den følger samme proces for udbetaling af kompensation som beskrevet i vores rapport nr. 4 af 4. marts 2023, afsnit 5.6. Vi henviser derfor til dette afsnit.

Vi har ikke modtaget en tidsplan fra banken, der i detaljer beskriver, hvornår banken forventer at have færdigimplementeret tilpasningerne til beregningsmodellen i både DCS og PF, eller hvornår banken forventer at have udbetalt kompensation og kommunikeret til de berørte kunder, og vi kan derfor ikke udtale os om, hvornår banken har afsluttet behandlingen af kunder i gældssaneringssegmentet. Banken oplyser dog, at den på nuværende tidspunkt har udbetalt eller forsøgt at udbetale til 1.792 kunder i gældssaneringssegmentet, og at banken har kapacitet til at gennemføre udbetalinger på op til 15.000 kunder pr. batch, når arbejdet med validering og godkendelse af kompensationsberegningen er tilendebragt. I øvrigt henvises til afsnit 3.6 om bankens overordnede tidsplan for eksekveringen ovenfor.

4.2 Konkurrssager (fysiske personer)

4.2.1 Introduktion til segmentet

Banken behandler sager om fysiske personers konkurs som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter fysiske personer, som har været under konkursbehandling ved en dansk skifteret, uanset om den pågældende har været erhvervsdrivende eller ej. Segmentet omfatter desuden interessentskaber og kommanditselskaber, når alle interessenterne eller komplementaren er fysiske personer. Segmentet omfatter såvel kunder, hvis kundeforhold var aktivt, da konkursen indtrådte, og kunder hvis engagement allerede var ophørt på det tidspunkt.

I forbindelse med fysiske personers konkurser kan en eventuel overbetaling til banken både være sket før og efter konkursens indtræden, og segmentet kan omfatte både konkurser, hvor banken har modtaget dividende, og konkurser, hvor dette ikke er tilfældet.

Fejlene i bankens gældsinddrivelse kan have bevirket, at den fysiske person er blevet overopkrævet inden konkursen, og/eller at banken har anmeldt et for højt krav i boet, hvilket har resulteret i, at banken har

modtaget en for stor dividende. Endeligt kan overopkrævning af kunden være sket efter konkursens afslutning, hvor kunden fortsat hæfter for gælden.

Banken har identificeret 2.123 kunder (fysiske personer), som har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som er eller har været under konkursbehandling. Banken har vurderet, at 1.134 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 519 kunder ud af de 1.134 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Yderligere har banken vurderet, at 342 kunder, som ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således identificeret 1.476 kunder, som er omfattet af segmentet konkurssager (fysiske personer), og som har krav på kompensation. For 865 ud af de 1.476 kunder har banken beregnet en kompensation, jf. om kategori III-sagerne i afsnit 3.1.3 ovenfor, mens der alene er udarbejdet et estimat for kompensationen angående 611 ud af de 1.476 kunder, jf. om kategori IV-sagerne i afsnit 3.1.3 ovenfor. Selvom der endnu udestår afsluttende kvalitetssikring af beregningen for 523 kunder i kategori III-sagerne, er det forventningen, at banken snart vil kunne påbegynde udbetaling.

4.2.2 Specifikke juridiske og metodemæssige valg

4.2.2.1 Hvem er berettiget til at modtage kompensation

For så vidt angår igangværende konkursboer har banken besluttet at kontakte kurator med henblik på udbetaling af kompensationen til konkursboet. Vi er enige i bankens beslutning, idet vi bemærker, at det fremgår af konkurslovens § 32, at konkursen omfatter skyldnerens formue ved afsigelsen af konkursdekretet, og hvad der under konkursen tilfalder skyldneren. Det er vores vurdering, at kompensationsbeløb, som banken har beregnet til skyldneren angående overbetaling, der har fundet sted før konkursen, som altovervejende hovedregel vil indgå i bomassen efter konkurslovens § 32, og at det således er konkursboet (og ikke bankens kunde personligt), der har krav på kompensationsbeløbet. Det bemærkes, at banken har oplyst, at banken aktuelt har identificeret 25 konkursboer, hvor fallenten er en fysisk person, og hvor konkursbehandlingen fortsat pågår. Banken oplyser, at der vil kunne være flere end 25 igangværende konkursboer, da banken ikke i sine systemer har registreret, hvis tidligere kunder er blevet taget under konkursbehandling.

For så vidt angår afsluttede konkursboer har banken besluttet, at kompensationen vil blive udbetalt direkte til bankens kunde (dvs. den fysiske person, der tidligere har været under konkursbehandling). Banken vil således ikke i disse sager rette henvendelse til skifteretterne med henblik på, at der kan ske eventuel genoptagelse af det afsluttede konkursbo og fordeling af kompensationsbeløbet blandt boets kreditorer. Banken har navnlig begrundet sin beslutning med, at fysiske personer fortsat hæfter for

eventuel udækket gæld overfor kreditorerne efter konkursboets afslutning. Dette medfører, at bankens kunde kan have betalt sine kreditorers krav efter konkursbehandlingens afslutning. Banken lægger i forbindelse med sin beslutning vægt på, at den ikke uden videre har mulighed for at fastslå, om og i hvilket omfang den fysiske person har betalt kravene fra de kreditorer, hvis krav ikke blev dækket i forbindelse med konkursen.

Derudover lægger banken vægt på, at banken forventer, at skifteretterne alene vil genåbne afsluttede konkurssager, hvis det samlede kompensationsbeløb overstiger kr. 15.000,-, jf. nedenfor, afsnit 4.3.2.2 om juridiske personers konkurs. Banken anfører også, at i det omfang kompensationsbeløbet overstiger kr. 15.000,-, vil en del af beløbet medgå til dækning af kurators honorar for genåbning og fordeling af kompensationsbeløbet. Begge disse forhold taler efter bankens opfattelse for at banken, uden at rette henvendelse til skifteretten i disse sager, kan udbetale kompensationsbeløbet direkte til bankens (tidligere) kunde.

Vi bemærker i forhold til ovenstående, at det fremgår af konkurslovens § 154, at midler, som efter boets afslutning tilgår boet, skal fordeles blandt fordringshaverne i overensstemmelse med den tidligere skete udlodning, medmindre skifteretten beslutter andet i medfør af konkurslovens § 154, stk. 2 og 3.

Det er vores vurdering, at bankens beslutning om at udbetale kompensationsbeløbet direkte til dens kunder, og ikke at rette henvendelse til skifteretten herom, medfører en risiko for, at banken ikke i alle sager udbetaler kompensation til den rette modtager. Vi bemærker i den forbindelse, at udgangspunktet efter konkursloven er, at kompensationsbeløbet indgår i bomassen, i hvert fald i de sager, hvor kunden allerede før konkursens indtræden havde foretaget en overbetaling til banken, og hvor kundens krav på tilbagebetaling derfor burde have indgået i bomassen som et aktiv. Tilsvarende vil formentligt være tilfældet i sager, hvor overbetalingen sker i forbindelse med udlodning af dividende i boet.

Så vidt vi kan konstatere, vil en afklaring af, hvem beløbet tilkommer, forudsætte at banken retter henvendelse til skifteretten, og i nogle sager vil spørgsmålet formentlig afhænge af, om skyldneren efter konkursens afslutning har foretaget betaling af det beløb, som skyldtes til de kreditorer, hvis krav var anmeldt i boet. Sidstnævnte vil nødvendiggøre indhentelse af oplysninger herom fra skyldneren. Den løsning, som banken har valgt, medfører, at hverken skifteretten eller de kreditorer, hvis krav var anmeldt i boet, opnår viden om udbetaling af kompensationsbeløbet, og de vil i sagens natur derfor ikke blive opmærksomme på muligheden for at kunne gøre krav herpå.

Vi kan ikke vurdere, om og i givet fald i hvor mange sager bankens tilgang vil medføre, at et kompensationsbeløb ikke udbetales til den rette modtager. Selvom det derfor er muligt, at den af banken valgte metode ikke vil føre til, at kompensation rent faktisk udbetales til den forkerte modtager, kan vi

på dette punkt ikke på forhånd fastslå, at den løsning banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser. Beslutningen medfører således en risiko for, at banken ikke identificerer de rette fysiske eller juridiske personer, som har krav på kompensationen, og at tab som disse har lidt ikke dækkes. I den forbindelse kan sådanne kompensationsberettigede fysiske eller juridiske personer omfatte de almindelige kreditorer i kundens konkursbo, herunder en kurator, hvis honorar ikke har opnået fuld dækning i forbindelse med konkursen, eller en kreditor, der som rekvirent har stillet sikkerhed for kuratorhonorar i medfør af konkurslovens regler, og hvor boet efterfølgende er sluttet i medfør af konkurslovens § 143.

Det bemærkes, at en korrekt fordeling af kompensationsbeløbet mellem boet og skyldneren selv vil forudsætte, at banken indhenter yderligere oplysninger fra skifteretten og i nogle tilfælde fra skyldneren. En korrekt beregning og eventuel opdeling af kompensationen vil desuden forudsætte anvendelse af en mere kompliceret beregningsmodel end den, som banken har besluttet at anvende, jf. nedenfor, afsnit 4.2.4.

Bankens tilgang ses ikke at medføre risiko for, at bankens egen kunde ikke kompenseres tilstrækkeligt, og bankens ønske om at vælge en model, hvor der betales direkte til kunden, er for så vidt angår afsluttede konkursboer forståelig, dels set i lyset af, at kunden – hvis ikke gælden til de øvrige kreditorer er betalt – fortsat hæfter fuldt ud for denne, jf. konkurslovens § 156, dels set i lyset af, at banken som alternativ vil skulle indhente yderligere oplysninger og foretage mere komplekse beregninger af kompensationen, hvor denne eventuelt skal deles mellem kunden og dennes genoptagne konkursbo. Ikke desto mindre er udgangspunktet i medfør af konkurslovens bestemmelser, at kompensationsbeløbet i hvert fald i nogle af de tilfælde, som forekommer, skal indgå i boet og fordeles til kreditorerne.

Afslutningsvis bemærkes, at Finans Danmark i forbindelse med den omtalte dialog med Domstolsstyrelsen har forespurgt, hvorledes skifteretterne må forventes at ville håndtere tilfælde, hvor der alene kommer et lille beløb til udbetaling til en fysisk persons afsluttede konkursbo. Domstolsstyrelsen har hertil svaret, at der ikke er en ensartet praksis herfor ved landets skifteretter.

4.2.3 Identifikation af sager og afgrænsning

På baggrund af bankens redegørelse for udsøgning af berørte fysiske personer i segmentet, er det vores vurdering, at banken ud fra de muligheder for udsøgning som foreligger, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de fysiske personer, som har været under konkursbehandling.

4.2.4 *Beregning af kompensation og datagrundlag mv.*

Banken vil for sager i dette segment anvende de almindelige modeller for kompensationsberegning, dog med enkelte tilpasninger af teknisk karakter. Kompensationen omfatter tids- og skattekompensation efter samme retningslinjer som dem, der gælder for kunder, som ikke har været erklæret konkurs.

Vi har ikke bemærkninger til bankens redegørelse for det datagrundlag, som banken anvender til kompensationsberegningen, jf. dog ovenfor vedrørende spørgsmålet om, hvem der er rette modtager af en kompensation.

4.2.5 *Bankens validering af kompensationsberegning*

Banken har på tidspunktet for aflæggelse af denne rapport ikke endeligt afsluttet arbejdet med at fastlægge kompensationsniveauet i de sager, som omfattes af dette segment. For nogle sager udestår blot en afsluttende kvalitetssikring, mens der for andre sager, herunder sager der omfatter kunder, der har været registreret i inddrivelsessystemet PF, udestår arbejdet med udtagning og gennemgang af stikprøver samt beregning, vurdering og validering af risikoen for underkompensation baseret herpå, jf. herom afsnit 3.1.3. Det endelige kompensationsniveau og analysen som ligger til grund herfor, er derfor endnu ikke godkendt i bankens relevante beslutningsorganer.

Vi bemærker, at vi i forbindelse med vores undersøgelser har set foreløbige risikotal for konti i inddrivelsessystemet DCS. De viser en samlet risiko for underkompensation for de DCS-sager, som banken har håndteret indtil nu, på 0,9%.

Om vores bemærkninger til banken proces for håndtering af risikoen for underkompensation henvises til afsnit 3.4 ovenfor.

4.2.6 *Kommunikation og plan for eksekvering*

Vi har ikke bemærkninger til de foreløbige brevudkast vi har set, som omhandler bankens orientering til skyldneren om udbetaling af kompensationsbeløbene. Vi bemærker som beskrevet ovenfor, at banken i forbindelse med udbetaling af kompensation til skyldneren ikke orienterer skifteretten eller andre parter, og at dette kan betyde, at det afsluttede konkursbo, som kunne gøre krav på kompensationsbeløbet, ikke modtager orientering om problemstillingen.

