

## Model til at beregne kompensation

### Sådan bruger vi en model til at beregne kompensation

Du kan her læse mere om den model, vi bruger til at beregne eventuel kompensation i nogle af de sager, som kan være påvirket af fejlene i vores systemer, der håndterer personlige fordringer (inkassogæld) efter salg af ejendomme (herefter gældssystemer).

### Modellen har til hensigt at regne til kundens fordel

Da en modelberegning kan være mindre præcis end en nøjagtig gennemgang, har vi udviklet en model, der har til hensigt at regne til kundens fordel. Vi har foretaget ca. 1450 stikprøver af modellens beregninger ud af ca. 50.000 sager. I stikprøverne har vi holdt modelberegninger op mod individuelle gennemgange af sager, der er foretaget ved hjælp af et beregningsværktøj. Stikprøverne viser, at modelberegningen forventelig er til kundens fordel. I tilfælde af begrænset adgang til digitale data anvendes både i modelberegningen og i stikprøverne beregningsmetoder til kundens fordel. Resultatet er derfor både i modelberegningen og i stikprøverne et estimat, der forventeligt er til kundens fordel.

Den observerede sandsynlighed for, at kompensationen er tilstrækkelig, er dermed et udtryk for en sammenligning af et estimat for det tab, der kan være på kontoen, ud fra henholdsvis en modelberegning og en individuel gennemgang. Der er altså ikke tale om en sammenligning af modellens beregning og det reelle tab.

Ud fra stikprøverne har vi observeret, at der i 98,7 % af alle sager, som kan være påvirket af fejl, bliver udbetalt en højere kompensation end tabet på kontoen på grund af fejl. Samtidig har vi observeret, at kompensationen i 1,9 % af sagerne er for lav til at dække den fulde beskatning af det potentielt overopkrævede beløb på kontoen. Stikprøverne af, om modelkompensationen er tilstrækkelig til at dække et eventuelt tab samt beskatning, er beregnet ud fra den totale kompensation, der udbetales til kunden.

### Modelberegningen og udbetalingen af kompensation bygger på følgende principper:

- 1) Udgangspunktet for beregningen af kompensation er gælden på tidspunktet, hvor den blev overført til vores fejlbehæftede gældssystemer inkl. eventuelle renter, gebyrer og omkostninger tilskrevet indtil dette tidspunkt – og som ikke blev dækket gennem salget af ejendommen. De renter og gebyrer, der er påløbet i den tid, gælden har været i vores fejlbehæftede gældssystemer, indgår ikke i beregningen.

Vi beregner gælden i den enkelte sag ud fra en model, hvor vi bruger alle digitale data, vi har til rådighed i sagen. I sager, hvor vi ikke har data tilgængelige til at beregne andelen af gældens renter og gebyrer, estimerer vi andelen af renter og gebyrer, der fejlagtigt blev slået sammen med hovedstolen. Som følge af denne beregning eller estimering nedjusterer vi gælden individuelt for relevante fejl.

Er der indgået forlig om en lavere gæld, nedjusterer vi desuden gælden for dette. Er der indgået flere forlig på kontoen, tager vi udgangspunkt i forliget med den laveste gæld.

Er gælden justeret for relevante fejl eller et forlig, betegnes gælden som "justeret" – du kan blandt andet se de fejl, der justeres individuelt i dokumentet "Oversigt over fejl i vores gældssystemer" på [danskebank.dk/inkasso](https://danskebank.dk/inkasso). Justeringerne er en estimeret kompensation for visse fejl, og kan i nogle tilfælde vise en positiv saldo, hvilket ikke kan være tilfældet i praksis. Derfor er gælden sat til 0 kr. i modellen i de tilfælde.

Er gælden justeret, fremgår det af kundens brev om kompensation - og i så fald, hvilke fejl der er individuelt justeret for.

- 2) Herefter sammenholdes den eventuelt justerede gæld med de betalinger, der er foretaget til gælden, efter den overgik til vores fejlbehæftede gældssystemer. Der udbetales en kompensation, hvis de samlede betalinger overstiger den eventuelt justerede gæld.

Renter og gebyrer, der er tilskrevet gælden, mens den har været i vores fejlbehæftede gældssystemer, er trukket ud af beregningen, selvom vi på trods af fejlene i vores gældssystemer kan have været berettiget til en del af disse renter og gebyrer.

Vi har foretaget stikprøver i form af individuelle beregninger af et antal kundesager. Baseret på vores viden fra stikprøverne vurderer vi, at vi for de fleste konti generelt kompenserer tilstrækkeligt for et eventuelt tab på kontoen, når vi udbetaler 40 % af de betalinger, der overstiger gælden, da den overgik til vores fejlbehæftede gældssystemer, eller gælden efter justeringer. For konti, der i højere grad kan være påvirket af fejlene, udgør kompensationen en større procentdel – enten 60, 81 eller 100 % af de samlede betalinger, der overstiger den eventuelt justerede gæld. Hvilken procentdel, vi bruger i den enkelte sag, vil fremgå af kundens brev.

- 3) En eventuel kompensation er skattepligtig. Den kompensation, som modellen beregner, har til formål at dække både eventuel overopkrævning og beskatning af kompensationen beregnet ud fra en skatteprocent på 37,8 %. I nogle tilfælde beregnes kompensation for beskatning særskilt.
- 4) Vi udbetaler desuden kompensation for den tid, hvor kunden ikke har haft det beløb til rådighed, som vi potentielt har overopkrævet. Bemærk, at kompensationen for tid også er skattepligtig.