4.3 Konkursager (juridiske personer)

4.3.1 *Introduktion til segmentet*

Banken behandler sager om juridiske personers konkurs som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter blandt andet sager om selskaber, fonde og foreninger, hvor fysiske personer ikke hæfter for gælden.

Segmentet omfatter både konkursboer, hvor bobehandlingen har ført til, at banken har modtaget dividende, og boer, hvor banken ikke har modtaget dividende, herunder sager afsluttet i medfør af konkurslovens § 143.

I forbindelse med juridiske personers konkurser, kan en eventuel overbetaling til banken både være sket før eller efter konkursens indtræden, og segmentet kan således omfatte både konkurser, hvor banken har modtaget dividende, og konkurser, hvor dette ikke er tilfældet. Ved afslutning af konkursen opløses selskabet, og selskabet kan derfor ikke efter afslutning af konkursen have fortaget betalinger. Dog kan andre fysiske eller juridiske personer hæfte for gælden, f.eks. kautionister. En eventuel overbetaling, som disse har foretaget, forventes at blive behandlet af os i forbindelse med den kommende rapport om Olympia-programmet.

Banken har identificeret 1.173 kunder (juridiske personer), som har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som er eller har været under konkursbehandling. Banken har vurderet, at 314 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 169 kunder ud af de 314 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Yderligere har banken vurderet, at 3.776 kunder, som ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således identificeret 4.090 kunder, som er omfattet af segmentet konkursager (juridiske personer), og som har krav på kompensation.

Om færdiggørelsesgraden i relation til bankens beregning og udbetaling af kompensation til kunderne i segmentet henvises til afsnit 3.1.3 ovenfor.

4.3.2 Specifikke juridiske og metodemæssige valg

4.3.2.1 Hvem er berettiget til at modtage kompensation

Banken har besluttet, at udbetaling af en kompensation i sager, hvor en juridisk person har været under konkursbehandling, skal ske ved henvendelse til den stedlige skifteret. Skifteretten skal herefter beslutte, om boet skal genoptages, og i givet fald (gen)udpeges en kurator til at håndtere fordelingen af kompensationsbeløbet til kreditorerne i overensstemmelse med konkurslovens regler herom.

4.3.2.2 Ingen beløbsgrænse for udbetaling af kompensation

Som beskrevet ovenfor, afsnit 1.3, har banken sammen med Finans Danmark deltaget i en dialog med Domstolsstyrelsen og et antal af landets største skifteretter, herunder blandt andet med det formål at afdække, om Domstolsstyrelsen har kunnet bidrage med afklaring af f.eks. retspraksis om anvendelse af mindstegrænser for udbetaling af beløb i visse typer af sager, samt i givet fald hvorledes sådanne mindstegrænser for udbetaling af beløb kan anvendes.

Dialogen med skifteretterne har blandt andet resulteret i, at Domstolsstyrelsen i to tilfælde, henholdsvis den 18. marts 2024 og den 7. november 2024, efter dialog med visse af landets skifteretter, har afgivet skriftlige svar på spørgsmål stillet af Finans Danmark. Domstolsstyrelsen har i den forbindelse i nogle tilfælde udtalt sig om det forventelige udfald af judicielle afgørelser, som de enkelte skifteretter vil skulle træffe, ligesom styrelsen har udtalt sig om den forventede proces for f.eks. udveksling af oplysninger mellem banken og skifteretterne.

I brev af 18. marts 2024 skrev Domstolsstyrelsen således blandt andet følgende til Finans Danmark:

”På baggrund af de oplysninger, som Domstolsstyrelsen har fået om bankernes gældssager og ud fra de drøftelser, som Domstolsstyrelsen har haft med skifteretterne om disse, er det Domstolsstyrelsens opfattelse, at der i boer, hvor de tilgående midler fra bankerne udgør et mindre beløb på omkring 15.000 kr. eller derunder, ikke vil være udsigt til et provenu til de øvrige kreditorer. Skifteretterne forventes derfor i sådanne tilfælde at bestemme, at midlerne skal tilfalde statskassen. Det vil dog være den enkelte skifterets judicielle beslutning.”

I forlængelse heraf oplyste banken i dens redegørelse af 1. oktober 2024 om håndteringen af bosagerne, jf. herom afsnit 1.2, at banken havde besluttet ikke at orientere den relevante skifteret, hvis det samlede kompensationsbeløb, som banken havde beregnet til en juridisk person, der havde været under konkursbehandling, og hvor konkursbehandlingen var afsluttet, ikke oversteg kr. 15.000,-. Beslutningen

omfattede ikke udbetaling af kompensation til igangværende konkursboer, men hvis et konkursbo blev afsluttet før det tidspunkt, hvor banken blev klar til at udbetale kompensation, så ville banken ikke udbetale kompensation, hvis denne ikke oversteg kr. 15.000,-.

I foråret 2025 har banken imidlertid valgt at ændre beslutningen om en minimumsbeløbsgrænse for så vidt angår konkursboer (juridiske personer), således at banken agter at rette henvendelse til skifteretterne i alle sager, hvor banken har opgjort et kompensationsbeløb til et afsluttet konkursbo (for så vidt angår igangværende konkursboer vil banken som udgangspunkt rette direkte henvendelse til kurator), og således ikke vil anvende en minimumsbeløbsgrænse ved udbetaling af kompensation til afsluttede konkursboer (juridiske personer). Det vil herefter være op til skifteretten at beslutte, om kompensationsbeløbet i den enkelte sag skal tilfalde statskassen eller om der skal ske en genoptagelse af konkursboets behandling, jf. konkurslovens § 154.

Vi er enige i bankens beslutning om ikke at anvende en minimumsbeløbsgrænse ved udbetaling af kompensation til afsluttede konkursboer. Selvom beslutningen kommer til at indebære en forøgelse af antallet af kompensationsbetalinger, som banken sender til skifteretterne i afsluttede konkursboer, så sikrer det, at skifteretterne kan udøve det skøn og foretage den vurdering, der er forudsat i konkurslovens § 154. I den forbindelse bemærkes, at der efter vores opfattelse vil forekomme sager, hvor kompensationsbeløbet ikke vil tilfalde statskassen, selvom beløbet ikke overstiger kr. 15.000,-, f.eks. i tilfælde, hvor en kurators honorar er delvist udækket i forbindelse med konkursen eller fastsat lavt ud fra selskabets beholdning af aktiver, jf. herved UfR 2018, 1032 V, eller i tilfælde, hvor en kurators honorar er betalt ved træk på en rekvirentsikkerhedsstillelse, jf. konkurslovens § 27, stk. 2, og hvor konkursrekvirenten derfor mest oplagt vil skulle modtage en stor del af eller det fulde kompensationsbeløb. Ligeledes har vi et billede af, at skifteretterne i formentlig nogle af sagerne vil have modtaget eller kommer til at modtage oplysning om yderligere aktiver fra anden side, herunder f.eks. beløb fra andre pengeinstitutter, som har begået fejl i forbindelse med deres inddrivelse, eller beløb, som udbetales i medfør af tilbagebetalingsordningen i ejendomsvurderingsloven eller lignende. Skifteretterne har således mulighed for at vurdere, om yderligere aktiver fra flere forskellige sider, herunder kompensationsbeløb fra banken, samlet set udgør en sådan værdi, at der skal ske en genoptagelse af bobehandlingen, jf. konkurslovens § 154.

4.3.2.3 Ingen beregning af skattekompensation

Som beskrevet ovenfor, afsnit 3.3.2, yder banken i nogle tilfælde en kompensation for den ekstra skat, som modtageren af bankens kompensation vil skulle betale, fordi banken ikke har foretaget en præcis beregning af kompensationsbeløbet, jf. ovenfor, afsnit 3.3.1.

Banken har besluttet, at der til juridiske personers konkursboer ikke vil blive beregnet og udbetalt en sådan skattekompensation, idet en stor del af alle konkursboer ikke beskattes af deres indtægter. Beskatning af konkursindkomsten forudsætter således, at skatteforvaltningen træffer beslutning om konkursskattepligt, og en sådan beslutning træffes alene, hvis boets nettoindtægt skønnes at ville overstige kr. 100.000,-, jf. herved konkursskatteovens § 15.

Et skattepligtigt konkursbo vil normalt skulle betale skat af dets indkomster med en skatteprocent på 22. Banken har besluttet, at den i forbindelse med udbetaling af kompensation til de juridiske personers konkursboer vil orientere om, at der kan fremsættes krav om betaling af en skattekompensation, hvis det dokumenteres, at der er truffet afgørelse om konkursskattepligt.

4.3.3 *Identifikation af sager og afgrænsning*

På baggrund af bankens redegørelse for udsøgning af berørte juridiske personer i segmentet er det vores vurdering, at banken, ud fra de muligheder for udsøgning som foreligger, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de juridiske personer i inkassoporteføljen, som har været under konkursbehandling, og hvis konkurssager er afsluttet.

I bankens udsøgninger af juridiske personers konkursboer indgår ikke de omkring 4.400 større erhvervssager, som er identificeret af og behandles i bankens insolvensafdeling ved en manuel genberegningsproces. Beregning og udbetaling af kompensation i disse større erhvervssager behandles nedenfor, afsnit 4.8.

4.3.4 *Bankens kompensationstilgang for segmentet*

Når der bortses fra en række større erhvervssager, som banken behandler manuelt, jf. nedenfor, afsnit 4.8, vil banken for sager i dette segment anvende de almindelige modeller for kompensationsberegning, dog med enkelte tilpasninger af teknisk karakter. Kompensationen omfatter tidskompensation efter samme retningslinjer som i de øvrige bosager, jf. ovenfor, afsnit 3.3.3, men vil ikke omfatte skattekompensation, med mindre boet særskilt gør krav herpå, og dokumenterer, at der er truffet afgørelse om konkursskattepligt.

Banken har tilkendegivet, at den forbeholder sig muligheden for, ud fra en individuel vurdering eller ved anvendelse af beløbsgrænser, at udtage sager fra den modelbaserede beregning til individuel genberegning. Dette vil indebære en mere præcis beregning af den potentielle overbetaling, og bankens forbehold herfor giver os ikke anledning til bemærkninger.

Vi har endvidere ikke bemærkninger til bankens redegørelse for det datagrundlag, som banken anvender til kompensationsberegningen.

Som beskrevet i afsnit 3.1.2, omfatter segmentet 127 kunder, hvor banken endnu ikke kan beregne og udbetale kompensation, fordi modellen herfor ikke er endeligt fastlagt.

4.3.4.1 Særligt om kautionister og pantsættere

Banken har ikke i sin dokumentation beskrevet metoden for beregning af kompensation og fordeling heraf i de tilfælde, hvor kautionister eller tredjemandspantsættere via kautionen / pantet har nedbragt eller indfriet den fejlbehæftede gæld i de tilfælde, hvor hovedmanden er en konkursramt juridisk person. Vi forventer at behandle denne type af sager i en kommende rapport om Olympia-projektet.

4.3.5 Bankens validering af kompensationsberegningen

Banken har på tidspunktet for aflæggelse af denne rapport ikke endeligt afsluttet arbejdet med at fastlægge kompensationsniveauet i de sager, som omfattes af dette segment. For nogle sager udestår blot en afsluttende kvalitetssikring, mens der for andre sager, herunder sager, der omfatter kunder, der har været registreret i inddrivelsessystemet PF, udestår arbejde med udtagning og gennemgang af stikprøver samt beregning, vurdering og validering af risikoen for underkompensation baseret herpå, jf. herom i afsnit 3.1.3. Det endelige kompensationsniveau og analysen, som ligger grund herfor, er derfor endnu ikke godkendt i bankens relevante beslutningsorganer.

Vi bemærker, at vi i forbindelse med vores undersøgelser har set foreløbige risikotal for konti i inddrivelsessystemet DCS. De viser en samlet risiko for underkompensation for DCS-sager, som banken har håndteret indtil nu, på 0 %. Den endelige beregning er dog endnu ikke udarbejdet eller godkendt af Olympia Council.

Om vores bemærkninger til banken proces for håndtering af risikoen for underkompensation henvises til afsnit 3.4 ovenfor.

4.3.6 Kommunikation og plan for eksekvering

I forbindelse med håndteringen af udbetaling af kompensation i de juridiske personers afsluttede konkurssager, skal banken dels rette henvendelse til den stedlige skifteret, dels efterfølgende til den kurator som (gen)udpeges til at håndtere kompensationsbeløbet.

Henvendelsen til skifteretten har til formål at sikre, at skifteretterne kan træffe beslutning om genåbning af konkurssagen og udpegning af en kurator, som ofte vil være den samme kurator, som i sin tid behandlede boet.

Banken er via Finans Danmarks kommunikation med Domstolsstyrelsen blevet bekendt med, at skifteretterne af en række årsager ikke altid vil ligge inde med oplysninger, som muliggør en genåbning af sagerne, herunder at visse ældre sager ikke er digitaliserede. Det er derfor usikkert, om skifteretterne for den del af de sager, som banken vil rette henvendelse til skifteretterne om, ikke vil være i stand til at genåbne disse, ganske enkelt fordi sagerne hverken findes i skifteretterne eller – hvis den kan identificeres – hos den kurator, som i sin tid håndterede boet. I givet fald vil skifteretten kunne træffe beslutning om, at kompensationsbeløbet tilfalder statskassen.

Det bemærkes, at de 51 testsager, som banken har gennemført, ikke omfatter sager om juridiske personers konkurs. De gennemførte testsager giver derfor ikke noget sikkert billede af, i hvilket omfang skifteretterne vil kunne tilvejebringe de oplysninger i sagerne, som er nødvendige for at genoptage disse.

Når skifteretten har genoptaget en sag, vil banken rette henvendelse til kurator om kompensationsbeløbet og om grundlaget for beregningen af dette. Kompensationsbeløbet vil derefter blive udbetalt til kurator. Banken vil i den forbindelse, jf. afsnit 4.3.2.3 ovenfor, tillige vejlede kurator om, at boet kan søge en særskilt skattekompensation, hvis skatteforvaltningen træffer afgørelse om, at boet bliver konkursskattepligtigt.

Banken oplyser, at det tillige – ligesom det har været gældende for kompensationsudbetalinger direkte til bankens kunder – vil være muligt for boet at anmode om en individuel genberegning af de dele af kompensationen, som er beregnet via bankens beregningsmodeller, jf. herved vores rapport nr. 4 af 4. juni 2023, afsnit 5.6, og rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5.6.2.

Vi har ikke modtaget og gennemgået de færdige brevskaabeloner, som banken vil anvende i forbindelse med kommunikationen med kuratorerne. Banken har tilkendegivet, at brevet vil indeholde vejledning om muligheden for at anmode om en individuel genberegning, og om muligheden for, at boet kan blive skattepligtigt og i givet fald kan ansøge om skattekompensation.

4.4 Dødsboer

4.4.1 *Introduktion til segmentet*

Banken behandler sager om dødsboer som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter sager, hvor bankens kunde er død, og hvor der har fundet eller finder en skifteretlig behandling af dødsboet sted.

Dødsbosagerne omfatter sager, hvor banken har modtaget fuld eller delvis dækning af dens krav. Fejlene i bankens gældsinddrivelse kan have påvirket sagerne på flere måder, enten således at kunden før sin død havde foretaget overbetaling til banken, eller således at banken har anmeldt et for højt krav i dødsboet. I sidstnævnte tilfælde kan banken have modtaget et for stort beløb i dividende. I nogle sager kan begge forhold have påvirket samme dødsbo.

Banken har identificeret 21.905 kunder, der er registreret i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som indgår i dette segment, og som har foretaget betaling til banken. Banken har vurderet, at 8.052 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 1.578 kunder ud af de 8.052 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt og/eller Nordania. Yderligere har banken vurderet, at 14.698 kunder, som ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således identificeret 22.750 kunder, som er omfattet af segmentet dødsboer, og som har krav på kompensation.

Som det fremgår nedenfor, afsnit 4.4.3.4, forventer banken at anvende en beløbsgrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation til kunder i dette segment. Det betyder, at alene 10.152 ud af de 22.750 kompensationsberettigede kunder vil få udbetalt den af banken beregnede kompensation, jf. herom afsnit 3.1.3 ovenfor samt afsnit 4.4.3.4 nedenfor.

4.4.2 *Undersegmenter alt efter skifteform*

Segmentet om dødsbosager omfatter en række undersegmenter alt efter hvilken form for dødsboskifte, som har fundet sted. De af banken anvendte hovedsegmenter omfatter i den forbindelse i) uskiftet bo, ii) ægtefælleudlæg iii) boudlæg, iv) privat skifte, v) solvent bobestyrerbo samt vi) insolvent bobestyrerbo.

En række af bankens processer, herunder processen for beregning af kompensation samt beslutningen om, hvorledes denne skal udbetales, afhænger blandt andet af skifteformen. Nedenfor følger derfor en summarisk beskrivelse af de enkelte skifteformer.

Ved dødsboer omfattet af undersegmentet "uskiftet bo" forstås dødsboer, hvor boet er udleveret til længstlevende ægtefælle. Dette betyder, at dødsboskiftet i disse boer er udskudt til et senere tidspunkt. Dette kan f.eks. være til det tidspunkt, hvor længstlevende ægtefælle indgår et nyt ægteskab, som bevirker, at dødsboet skal skiftes eller ved længstlevende ægtefælles anmodning om skifte.

Tilsvarende omfatter undersegmentet "ægtefælleudlæg" dødsboer, der er udleveret til længstlevende ægtefælle uden skiftebehandling. Et ægtefælleudlæg kan finde sted, hvis ægtefællen efter arvelovens § 11 har ret til at udtage samtlige af boets aktiver, og ægtefællen samtidig påtager sig ansvaret for afdødes gældsforpligtelser. Ægtefællens ret til at udtage boets aktiver i denne form for skifte er betinget af, at boets samlede værdi ikke overstiger beløbsgrænsen i arvelovens § 11, stk. 2. Beløbsgrænsen reguleres årligt, og udgør i 2025 kr. 910.000,-.

Undersegmentet "boudlæg" består af dødsboer, som er blevet udlagt som boudlæg uden egentlig skiftebehandling. Et dødsbo kan udlægges som et boudlæg, hvis værdien af boets aktiver efter fradrag af visse udgifter (f.eks. begravelsesomkostninger) og gæld ikke overstiger beløbsgrænsen i dødsboskiftelovens § 18. Beløbsgrænsen for boudlæg reguleres årligt og udgør i 2025 kr. 52.000,-. Udlægsmottageren hæfter ikke for afdødes gæld, jf. dødsboskiftelovens § 19, stk. 2. I relation til bankens segmentering bemærkes at et dødsbo, der oprindeligt er udlagt som boudlæg, kan ændre status såfremt det genåbnes, hvis bankens kompensationsudbetaling medfører, at boets aktiver overstiger beløbsgrænsen i dødsboskiftelovens § 18.

Ved undersegmentet "privat skifte" forstås de dødsboer, hvor behandlingen af dødsboet er blevet varetaget af arvingerne selv. Der er tale om solvente boer, jf. dødsboskiftelovens § 25, stk. 1, nr. 2, hvor alle kreditorer har modtaget fuld betaling ved skiftet. I disse sager har arvingerne i forbindelse med skiftet udpeget en kontaktperson, som varetager kontakten til skifteretten.

Endelig omfatter bobestyrerboer undersegmenterne "solvente bobestyrerboer" og "insolvente bobestyrerboer". Begge typer vedrører sager, som er behandlet ved en autoriseret bobestyrer, som af skifteretten er udpeget til at varetage bobehandlingen. I de insolvente boer er bobehandlingen afsluttet ved, at kreditorerne alene fik delvis dækning (dividende) af deres krav.

4.4.3 *Specifikke juridiske og metodemæssige valg*

4.4.3.1 *Hvem er berettiget til at modtage kompensation*

I forbindelse med sager om dødsboer har banken overordnet vurderet, at kundens død ikke påvirker bankens forpligtelse til at beregne og udbetale en kompensation, og at kompensationen derfor i disse sager må udbetales til dødsboet eller de berørte arvinger, jf. nærmere straks nedenfor.

Banken er i de omhandlede sager ikke selv i besiddelse af sikre oplysninger om, hvem som har krav på beløbet, og banken har derfor besluttet, at udbetaling skal finde sted ved, at banken retter henvendelse til den skifteret, som har håndteret dødsboet. Skifteretten vil herefter sætte banken i besiddelse af oplysninger til brug for den videre håndtering af sagen samt eventuelt genoptage bobehandlingen, hvis dette er påkrævet. I alle typer af dødsboer vil banken udbetale kompensationsbeløbet i overensstemmelse med skifterettens anvisninger, hvilket i hovedtræk indebærer følgende:

I sager hvor skifteretten beslutter, at et bobestyrerbo skal genoptages, vil orientering og udbetaling ske til bobestyreren. I sager om uskiftet bo, ægtefælleudlæg og boudlæg, hvor skifteretten beslutter, at den af banken beregnede kompensation ikke fører til en ændring af skifteformen, vil banken foretage udbetaling af kompensation til den person, som skifteretten meddeler banken, at udbetaling kan foretages til. I sager hvor skifteretten – som følge af størrelsen af det af banken beregnede kompensationsbeløb – beslutter at ændre skifteformen (f.eks. fra boudlæg til bobestyrerbo eller privat skiftet dødsbo), vil banken udbetale til den person, som skifteretten meddeler banken, at der kan ske udbetaling til.

I afsluttede privat skiftede dødsboer forventer banken at kontakte den skifteret, der har behandlet dødsboet, om det af banken beregnede kompensationsbeløb med henblik på fra skifteretten at få oplyst, hvem der er kontaktperson og kan modtage betaling af kompensationsbeløbet i dødsboet. Herefter forventer banken at orientere om og foretage udbetaling af kompensationsbeløbet til den af skifteretten udpegede kontaktperson med henblik på, at denne kan forestå den videre fordeling blandt arvingerne i overensstemmelse med de regler, der gælder for indkomne midler i afsluttede privat skiftede dødsboer.

Banken har i dialogen med skiftedommerne fra enkelte af landets skifteretter fået oplyst, at den forventede skifteretspraksis, som er aftalt med alle landets skifteretter, er, at arvingerne i et privat skifte som udgangspunkt kontaktes med henblik på stillingtagen til, om den tidligere kontaktperson i dødsboet skal være kontaktperson igen, og at den pågældende vil blive udpeget, hvis arvingerne er indforstået hermed. Hvis arvingerne protesterer, må skifteretten tage stilling til, hvad der skal ske. Bankens har i den forbindelse fået oplyst, at arvingerne således normalt altid vil blive inddraget i spørgsmålet om, hvem

der skal være kontaktperson i dødsboet, og at denne ordning svarer til den ordning, der anvendes ved håndteringen af de beløb, der udbetales til dødsboer fra Vurderingsstyrelsen i forbindelse med tilbagebetalingsordningen i ejendomsvurderingsloven.

Banken har oplyst, at banken i den videre dialog med skifteretterne vil søge at sikre, at arvingerne i afsluttede privat skiftede boer, når de inddrages i spørgsmålet om udpegning af kontaktperson, tillige modtager information om bankens opgørelse af kompensationsbeløbet, således at der ikke er risiko for, at en kontaktperson modtager betaling af kompensation fra banken, uden at alle arvinger er bekendt med beløbet. Endvidere har banken oplyst, at den forventer, at skifterettens tilbagemelding til banken om, hvem der kan ske udbetaling til, vil have karakter af en judiciel afgørelse. Vi har på denne baggrund ingen bemærkninger til, at banken forventer at udbetale kompensationsbeløbet til den af skifteretten udpegede kontaktperson.

Supplerende bemærkes, at banken forventer, at skifteretterne i nogle, men ikke alle sager, hvor der er tale om et afsluttet privat skiftet dødsbo, vil kunne oplyse om, hvem der skal have hvilke beløb udbetalt, og samtidig oplyse arvingerne om, hvad de får udbetalt. I givet fald vil banken udbetale de beløb til de personer, som skifteretten har oplyst over for banken.

4.4.3.2 *Særligt om skattekompensation*

Banken har i forhold til dødsbosager overordnet besluttet, at den alene vil inkludere skattekompensation i kompensationsberegningen i de tilfælde, hvor banken kan fastslå, at kompensationsmodtageren vil være skattepligtig af kompensationsbeløbet.

Banken har baseret på ekstern juridisk rådgivning konkluderet, at udbetaling af skattekompensation som følge af ovenstående alene vil være relevant i sager, hvor boet er udleveret til en ægtefælle, som sidder i uskiftet bo eller i sager, hvor boet er udleveret til ægtefællen som ægtefælleudlæg. Skattekompensationen vil i disse tilfælde være beregnet efter samme principper som dem, der gælder i resten af Olympia-programmet. Det vil sige, at skattekompensationen vil være indeholdt i den samlede kompensation, som beregnes på baggrund af en marginalskatteprocent på 37,8 % og med mulighed for at anmode om yderligere skattekompensation i de tilfælde, hvor modtageren betaler en højere marginalskat.

I nogle tilfælde vil dødsboet være et selvstændigt skattesubjekt. Det gælder, hvor aktiverne eller nettoformuen i dødsboet overstiger en årligt reguleret beløbsgrænse på skæringsdagen for den endelige boopgørelse. Bankens udbetaling af kompensation kan således ske til et dødsbo, som allerede på udbetalingstidspunktet er skattepligtigt, eller til et dødsbo hvor netop bankens kompensationsbetaling fører til, at beløbsgrænsen krydses. Banken har i sidstnævnte tilfælde modtaget rådgivning fra en ekstern

skatterådgiver, som har konkluderet, at skattepligten alene vil omfatte det genoptagne bo og ikke indtægterne, som oprindeligt indgik i boet. Vi har ikke foretaget nogen selvstændig undersøgelse af dette spørgsmål.

Hvis boet i forbindelse med bankens udbetaling bliver skattepligtigt, vil boet skulle svare en skat på 50 % af boets indtægter.

Banken har som anført ovenfor besluttet, at den ikke før udbetaling vil indhente oplysninger om boets skattemæssige status. I stedet vil banken i forbindelse med udbetaling af kompensationen vejlede dødsboet om muligheden for, at boet kan søge om særskilt kompensation, hvis det dokumenteres, at boet er skattepligtigt.

Banken har konkluderet, at der ikke skal ydes skattekompensation ved udbetaling af kompensation til en modtager af et boudlæg. Banken har i den forbindelse indhentet skattefaglig rådgivning, som bekræfter, at der ikke vil ske beskatning af boudlægsmodtager, uanset at kompensationsbeløbet ikke er præcist beregnet og dermed kan gå ud over ren erstatning for tab.

4.4.3.3 *Særligt om boafgift*

Banken har besluttet, at den ikke vil yde særskilt kompensation for den boafgift, som eventuelt skal betales i forbindelse med udbetaling af kompensation. Baggrunden for bankens beslutning er, at afgiften er en udgift, som boet / arvingerne under alle omstændigheder skulle have afholdt af boets aktiver, og at afgiften (herunder afgiftens størrelse) ikke kan være påvirket af fejlene i bankens inddrivelse. Vi har ikke bemærkninger hertil.

Banken oplyser, at den forventer, at domstolene i nogle tilfælde vil anmode banken om at betale boafgiften. I disse tilfælde vil banken betale boafgiften til den af retten anviste konto, og orientere arvingerne om det samlede beløb, som banken har betalt i afgift. I dialogen med enkelte af landets skifteretter har banken fået oplyst, at opkrævningen af boafgiften fra banken (frem for hos arvingerne/boet) er en praktisk foranstaltning, der vil lette sagsgangen hos skifteretterne og beløbsmodtagerne og sikre, at skifteretterne kan håndtere det meget store antal sager, som skifteretterne forventer at modtage. I den forbindelse har banken fået oplyst, at boet vil blive orienteret om skifterettens beregning og opkrævning af boafgiften, og at boet vil modtage klagevejledning. Hvis en arving/et bo i konkrete sager protesterer mod sagsgangen, vil skifteretten tage stilling hertil. Endvidere har banken fået oplyst, at en sådan ordning er blevet fulgt af skifteretterne i mange år ved tilgodehavender, der er opstået i afsluttede dødsboer. Banken har over for os bekræftet, at det af kompensationsbrevet til arvingerne vil fremgå, hvad der er betalt i boafgift til skifteretten. På denne baggrund har vi ingen

bemærkninger til, at banken i overensstemmelse med skifterettens anvisninger agter at betale boafgiften ud af det kompensationsbeløb, som banken har beregnet.

4.4.3.4 *Anvendelse af en beløbsgrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation*

Banken har for så vidt angår alle typer af dødsboer besluttet, at den vil anvende en mindstegrænse for udbetaling af kompensation i anledning af fejlene i bankens gældsinddrivelse, hvis bobehandlingen er afsluttet. Beløbsgrænsen udgør kr. 500,-, og anvendes således at banken, i sager hvor det samlede kompensationsbeløb (inkl. tids- og eventuel skattekompensation) ikke når denne grænse, ikke vil rette henvendelse til skifteretten om sagen. Banken har oplyst, at den ikke agter at beholde kompensationsbeløb, som falder for beløbsgrænsen på kr. 500,-. Banken har dog endnu ikke afklaret, hvad der skal ske med disse beløb.

Det bemærkes, at banken i dens redegørelse af 1. oktober 2024 om bosagerne oplyste, at den af banken besluttede beløbsgrænse udgjorde kr. 1.500,-, men at banken i foråret 2025 har valgt at ændre beslutningen således, at beløbsgrænsen er blevet sat ned til kr. 500,-.

For så vidt angår igangværende dødsboer, hvor bobehandlingen ikke er afsluttet, har banken oplyst, at den *ikke* anvender en mindstegrænse for udbetaling af kompensation. Der består imidlertid en usikkerhed i relation til bankens identifikation af, om et dødsbo er afsluttet eller igangværende. Banken har oplyst, at den vil lægge til grund, at alle igangværende dødsboer er registreret i Skifteportalen, der blev idriftsat den 15. november 2022 og at banken vil rette henvendelse til skifteretten i disse sager med henblik på at få bekræftet, om bobehandlingen er igangværende eller afsluttet. Dette indebærer, at igangværende dødsboer, som ikke er registreret i skifteportalen, vil blive behandlet som et afsluttet konkursbo, således at banken vil anvende en mindstegrænse for udbetaling af kompensation. Banken lægger vægt på, at det fremgår af dødsboskifteloven, at fristen for at indsende boopgørelse til skifteretten er 15 måneder efter dødsdagen for privat skiftede boer, jf. dødsboskiftelovens § 32, og to år for bobestyrerboer, jf. dødsboskiftelovens § 66, stk. 2. Hertil bemærkes, at der efter vores vurdering vil være eksempler på igangværende dødsbosager, som ikke er registreret i Skifteportalen (fordi bobehandlingen startede før den 15. november 2022), fordi bobehandlingen har trukket ud. Disse dødsboer vil ikke få udbetalt den af banken beregnede kompensation, hvis den ikke overstiger kr. 500,-. Banken har oplyst, at den – ligesom den løsning, der er valgt for så vidt angår forældelse og dødsboer, jf. afsnit 3.3.6.3 – vil oplyse på sin hjemmeside, at den ikke vil anvende en beløbsgrænse over for nogen igangværende boer, således at igangværende boer, der ikke er registreret i Skifteportalen, har mulighed for at rette henvendelse til banken med henblik på svar om, hvorvidt banken har beregnet et kompensationsbeløb i dødsboets favør. Vi anser den af banken valgte løsning i forhold til identifikation af igangværende boer for at være hensigtsmæssig.

For så vidt angår afsluttede dødsboer, har banken overfor os anført, at beslutningen om at anvende en mindstegrænse på kr. 500,- for udbetaling af kompensation er begrundet i et hensyn til den betydelige arbejdsbyrde, som banken vurderer, at skifteretterne pålægges i forbindelse med genoptagelse af dødsboer eller besvarelse af henvendelser om identifikation af kompensationsberettigede. Bankens opmærksomhed på, at beløbsgrænsen ikke har hjemmel i loven, men banken har henvist til, at en højere beløbsgrænse på kr. 1.500,- anvendes i forbindelse med tilbagebetaling af for meget betalt ejendomsværdiskat, hvor beløbsgrænsen – tillige af hensyn til at begrænse belastningen af domstolens ressourcer – er indsat i ejendomsvurderingslovens § 76, stk. 3.

Bankens beslutning omfatter alle typer af afsluttede dødsboer, herunder både solvente og insolvente dødsboer. Bankens oplysning i den forbindelse, at banken ikke på baggrund af de oplysninger, som banken har registreret i dens inddrivelsessystemer, har mulighed for at identificere, om et dødsbo har været behandlet som et solvent eller insolvent dødsbo.

Banken forventer, at bankens anvendelse af beløbsgrænsen vil reducere antallet af nødvendige henvendelser til skifteretterne med 12.771 sager, og banken anfører i den forbindelse, at banken forventer, at det vil påvirke sagsbehandlingstiden ved skifteretterne negativt, hvis denne betydelige reduktion ikke sker.

Vi har forståelse for de hensyn, som ligger bag bankens beslutning om at anvende en beløbsgrænse for så vidt angår udbetaling af kompensation til afsluttede dødsboer. Den af banken besluttede beløbsgrænse på kr. 500,- er således udtryk for, at banken har forsøgt at balancere hhv. hensynet til, at arvinger og/eller kreditorer modtager det kompensationsbeløb, som ifølge bankens beregninger tilkommer et afsluttet dødsbo, med hensynet til ikke at belaste landets skifteretter med et stort antal henvendelser om udbetaling af mindre beløb. I den forbindelse bemærkes, at banken har oplyst, at de kompensationskrav, der falder for beløbsgrænsen på kr. 500,-, gennemsnitligt udgør kr. 65,-.

Vi bemærker dog samtidig, at beløbsgrænsen ikke er hjemlet i loven, og at de arvinger og/eller kreditorer, som ikke modtager kompensation som følge af beløbsgrænsen, ikke vil modtage de beløb, som de ifølge bankens kompensationsberegninger har krav på.

Vi bemærker også, at en af de retskilder, som banken støtter sig til, nemlig bestemmelsen i ejendomsvurderingslovens § 76, stk. 3, efter vores vurdering netop er indsat i loven som følge af, at det uden en sådan udtrykkelig hjemmel ville være nødvendigt at udbetale mindre beløb i afsluttede bosager.

Når det opgjorte kompensationsbeløb er udtryk for et skyldigt beløb, som banken havde til dens kunde eller dødsboet, vil banken efter vores opfattelse være forpligtet til – selv for mindre beløb – at forsøge at foretage tilbagebetaling. På dette punkt kan vi derfor ikke konkludere, at den løsning, banken har valgt, er forenelig med bankens juridiske forpligtelser over for de berørte kunder.

Vi bemærker endvidere, at det efter dødsboskiftelovens § 103, stk. 1, nr. 1, er skifteretten, der tager stilling til, om et afsluttet dødsbo skal genoptages, såfremt der tilgår boet yderligere midler. Denne vurdering, som lovgiver har overladt til skifteretterne, vil således ikke blive foretaget i sager, hvor banken har beregnet et kompensationsbeløb på under kr. 500,-, og hvor banken således ikke vil rette henvendelse til skifteretterne.

Supplerende bemærkes, at banken har indhentet ekstern juridisk rådgivning om spørgsmålet, hvorvidt anvendelse af en beløbsgrænse vil være i overensstemmelse med god skik-reglerne, jf. lov om finansiel virksomhed § 43. Vurderingen, som er foretaget på grundlag af den af banken tidligere besluttede beløbsgrænse på kr. 1.500,- (dvs. før banken i foråret 2025 besluttede at sætte beløbsgrænsen ned til kr. 500,-), går ud på, at hensynet til domstolenes arbejdsbyrde er et sagligt hensyn, der kan tillægges vægt ved vurderingen af, om en beslutning er i overensstemmelse med god skik, og at bankens anvendelse af en beløbsgrænse på kr. 1.500,- over for afsluttede dødsboer er i overensstemmelse med god skik-reglerne. Banken har tilkendegivet, at vurderingen alt andet lige vil være den samme for beløbsgrænsen på kr. 500,-.

Som beskrevet ovenfor afsnit 1.1 har vi ikke i denne rapport foretaget nogen vurdering af, om bankens handlinger eller beslutninger er i overensstemmelse med god skik-reglerne.

4.4.4 Identifikation af sager og afgrænsning

Vi har gennemgået bankens processer for identifikation af sager, hvor kunden er død. Vi har ikke bemærkninger til processen, som efter vores opfattelse indebærer en høj grad af sikkerhed for, at banken konstaterer, at kunden er eller har været omfattet af dødsbobehandling. Dog bemærkes, at der efter vores opfattelse består en tvivl om bankens identifikation af hhv. igangværende og afsluttede dødsboer, jf. herom afsnit 4.4.3.4 ovenfor.

Banken har oplyst, at det i forhold til kunder, som ikke har noget CPR nr. (dvs. ofte udlændinge, som har haft permanent ophold i Danmark) ikke altid vil kunne konstatere, at vedkommende er død. Der er derfor i forhold til disse kunder risiko for, at banken ikke konstaterer, at den kompensationsberettigede ikke er kunden selv, men et dødsbo, herunder et dødsbo som kan være behandlet eller håndteret i udlandet. Vi

kan på baggrund af bankens beskrivelse af problemstillingen ikke se, at banken kan foretage sig yderligere for at håndtere disse sager.

4.4.5 *Bankens kompensationsstilgang for segmentet*

Banken vil som udgangspunkt anvende samme kompensationsmetode i dødsbosager, som den vil i øvrige sager herunder såvel i forbindelse til de modelberegnedes kompensationsbeløb, samt i forhold til problemstillinger, hvor kompensation eventuelt håndteres separat. I sager hvor kunden er død, anvendes bankens almindelige kompensationsstilgang dog med enkelte tilpasninger afhængigt af, hvilken type af dødsbobehandling, som kunden har været omfattet af.

4.4.5.1 *Insolvente bobestyrerboer*

I forhold til insolvente bobestyrerboer adskiller bankens kompensationsberegning sig fra den normale beregningsmetode som følge af, at banken kan have modtaget dividende i forbindelse med bobehandlingen.

Banken har besluttet, at den ikke vil foretage en "omfordeling" af dividenden til boets øvrige kreditorer. Banken begrundet sin beslutning med, at der i forbindelse med bobehandlingen er sket en endelig fordringsprøvelse af bankens krav, jf. konkurslovens § 133, stk. 2, og dødsboskiftelovens § 56, stk. 5, og at de øvrige kreditorer derfor ikke har noget retskrav på at modtage yderligere del i boets aktiver. Banken har indhentet ekstern juridisk rådgivning om spørgsmålet. Om vores vurdering af bankens beslutning henviser vi til vores rapport nr. 5, afsnit 6.2.3, idet vi bemærker, at vi fortsat ikke finder anledning til at kritisere den af banken valgte tilgang på dette punkt. Banken vil til gengæld behandle dividenden som en hvilken som helst anden betaling, som kunden har foretaget, og hvis kompensationsberegningen viser, at kunden samlet set har foretaget overbetaling til banken, agter banken at udbetale kompensationen herfor til dødsboet, såfremt dette genoptages. Banken sonderer dermed ikke mellem overbetaling, som har fundet sted før kundens død, og overbetaling, som skyldes bankens modtagelse af dividende, og den samlede beregnede kompensation i anledning af en eventuel overbetaling vil derfor blive udbetalt til dødsboets bestyrer, hvis boet genoptages.

4.4.5.2 *Betydningen for kompensationsberegningen af, at der ikke ydes skattekompensation*

Banken har som beskrevet ovenfor, afsnit 4.4.3.2, besluttet, at den i forhold til insolvente dødsboer ikke vil beregne en skattekompensation. Banken begrundet denne beslutning med, at udbetaling af en yderligere dividende til boets arvinger ikke vil udløse en beskatning af dødsboet. Banken har indhentet

ekstern skatterådgivning, som bekræfter dette. Banken har på denne baggrund besluttet, at den ikke vil dække skatten i kompensationsberegningen for insolvente dødsboer.

For så vidt angår andre typer af dødsboer henvises til afsnit 4.4.3.2 ovenfor, hvor bankens beslutninger om skattekompensation af dødsboer beskrives.

4.4.6 Datagrundlag og datakvalitet

Som beskrevet ovenfor, afsnit 4.4.3.2, har banken i nogle typer af dødsbosager besluttet at foretage udbetaling af en kompensation, som også omfatter skattekompensation. Banken har oplyst, at den i forbindelse med sin dialog med landets skifteretter er blevet opmærksom på, at den forventeligt ikke altid vil modtage oplysninger fra skifteretterne, som muliggør en stillingtagen til, om boet er omfattet af en skifteform, hvor det skal ydes skattekompensation. Domstolsstyrelsen har således i et brev af 7. november 2024 til Finans Danmark anført følgende om de oplysninger, som bankerne kan forvente at modtage fra skifteretterne:

”Det er forventningen, at skifteretterne som udgangspunkt alene oplyser bankerne om, hvem pengene kan udbetales til. Skifteretterne vil således som udgangspunkt ikke oplyse bankerne om, hvilken behandlingsform der er tale om, eller i hvilken egenskab den pågældende skal have udbetalt pengene, medmindre den pågældende bank har et særligt behov herfor.”

Domstolsstyrelsens svar tyder på, at der er risiko for, at banken ikke i alle sager kan fastslå, om en given sag er omfattet af et af de segmenter, hvor banken har besluttet at kompensere for skat.

Vi kan ikke på baggrund af det materiale, som vi har modtaget, fastslå, hvorledes banken vil håndtere disse sager, herunder om den blot vil beslutte at yde en skattekompensation i sagerne, eller om den vil undlade at udbetale en sådan, og i stedet orientere kunden om, at banken ikke kan fastslå, om kunden vil være skattepligtig af beløbet. I begge tilfælde forudsætter vi, at banken vil rådgive kunden om at søge afklaring på, hvorvidt kompensationen er skattepligtig, og hvis kompensationen ikke indeholder skattekompensation, forventer vi desuden, at banken vil vejlede kunden om muligheden for at ansøge banken om udbetaling af en sådan.

4.4.7 Kompensationsniveau og validering af dette

Som beskrevet indledningsvist, afsnit 3.4, foretager banken, før en eventuel kompensation udbetales, en endelig fastlæggelse og validering af kompensationsniveauet. Der henvises i den forbindelse til den mere udførlige beskrivelse, som er indeholdt i afsnit 3.4 ovenfor, og som beskriver bankens målbillede for risiko,

og bankens overordnede metode til sikring af, at risikoen for underkompensation er uvæsentlig. Vores bemærkninger til bankens målbillede for risiko, samt til bankens metodik og planlægningen af valideringsprocesserne i segmenter, hvor disse ikke er fuldført, fremgår tillige ovenfor, afsnit 3.4.

I forhold til dødsbosagerne har banken på nuværende tidspunkt fastlagt kompensationsniveauet og valideret dette i de sager, som banken kan behandle på nuværende tidspunkt, jf. om kategori II og III-sagerne i afsnit 3.1.3 ovenfor. Der udestår dog, som anført samme sted, en afsluttende kvalitetskontrol og endelig godkendelse på Olympia Council. Endvidere udestår fastlæggelse af kompensationsniveauet og validering angående 1.735 dødsboer, som aktuelt ikke behandles, da sagerne afventer yderligere behandling i banken, jf. om Kategori IV-sagerne i afsnit 3.1.3 ovenfor.

Bankens opgørelse af den observerede risiko for underkompensation følger den samme metode, som er beskrevet i rapport nr. 4, afsnit 5.5, for konti i DCS, og i rapport nr. 5, afsnit 5.5. for krav håndteret i PF.

Banken måler for de nu håndterede sager den samlede risiko for underkompensation i DCS til 1,7 %, mens den måler den samlede risiko for underkompensation i PF til 3,8%.

4.4.8 Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen

4.4.8.1 Kommunikation og plan for eksekvering

Banken har i dialog med Domstolsstyrelsen og enkelte af landets skifteretter tilrettelagt en proces, hvor banken til den formodede stedlige skifteret fremsender en liste med den information om de enkelte sager, som banken har kunnet indsamle selv. Listen vil blandt andet indeholde den afdødes CPR-nummer, kompensationsbeløbets størrelse og skifteform.

Banken forventer, at den enkelte skifteret herefter vil orientere banken om, hvorvidt boet genoptages, og om hvem som kan modtage orientering fra banken og udbetaling af kompensationsbeløbet, jf. herved ovenfor, afsnit 4.4.3.1. Banken forventer som anført, at skifterettens tilbagemelding har karakter af en judiciel afgørelse, og vil søge at sikre, at arvingerne i afsluttede privat skiftede boer, når de inddrages i spørgsmålet om udpegning af kontaktperson, tillige modtager information om bankens opgørelse af kompensationsbeløbet.

Baseret på dialogen med Domstolsstyrelsen og enkelte af landets skifteretter har banken oplyst, at der er risiko for, at skifteretterne ikke er i besiddelse af data i de enkelte sager. I givet fald vil banken konstatere, at den ikke kan komme videre med udbetaling af en kompensation, og sagen vil herefter blive afsluttet.

Vi bemærker i forhold til ovenstående, at banken vil anvende den afdøde kundes sidst registrerede adresse i CPR-registeret til at identificere den skifteret, der må antages at have behandlet dødsboet, og som dermed vil kunne give de fornødne oplysninger. Vi bemærker i den forbindelse, at et dødsbo efter dødsboskiftelovens § 2, stk. 1, behandles der hvor skyldneren har hjemting, jf. herved retsplejelovens § 235 og § 236, og at hjemtinget ikke ubetinget er der, hvor skyldneren sidst havde folkeregisteradresse. Banken har oplyst at den, hvis skifteretten svarer, at den ikke kender til sagen, vil foretage manuelle søgninger, herunder i egne data og fra relevante eksterne kilder for at sikre, at den har gjort hvad den kunne for at finde den relevante skifteret.

Banken har oplyst at den i tilfælde, hvor en afdød kunde var bosiddende i udlandet, vil indhente oplysninger om kunden fra CPR ved et manuelt opslag. Dette vil vise, om kundens senest registrerede adresse var i udlandet, og om CPR indeholder oplysning om, hvorvidt en dansk skifteret har behandlet boet. Banken forventer, at CPR i nogle tilfælde vil indeholde oplysninger om en kontaktperson for boet. Hvis CPR indeholder oplysninger om en dansk skifteret, vil banken henvende sig til denne skifteret, og hvis der ikke er nævnt en skifteret, men en kontaktperson, vil banken rette henvendelse til kontaktpersonen for at få afklaret, hvordan dødsboet i sin tid blev behandlet, og hvem der vil være rette modtager af kompensationen. Vi har ikke bemærkninger hertil.

Domstolsstyrelsen har i et brev af 8. november 2024 til Finans Danmark oplyst, at styrelsen forventer, at skifteretterne som udgangspunkt alene oplyser bankerne om, hvem pengene kan udbetales til, og at skifteretterne forventeligt ikke vil orientere banken om skifteform, jf. ovenfor. Det fremgår ikke af brevet, hvilken proces Domstolsstyrelsen forventer vil finde sted i skifteretterne forud for, at banken modtager svar, herunder bekræftes det ikke i brevet, at svaret vil bygge på en juridisk afgørelse om, hvem som kan modtage udbetaling af kompensationen. Det fremgår heller ikke af brevet, at banken kan regne med, at den enkelte skifteret har orienteret alle arvinger (dvs. de øvrige arvinger, hvor kontaktpersonen er en af flere arvinger) om bankens henvendelse.

I de 51 testsager, som banken har sendt til skifteretterne i København, Århus, Odense og Roskilde, fremgår det, at retterne som svar på bankens henvendelse oplyser navn og adresse på en kontaktperson, og i disse sager har banken også modtaget kontaktpersonens CPR-nummer. Skifteretterne oplyser i disse sager også om typen af kontaktperson i de respektive boer, dvs. om den pågældende er modtager af boudlæg, arving i øvrigt, ægtefælle som sidder i uskiftet bo eller formelt udpeget bobestyrer. Vi kan ikke se af det materiale, som vi har fået forelagt, at skifteretterne i medfør af dødsboskifteloven har truffet en juridisk beslutning om, hvem som kan modtage kompensationsbeløbet med frigørende virkning, jf. ovenfor, afsnit 4.4.3.1.

Bankens forventning er, at banken ofte vil modtage CPR-nummer på den person, til hvilken banken vil udbetale kompensationen. I givet fald vil udbetaling kunne ske via NemKonto. I andre tilfælde vil banken skrive til den adresse, som skifteretten har oplyst, og banken vil herefter først foretage udbetaling, når kompensationsmodtager har meddelt kontooplysninger til banken. Sidstnævnte gælder også i bobestyrerboer. Som anført ovenfor, afsnit 4.4.3.1, bør banken så vidt muligt sikre, at alle arvinger i dødsboerne har modtaget besked om, at kompensationsbeløbet kommer til udbetaling, og hvis muligt således, at kompensationen udbetales til den enkelte eller i hvert fald således, at de enkelte arvevinger ved, hvortil kompensationen udbetales.

Vi har fået forevist en række brevskebeloner, som banken påtænker at anvende ved udbetaling af kompensation i dødsbosager. Ingen af disse skabeloner angår den modelbaserede kompensationsberegning, men alene det brev som anvendes, når der er foretaget en individuel beregning af kompensationen.

Banken har oplyst, at den i sine breve vil vejlede kompensationsmodtager om muligheden for at anmode om individuel genberegning, ligesom banken i de sager, hvor kompensationen ikke indeholder skattekompensation, vil vejlede kunderne om, at de kan søge om en sådan kompensation, hvis de kan dokumentere, at kompensationen bliver beskattet hos dem.

4.5 Tvangsakkorder (rekonstruktion)

4.5.1 Introduktion til segmentet

Banken behandler sager om tvangsakkorder, herunder efter indførelsen af reglerne herom tvangsakkorder i forbindelse med rekonstruktion, jf. nedenfor, som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter både fysiske og juridiske personer.

Ved en tvangsakkord træffer skifteretten afgørelse om en procentvis nedsættelse af eller bortfald af kreditorernes krav mod skyldner. En tvangsakkord kan videre indeholde en betalingsudsættelse, jf. konkurslovens § 10 a. Reglerne om tvangsakkord som selvstændig proces blev i 2011 ophævet og erstattet af reglerne om tvangsakkord som led i en rekonstruktion jf. konkurslovens § 10 a.

Fejlene i bankens gældsinddrivelse kan i disse sager, dels have bevirket, at kunden har betalt mere end gælden til banken forud for akkordens gennemførelse, dels at banken i forbindelse med akkorden har anmeldt et for stort beløb og modtaget for meget akkorddividende.

Banken har identificeret 36 kunder, som har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som indgår i dette segment. Banken har foreløbig vurderet, at 18 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 3 kunder ud af de 18 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Banken har ikke identificeret kunder i dette segment, som udelukkende har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således foreløbig identificeret 18 kunder, som er omfattet af segmentet tvangsakkorder (rekonstruktion), og som har krav på kompensation.

Banken er ikke på nuværende tidspunkt klar til at udbetale kompensation til nogen af kunderne i dette segment, da samtlige kunder afventer yderligere behandling i banken, jf. om kategori IV-kunderne i afsnit 3.1.3 ovenfor.

4.5.2 *Specifikke juridiske og metodemæssige valg*

4.5.2.1 *Hvem skal modtage kompensationen*

I sager om tvangsakkord er det umiddelbart bankens vurdering, at kompensation for en eventuel overbetaling udbetales til bankens kunde. Det er således også bankens vurdering, at udbetalingen i disse sager ikke forudsætter kontakt til skifteretten, og at udbetalingen tilsvarende ikke forudsætter, at akkorden ”genåbnes” med henblik på en omfordeling af dividende mellem skyldnerens kreditorer. Vi er enige i denne vurdering.

4.5.2.2 *Skattekompensation*

Banken har oplyst, at den påtænker at yde skattekompensation i forbindelse med udbetalingen af kompensationen i alle sager om tvangsakkorder. Banken har i den forbindelse oplyst, at den vil beregne skattekompensationen efter samme principper, som den i øvrigt anvender i forbindelse med kompensationsberegningen for kunder, som ikke har været omfattet af bobehandling.

4.5.3 *Kompensationsberegningen*

Banken har oplyst, at den på grund af det begrænsede antal af kunder i bosagssegmentet ”tvangsakkorder” vil beregne kompensation via en individuel gennemgang af kundernes konti (inddrivelsessystemet DCS) og krav (inddrivelsessystemet PF), og at bankens kvalitetssikring af disse beregninger vil følge sædvanlige principper.

Kompensationsberegningen i sager om tvangsakkorder vil ske efter samme metode som i sager, hvor kunden ikke har været under bobehandling. Det betyder konkret, at alle betalinger, som kunden har foretaget til banken, efter kunden har foretaget overbetaling, vil indgå ubeskåret i beregningen af kompensationsbeløbet, hvis overbetalingen begyndte før rekonstruktionens indledning.

Banken vil i øvrigt for tvangsakkorder anvende samme tilgang som ved gældssaneringer, jf. ovenfor, afsnit 4.1.4, idet den fastsatte akkorddividende og tidspunktet for rekonstruktionens indledning træder i stedet for de tilsvarende datapunkter i sager om gældssanering. Banken har fundet de relevante data i sagerne ved gennemgang af fysiske arkivalier, opslag i Statstidende samt gennemgang af sagskommentarer mv. Banken anvender derfor i disse sager som udgangspunkt præcise datapunkter, og ikke som i sagerne om gældssanering datapunkter, som ofte ikke er korrekte, jf. ovenfor, afsnit 4.1.5.

4.5.4 Identifikation og afgrænsning af sager

På baggrund af bankens redegørelse for udsøgning af de sager, hvor der er gennemført en tvangsakkord ved en dansk skifteret, er det vores vurdering, at banken ud fra de muligheder for udsøgning som foreligger, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de relevante sager.

4.5.5 Bankens validering af kompensationsberegningen

Bankens kompensationsberegning af kunder i bosagssegmentet "Tvangsakkorder" vil ske ud fra en individuel gennemgang af kundens konti (inddrivelsessystemet DCS) og krav (inddrivelsessystemet PF), og beregningen vil blive underlagt den kvalitetskontrol, som banken sædvanligvis anvender for individuel gennemgang. På denne baggrund har vi ingen bemærkninger til bankens plan for validering af kompensationsberegningen.

4.5.6 Forberedelse og gennemførelse af kompensationsudbetalingen

4.5.6.1 Kommunikation og plan for eksekvering

Banken har som beskrevet ovenfor besluttet, at den rette kompensationsmodtager i sager om tvangsakkord er bankens egen kunde. Vi har ikke set eksempler på brevskabeloner, men vi lægger til grund, at bankens kompensationsbreve vil indeholde fyldestgørende information om, hvordan kompensationen er beregnet, ligesom vi lægger til grund, at kunden vil kunne se de oplysninger, som banken har anvendt i beregningen, herunder den anvendte dividende procent og indledningsdatoen.

4.6 Likvidationer

4.6.1 Introduktion til segmentet

Banken behandler sager om likvidation og tvangsmæssig opløsning af selskaber som et særskilt segment af bosager. Segmentet omfatter sager, hvor bankens kunde var en juridisk person, som enten har været i frivillig likvidation eller tvungen likvidation (tvangsopløsning), hvorved kunden som juridisk enhed er endeligt opløst.

Fejlene i bankens gældsinddrivelse kan for disse juridiske personer dels have bevirket, at kunden har betalt mere end gælden til banken forud for likvidationsprocessens iværksættelse, dels at banken i forbindelse med likvidationen kan have anmeldt et for højt krav, som er blevet betalt via likvidator.

Banken har identificeret 126 kunder, som har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som indgår i dette segment. Banken har vurderet, at 52 af disse kunder har krav på compensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 39 kunder ud af de 52 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Yderligere har banken vurderet, at 1.199 kunder, som ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har krav på compensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således foreløbig identificeret 1.251 kunder, som er omfattet af segmentet likvidationer, og som har krav på compensation.

Om færdiggørelsesgraden i relation til bankens beregning og udbetaling af compensation til kunderne i segmentet henvises til afsnit 3.1.3 ovenfor.

4.6.2 Specifikke juridiske og metodemæssige valg

4.6.2.1 Hvem skal modtage compensationen

For så vidt angår selskaber, hvor likvidationen eller tvangsopløsningen ikke er afsluttet, vil banken udbetale kompensationsbeløbet til likvidator med henblik på dennes videre håndtering.

For så vidt angår selskaber, hvor likvidationen eller tvangsopløsningen er afsluttet, herunder selskaber, hvor likvidationen er afsluttet ved betalingserklæring, jf. selskabslovens § 216, og tvangsopløsninger, der er afsluttet efter en analogi af konkurslovens § 143, vil banken rette henvendelse til skifteretten med henblik på, at skifteretten kan tage stilling til, om kompensationsbeløbet skal betales til statskassen, eller om der skal ske en genoptagelse af bobehandlingen, og – i givet fald – om dette skal ske ved udpegelse

af en likvidator eller en kurator. Banken vil betale kompensationsbeløbet til statskassen, likvidator eller kurator alt efter, hvad skifteretten beslutter.

Vi er enige i bankens tilgang til spørgsmålet om, hvem der skal modtage kompensationen i dette bosagssegment.

4.6.2.2 Ingen beløbsgrænse for udbetaling af kompensation

Af bankens redegørelse af 1. oktober 2024 om bosagerne fremgik, at banken havde besluttet, at der skulle gælde en mindstebeløbsgrænse på kr. 15.000,- i forhold til udbetaling af en eventuel kompensation til likvidationer, der er afsluttede.

Ligesom tilfældet er for juridiske personers konkursboer, jf. herom afsnit 4.3.2.2, har banken imidlertid i foråret 2025 besluttet, at der alligevel ikke skal gælde en mindstebeløbsgrænse for udbetaling af kompensation til likvidationer.

Bankens beslutning indebærer, at banken i alle sager om likvidationer, der er afsluttede, hvor banken har opgjort et kompensationsbeløb i likvidationsboets favør, vil rette henvendelse til skifteretten med henblik på, at skifteretten kan træffe beslutning om, hvorvidt der skal ske reassumption af likvidationsboets behandling, jf. selskabslovens § 235.

Vi er enige i bankens beslutning om ikke at anvende en minimumsbeløbsgrænse ved udbetaling af kompensation til afsluttede likvidationsboer.

4.6.3 Identifikation af sager og afgrænsning

På baggrund af bankens redegørelse for udsøgning af de sager, hvor en dansk juridisk person er ophørt ved likvidation, er det vores vurdering, at banken, ud fra de muligheder for udsøgning som foreligger, med en høj grad af sandsynlighed har identificeret de relevante sager.

Vi har på nuværende tidspunkt ikke indsigt i, hvordan banken vil udsøge og håndtere sager om likvidation af udenlandske kunder. Vi har heller ikke set, at der foreligger en plan for udsøgning af interessentskaber og kommanditselskaber, som omfattes af dette segment. Vi antager baseret på drøftelser med banken, at der vil være tale om meget få sager af denne type, og vi foretager os derfor ikke yderligere i denne anledning.

4.6.4 *Beregning af kompensation*

Banken vil for sager i dette segment anvende de almindelige modeller for kompensationsberegning, dog med enkelte tilpasninger af teknisk karakter. Kompensationen omfatter tidskompensation efter samme retningslinjer som i de øvrige bosager, jf. ovenfor afsnit 3.3.3.

Vi har ikke bemærkninger til bankens redegørelse for det datagrundlag, som banken anvender til kompensationsberegningen

4.6.4.1 *Særligt om skattekompensation*

Banken vil ikke i forbindelse med kompensationsberegningen beregne en skattekompensation, idet banken ikke mener, at den kan fastslå, om kompensationen vil blive beskattet i boet. I stedet vil banken ved udbetaling gøre opmærksom på, at der kan ansøges om selvstændig skattekompensation, hvis det overfor banken dokumenteres, at kompensationsbeløbet bliver beskattet.

4.6.5 *Bankens validering af kompensationsberegning*

For så vidt angår kompensation angående fejl i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har banken på tidspunktet for aflæggelse af denne rapport ikke afsluttet arbejdet med at fastlægge kompensationsniveauet i de sager, som omfattes af dette segment, herunder arbejdet med udtagning og gennemgang af stikprøver samt beregning, vurdering og validering af risikoen for underkompensation baseret herpå.

Bankens opgørelse af den observerede risiko for underkompensation følger den samme metode, som er beskrevet i rapport nr. 4, afsnit 5.5, for konti i DCS, og i rapport nr. 5, afsnit 5.5. for krav håndteret i PF.

Banken har målt den samlede risiko for underkompensation i inddrivelsessystemet DCS til 2,6 %, mens der endnu ikke er foretaget stikprøver og beregnet risiko for underkompensation for så vidt angår krav i inddrivelsessystemet PF.

Om vores bemærkninger til bankens proces for håndtering af risikoen for underkompensation henvises til afsnit 3.4 ovenfor.

4.6.6 *Forberedelse og gennemførelse af kompensationsbetalingen*

Banken har kun overfladisk beskrevet dens plan for eksekvering af udbetaling af kompensation for sager i dette segment, men banken forudsætter grundlæggende, at banken i de enkelte sager vil rette henvendelse til skifteretterne, og at skifteretterne herefter vil beslutte, om boet skal genoptages, samt i givet fald udpege en likvidator med ansvaret herfor. Kommunikation om kompensationsberegningen og udbetaling vil herefter ske til den udpegede likvidator.

Vi har ikke set eksempler på de breve, som banken vil anvende i forbindelse med udbetaling, men vi lægger til grund, at brevene vil indeholde fyldestgørende information om, hvordan kompensationsbeløbet er beregnet, ligesom brevene vil indeholde vejledning om muligheden for at ansøge om skattekompensation.

Der henvises endelig til afsnit 3.3.4 ovenfor om omkostninger i forbindelse med genoptagelse af likvidationssagen samt afsnit 4.6.2.2 ovenfor om muligheden for, at skifteretten vil forlange en sikkerhedsstillelse herfor.

4.7 **Blandede sager**

4.7.1 *Introduktion til segmentet*

Banken behandler som et særskilt segment de sager, som omfatter kunder, der har været undergivet flere forskellige typer af bobehandling i den periode, hvor de havde gæld til banken. Segmentet omfatter også sager om konti eller krav med flere debitorer, og hvor mindst én af debitorerne har været omfattet af to typer af bobehandling, eller hvor hver af debitorerne har været omfattet af forskellige typer af bobehandling.

Segmentet omfatter kunder, konti og krav, som har været undergivet mange forskellige kombinationer af bobehandling, men en række kombinationer er mest fremtrædende, og hvilke kombinationer, som forekommer hyppigst, afhænger blandt andet af, om kunden er en fysisk eller en juridisk person. For fysiske personer forekommer der f.eks. ofte sager, hvor en kunde først har været omfattet af insolvensbehandling, og hvor kunden senere er død og har været omfattet af dødsbobehandling. Der forekommer også mange sager om fysiske personer, som har været under konkursbehandling, og hvor kunderne i forbindelse hermed har fået gældssanering.

Banken har oplyst, at den samlet for DCS og PF har identificeret 14 forskellige kombinationer af bosagstyper, som en kunde har været omfattet af, og 17 forskellige kombinationer af bobehandling, som

en konto eller et krav hos forskellige kunder har været omfattet af. Af de forskellige kombinationer af bosagstyper udgør 95 % af det samlede antal blandede sager én af følgende kombinationer:

- i) Gældssanering og efterfølgende dødsbobehandling
- ii) Konkurs og efterfølgende gældssanering
- iii) Konkurs og efterfølgende dødsbobehandling

Banken har identificeret 4.407 kunder, som har foretaget betaling i et af inddrivelsessystemerne DCS og PF, og som indgår i dette segment. Banken har foreløbig vurderet, at 2.514 af disse kunder har krav på kompensation i anledning af overopkrævning i disse inddrivelsessystemer samt – for 885 kunder ud af de 2.514 kunder – tillige fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Yderligere har banken vurderet, at 8 kunder, som ikke har været registreret i bankens inddrivelsessystemer DCS og PF, har krav på kompensation fra bankens Helios-projekt eller Nordania. Samlet har banken således foreløbig identificeret 2.522 kunder, som er omfattet af segmentet blandede sager, og som har krav på kompensation.

Som det fremgår nedenfor, afsnit 4.7.2.5, forventer banken at anvende en mindstegrænse for udbetaling af kompensationsbeløb på de af sagerne, hvor kunden har været en fysisk person og den sidste bobehandling har været en dødsbobehandling (hvor der anvendes en beløbsgrænse på kr. 500,-). Banken har foreløbig anslået, at kompensationsbeløb til samlet 173 kunder i segmentet blandede sager vil falde for denne beløbsgrænse.

Banken er ikke på nuværende tidspunkt klar til at udbetale kompensation til nogen af kunderne i dette segment, da samtlige kunder afventer yderligere behandling i banken, jf. om Kategori IV-sagerne i afsnit 3.1.3 ovenfor.

4.7.2 *Kompensationstilgang og specifikke juridiske og metodemæssige valg*

4.7.2.1 *Beregning af kompensation*

Banken har i forbindelse med vores undersøgelse oplyst, at den i sager, som indgår i bosagssegmentet ”blandede sager”, jf. afsnit 4.7, vil anvende de samme principper, som den har anvendt i forbindelse med kompensationsberegningen i de øvrige bosagssegmenter. Bankens tilgang indebærer, at den vil ”sammenkoble” de compensationstilgange, som den anvender for hver af de bosagssegmenter, der indgår i en given sag. Banken anfører, at det sker ved, at banken identificerer de bosagssegmenter, som kunden er omfattet af, og at banken derefter beregner compensationen for hele kundens inkassoforløb med udgangspunkt i de enkelte segmenters compensationstilgange. Hvordan dette konkret vil ske, er ikke

beskrevet i detaljer for os, men banken har redegjort for de overordnede principper, som banken vil benytte ved beregningen, når kunden har været omfattet af flere former for bobehandling. Disse principper svarer til principperne, som banken i øvrigt benytter i de enkelte segmenter.

Bosagssegmentet ”blandede sager” er, som beskrevet i afsnit 4.7.1 ovenfor, kendetegnet ved, at tre delsegmenter (hhv. (i) kombinationen af gældssanering og dødsbo, (ii) kombinationen af konkursbo (fysisk person) og gældssanering, og (iii) konkursbo (fysisk person) og dødsbo) dækker ca. 95 % af sagerne i bosagssegmentet. For disse delsegmenter har banken oplyst, at den – bortset fra enkeltsager, der tages ud til individuel eller manuel genberegning – vil anvende en modelberegnet kompensationsberegning. Banken har i den forbindelse oplyst, at bankens juridiske afdeling har været og vil blive inddraget i arbejdet med henblik på at sikre, at modelberegningen samt de skriftlige retningslinjer, som danner grundlag for bankens stikprøver og validering af modelberegningen, tager højde for eventuelle særlige forhold, der kendetegner den konkrete kombination af bosagstyper, f.eks. reglen om, at renter i en gældssanering bortfalder helt tilbage fra konkurstidspunktet i sager, hvor gældssanering indledes efter konkurs, jf. konkurslovens § 200, stk. 2.

Den resterende del af bosagssegmentet ”blandede sager” (anslået ca. 5 % af sagerne) dækker en række forskellige kombinationer af to eller tre forskellige typer af bosager. Banken har herom oplyst, at kompensationsberegningen i disse sager vil ske som en individuel genberegning, og at bankens juridiske afdeling har været og vil blive inddraget i arbejdet med henblik på at sikre, at beregningen tager højde for eventuelle særregler, der har betydning for denne.

Banken har yderligere oplyst, at såvel stikprøver og beregninger foretaget via individuel genberegning vil blive underlagt bankens sædvanlige kvalitetskontrol.

Den af banken udarbejdede overordnede beskrivelse af beregningsmetoden og de få eksempler, vi har set, giver os ikke mulighed for i enhver henseende at bekræfte, at beregningerne vil blive foretaget korrekt og i overensstemmelse med bankens juridiske forpligtelser over for kunderne i dette segment. De generelle principper, som banken har beskrevet, at den vil anvende i segmentet ”blandede sager”, og den af banken beskrevne tilgang i relation til hhv. modelberegning og individuel genberegning, herunder den påtænkte kvalitetssikring af beregningerne, giver os imidlertid ikke anledning til særskilte bemærkninger. For en god ordens skyld bemærker vi dog, at vores bemærkninger til bankens planlagte håndtering af de øvrige bosagssegmenter tillige er relevante for kunder i segmentet ”blandede sager”.

4.7.2.2 *Hvem skal modtage kompensation*

Banken har fastlagt nogle overordnede principper for, hvem som skal modtage kompensationen, når en kundes sag har været omfattet af to eller flere typer af bobehandling.

Hvis kunden alene har været omfattet af de typer af bobehandling, hvor kompensationen udbetales til kunden selv, dvs. gældssanering, fysiske personers konkurser og tvangsakkorder, vil dette fortsat gøre sig gældende i en sag omfattet af segmentet ”blandede sager”.

For så vidt angår kunder, der har været omfattet af segmenterne juridiske personers konkurs, dødsbobehandling og likvidation, vil banken som beskrevet ovenfor, afsnit 4.3.2.1., 4.4.3.1 og 4.6.2.1, rette henvendelse til skifteretten for at fastslå, hvem som skal modtage kompensationen.

I sager, hvor kunden har været omfattet af to eller flere typer af bobehandling på tværs af ovennævnte typer af sager, oplyser banken, at den agter at udbetale kompensation for en eventuel overbetaling til den eller de modtagere, som med udgangspunkt i den seneste type af bobehandling er rette modtagere af kompensationen. Hvis kunden f.eks. har betalt for meget i forbindelse med en gældssanering, og kunden efterfølgende er død, vil kompensationen altså blive udbetalt til kundens arvinger/dødsboet.

Vi henviser i forhold til ovenstående til vores bemærkning ovenfor, afsnit 4.2.2.1, om fysiske personers konkurs, hvor vi redegør for, at vi mener, at kompensationen i dette segment skal udbetales til konkursboet, i hvert fald hvis bankens overopkrævning er sket før kundens konkurs eller i forbindelse med udbetaling af dividende fra boet. Dette vil efter vores opfattelse også kunne gøre sig gældende i sager, hvor kunden efterfølgende er død, og hvor kunden derfor har været omfattet af dødsbobehandling. I disse sager mener vi således heller ikke, at kundens arvinger i alle tilfælde vil være de rette modtagere af kompensationen.

4.7.2.3 *Særligt om skattekompensation*

Som vi har redegjort for ovenfor, afsnit 3.3.2, afhænger spørgsmålet om, hvorvidt der ydes skattekompensation af, hvilken type af bobehandling en kundes sag har været omfattet af.

Banken har i forhold til de blandede sager generelt oplyst, at den skattemæssige behandling i disse sager vil følge samme principper som dem, der gælder for de enkelte typer af bobehandling, men banken har ikke vist os, hvordan dette konkret kommer til udtryk ved beregningen af en kompensation på tværs af flere bobehandlingstyper, jf. ovenfor, afsnit 4.7.2.1.

Banken har dog generelt redegjort for, at hvis den er i tvivl om, hvorvidt kompensationsbeløbet vil blive omfattet af beskatning, vil skattekompensation ikke blive indeholdt i compensationen, og banken vil i stedet vejlede kompensationsmodtageren om muligheden for at søge skatten dækket, hvis det dokumenteres, at en skattepligt er indtrådt.

4.7.2.4 Tidskompensation

Vores generelle bemærkninger vedrørende bankens beregning af tidskompensation fremgår ovenfor, afsnit 3.3.3.

Banken har i forhold til de blandede sager generelt oplyst, at den vil beregne tidskompensation efter samme retningslinjer, som gælder i forbindelse med de enkelte segmenter. Vi henviser i den forbindelse til vores bemærkninger om tidskompensation i afsnit 3.3.3 ovenfor.

4.7.2.5 Mindestebeløbsgrænse for udbetaling af kompensation

Banken har oplyst, at den i de blandede sager også vil anvende mindestebeløbsgrænsen på kr. 500,- for udbetaling af kompensation i dødsbosager, jf. afsnit 4.4.3.4 ovenfor, i blandede sager, hvor kunden er en fysisk person, der har været omfattet af en dødsbobehandling.

Vi henviser til afsnit 4.4.3.4 ovenfor for vores bemærkninger til bankens anvendelse af denne beløbsgrænse.

4.7.3 Identifikation af sager og afgrænsning

Vi har gennemgået bankens metoder til identifikation af de sager, som indgår i de enkelte bosagssegmenter, jf. ovenfor afsnit 4.1.3, afsnit 4.2.3, afsnit 4.3.3, afsnit 4.4.4, afsnit 4.5.4 og afsnit 4.6.3. Banken har sammenholdt de kunde-, konti -og kravslister, som denne proces har resulteret i, hvilket har dannet grundlag for identifikation af kunder, konti og krav, som indgår i segmentet ”blandede sager”. Vi har ikke særskilte bemærkninger hertil.

4.7.4 Validering af kompensationsberegningen

Banken har på tidspunktet for aflæggelse af denne rapport ikke fastlagt det endelige kompensationsniveau, idet banken ikke har tilendebragt udtagning af stikprøver og beregning af risikoen for underkompensation baseret herpå. Om vores bemærkninger til bankens proces for håndtering af risikoen for underkompensation henvises til afsnit 3.4 ovenfor.

Banken har oplyst, at dens validering ved brug af stikprøver vil tage udgangspunkt i de mest forekommende type-kombinationer, og at disse kombinationer tegner sig for 95 % af alle de blandede sager. Vi kan ikke vurdere, om denne tilgang vil sikre mod underkompensation, ligesom vi ikke kan vurdere, om særlige forhold tilsiger, at visse kombinationer af sager i særlig grad repræsenteres i stikprøven. Vi har således vanskeligt ved at forholde os yderligere til, hvordan valideringen skal gennemføres, før vi har opnået indsigt i, hvordan banken i de blandede sager anvender kompensationsprincipperne i kombination med hinanden, jf. ovenfor, afsnit 4.7.2.1.

4.8 Bankens håndtering af større erhvervssager

4.8.1 *Introduktion til segmentet*

Banken har besluttet, at en række større erhvervssager ikke skal behandles med udgangspunkt i de modeller, som banken anvender i resten af Olympia-programmet. Sagerne adskiller sig på en række punkter fra de sager, som i øvrigt er omfattet af gældssagen.

Der er således ofte tale om større sager, hvor kunderne har drevet erhvervsvirksomhed, og sagerne har i højere grad end andre sager i Olympia-programmet været håndteret i manuelle processer. Sagerne har derfor ikke samme forløb i bankens inddrivelsessystemer som forbrugersagerne eller de mindre erhvervssager, og banken har vurderet, at det ikke i alle tilfælde ville være muligt at anvende de udviklede kompensationsmodeller i sagerne, herunder fordi inddrivelsessystemet DCS ikke som i de "almindelige" sager er blevet anvendt til selve sagsbehandlingen. Ofte er den reelle bogføring sket manuelt ved siden af DCS, og sagerne præges ofte af større omposteringer, kontoflyt, sammenlægninger og aftalte eller tvungne modregninger. Anvendelse af datagrundlaget i DCS ville derfor ikke give retvisende resultater, og banken bruger som grundlag for den manuelle genberegning derfor saldoen i bankens almindelige banksystem (FEBOS) på tidspunktet, da sagen overgik til inkasso.

Banken har på baggrund af ovenstående overordnet besluttet, at banken vil undersøge sagerne for fejl ved en manuel gennemgang og genberegning af disse, og at banken på dette grundlag vil fastslå, om kunderne samlet set har overbetalt til hhv. banken (for så vidt angår konti i DCS) eller Realkredit Danmark (for så vidt angår krav i PF).

De større erhvervssager er ikke alle sammen bosager, men sagerne behandles i denne rapport, fordi en betydelig andel af sagerne har været omfattet af bobehandling (konkurs), og fordi en forståelse af bankens proces for gennemgang af disse sager således har betydning for bosagssegmenterne ovenfor.

Banken har behandlet i alt 4.400 sager i segmentet. Afgørende for, om sagerne er behandlet i den "almindelige del" af Olympia-programmet eller som en større erhvervssag, er, om sagen oprindeligt har været behandlet / håndteret i bankens insolvens-afdeling. Der foreligger ikke entydige kriterier for, hvornår dette er tilfældet, men sagerne omfatter ofte tilfælde, hvor ejerskabsstrukturen, sikkerhederne, antallet af konti / krav og de involverede bankprodukter afviger fra det, som er normalt i forbrugersager. Sagerne kan f.eks. omfatte krav baseret på garantirammer eller kreditter ført i fremmed valuta mv. Sagerne afviger derfor væsentligt fra den gruppe af erhvervssager, som vi behandlede i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 4.2.

4.8.2 *Bankens kompensationstilgang for segmentet*

Som beskrevet indledningsvist foretager banken i de større erhvervssager en manuel gennemgang og genberegning af sagerne, og banken fastslår på dette grundlag, om kunderne har foretaget overbetaling til banken, jf. dog nedenfor om krav i systemet PF.

Genberegningen sker på kundeniveau, hvilket betyder, at banken foretager en beregning konto for konto, og at banken ikke yder kompensation for overbetaling, medmindre kunden på tværs af de omfattede konti har betalt mere end den samlede gæld til banken. Det vil sige, at en overbetaling på én konto i dette segment kan være anvendt til udligning af en resterende gæld på en anden konto. Det er vores vurdering, at banken er berettiget hertil, og vi har ikke særskilte bemærkninger til den af banken beskrevne anvendelse af modregning i den forbindelse. Banken er i den forbindelse opmærksom på, at modregning forudsætter, at der er gensidighed herunder således at krav i PF, som inddrives af banken på vegne Realkredit Danmark som kreditor, ikke kan dækkes med kompensation for overbetaling, som skal udbetales af banken.

For krav i inddrivelsessystemet PF gælder også for de større erhvervssager, at en eventuel overopkrævning beregnes ved anvendelse af den modelbaserede beregningsmetode, som vi har beskrevet i vores rapport nr. 5 af 9. februar 2024, afsnit 5. Banken har endnu ikke afklaret, hvor stor en andel af de 4.400 sager, der er registreret med krav i PF og hvor der er krav på kompensation for overbetaling i PF. Beregning af eventuel kompensation til dette segment i PF vil vi behandle i vores kommende rapport om Olympia-programmet.

Banken har oplyst, at banken også for de større erhvervssager vil aggregere kompensationsbeløb beregnet for en kundes krav i inddrivelsessystemet PF med de kompensationsbeløb, der er beregnet vedrørende inddrivelsessystemet DCS, og banken vil kun kontakte skifteretterne, hvis kompensationsbeløbet overstiger kr. 15.000,- i tilfælde, hvor sagen vedrører en juridisk persons afsluttede konkursbo eller likvidation. I den sammenhæng henviser vi til vores bemærkninger om bankens anvendelse af en sådan

mindstegrænse for udbetaling af kompensation, for så vidt angår afsluttede konkursboer (juridiske personer), jf. afsnit 4.3.2.2 ovenfor, og afsluttede likvidationer, jf. afsnit 4.6.2.2 ovenfor.

4.8.3 Bankens beregning og validering af kompensationen

4.8.3.1 Frasortering af sager (forældelse mv.)

Banken har redegjort for, at banken i forhold til de ca. 4.400 sager som indgår i dette segment, har frasorteret omkring 1.800 sager, for hvilke banken har konkluderet, at kunden ikke kan have krav på kompensation som følge af en overbetaling.

De frasorterede sager omfatter 232 fejloprettede sager; 527 sager, hvor kunden ikke har foretaget betalinger; 611 aktive sager (hvor bankens krav korrigeres, hvilket vi vil behandle som led i vores rapport om Olympia-programmet) og 39 sager oprettet efter implementeringen af bankens pauselogik (hvilke sager vi tillige vil behandle i vores rapport om Olympia-programmet).

Yderligere i alt 353 sager frasorteres af banken, fordi banken mener at kunne fastslå, at kundernes krav mod banken i anledning af en eventuel overbetaling med sikkerhed er forældede, herunder fordi sagerne er lukket mere end 10 år før 19. juni 2020. Banken har oplyst, at denne dato er valgt, fordi banken den 19. juni 2020 offentliggjorde information vedr. kompensation relateret til gældssagen på forsiden af Danske Banks hjemmeside samt mere detaljeret information på en underside.

Som beskrevet i vores tidligere rapporter har banken i flere tilfælde efter gældssagens start erklæret, at banken ikke ville påberåbe sig forældelse i forhold til kundernes eventuelle krav på tilbagebetaling som følge af overbetaling til banken. Banken har i forhold til de 353 frasorterede sager vurderet, at bankens tilkendegivelse ikke er bindende for banken i den forstand, at den er til hinder for, at banken undlader at beregne og udbetale kompensation i sagerne.

Banken har anført en række argumenter til støtte for, at banken ikke er juridisk forpligtet til at beregne og udbetale kompensation i sagerne. Argumenterne omfatter blandt andet:

at bankens tilkendegivelse om ikke at påberåbe sig forældelse hele tiden har været forbundet med det forbehold, at banken alene ville kompensere kunderne, i det omfang det var muligt under hensyntagen til de data, som banken er i besiddelse af, og at banken for at kunne foretage en genberegning i disse sager, netop har behov for præcise data, som den i vidt omfang ikke har,

- at bankens kunder i disse sager ikke er forbrugere, men erhvervsdrivende, og at de til banken meddelte påbud i vidt omfang angår forbrugeres rettigheder, og ikke erhvervsdrivendes, og
- at en meget stor del af de pågældende kunder (ca. 270) er kapitalselskaber, som var endeligt opløst (dvs. at f.eks. konkursbehandling var afsluttet), da banken offentligt tilkendegav, at den ikke ville påberåbe sig reglerne om forældelse, og at selskaberne derfor ikke kan have støttet ret på tilkendegivelsen.

Vi har ikke grundlag for at betvivle bankens tilkendegivelse om, at en manuel genberegning af sagerne ikke er mulig eller forbundet med stor usikkerhed, fordi banken ikke er i besiddelse af sikre data, som muliggør beregningen, men bemærker, at vi ikke har foretaget nogen egentlig undersøgelse heraf. Vi noterer, at det er bankens egen vurdering, at kravene var utvivlsomt forældede (dvs. omfattet af den 10-årige absolutte forældelsesfrist), da banken første gang offentligt udmeldte, at den ikke ville påberåbe sig forældelse. Vi noterer også, at der er tale om et – set i forhold til gældssagen som helhed – relativt lille antal sager, og at en meget betydelig andel af sagerne angår selskaber, som var endeligt opløst i 2020, da banken første gang tilkendegav, at den ikke ville påberåbe sig forældelse. Endelig bemærker vi, at bankens beregning af compensation i de sager, som ikke frasorteres på grund af forældelse, underbygger, at de erhvervskunder, som er omfattet af dette segment, alene kan have lidt relativt beskedne tab som følge af overbetaling.

Vi bemærker, at vi i denne rapport ikke tager stilling til bankens håndtering af betalinger, som efterfølgende måtte være foretaget af kautionister eller tredjemandspantsættere, og som angår konti eller krav for de kunder, hvis erstatningskrav banken behandler som forældede. Betalinger som er foretaget af sådanne kautionister eller tredjemandspantsættere, vil vi behandle i forbindelse med vores rapport om Olympia-programmet.

4.8.3.2 Den manuelle genberegning

Banken har redegjort for, at den foretager en manuel genberegning af de enkelte kunders sager. Genberegningen foretages af bankens mest erfarne sagsbehandlere, og hver sag genberegnes af to sagsbehandlere uafhængigt af hinanden med henblik på at sikre kvaliteten af de resultater, som opnås.

Banken har oplyst, at processen generelt har været præget af kundevenlige principper, herunder at banken i tvivlstilfælde har tillagt valørdage til betalinger, hvis penge er flyttet internt på kundens konti før udligning og ved fortolkningstvivel anvendt de laveste af flere mulige rentesatser i aftalegrundlaget.

Banken har oplyst, at sagsbehandlerne imens genberegningen har stået på, løbende har fulgt Olympia-programmets udvikling, og at dette efter bankens opfattelse sammen med genberegningens fuldt manuelle karakter skaber en høj sikkerhed for, at banken ved genberegningen har taget højde for alle kendte fejl. Banken har desuden – i det omfang datagrundlaget herfor var til stede – løbende sikret, at de enkelte sager var markeret i bankens database over fejl, således at sagsbehandlerne ved genberegningen var særligt opmærksomme på muligheden for, at sådanne fejl kunne foreligge. Vi bemærker i den forbindelse, at vi ikke har set materiale, som godtgør, at de involverede sagsbehandlere med sikkerhed har taget højde for alle de fejl, som banken havde konstateret i Olympia-programmet, og at der angiveligt ikke findes noget egentligt kvalitetssikret værktøj til at sikre dette. Henset til sagernes alder og karakter samt det forhold, at sagerne er gennemgået og genberegnet manuelt af bankens mest erfarne sagsbehandlere, finder vi imidlertid ikke grundlag for at undersøge processen yderligere.

I forbindelse med bankens præsentation af beregningsmetoden, har banken beskrevet overfor os, at den i vidt omfang har foretaget manuel korrektion af valørdagen for betalinger, som var registreret i bankens systemer, herunder som følge af forsinkelser i sagsgange i banken. Vi har i den forbindelse spurgt banken, om en tilsvarende problemstilling kan have påvirket inddrivelsen i almindelige sager i DCS, idet vi ikke kan se, at banken har registreret en sådan fejl i programmet. Banken har i den forbindelse redegjort for sine undersøgelser af og konklusion om, at denne problemstilling ikke gør sig gældende for almindelige sager i inddrivelsessystemet DCS.

Banken har ved gennemgangen af de 2.536 større erhvervssager, som resterede efter de ovenfor beskrevne frasorteringer, alene fundet 165 sager, i hvilke banken vurderer, at der samlet set er sket en overopkrævning. Den samlede overopkrævning i de pågældende sager udgør ca. kr. 270.000,-, og i over halvdelen af sagerne udgør det overopkrævede beløb mindre end kr. 200,-.

Kompensationsbeløbene udbetales af banken efter de principper, som gælder for de ovenfor beskrevne typer af bobehandling, herunder således, at banken i forhold til juridiske personers konkursboer vil henholde sig til den ovenfor afsnit 4.3.2.2 beskrevne mindstegrænse for udbetaling af kompensation på kr. 15.000,-.

4.8.4 *Kommunikation og plan for eksekvering*

Vi har ikke modtaget nogen detaljeret plan for kommunikation med og udbetaling til de kompensationsberettigede kunder, men udbetaling vil efter det oplyste følge processen for den enkelte bosagstype, hvilket betyder, at banken i hovedparten af sagerne vil rette henvendelse til skifteretten om kompensationsbeløbet til konkursboer, hvis beløbet overstiger den af banken anvendte beløbsgrænse, jf. nærmere ovenfor afsnit 4.3.2.2 og afsnit 4.3.6.

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