

Opdateret 09 September 2026

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) enten efter salg af ejendomme eller omlægning af lån (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. 1.450 stikprøver af modellens beregninger ud af ca. 8.800 sager. I stikprøverne har vi holdt modelberegninger op mod sager, der er gennemgået ved hjælp af et automatiseret beregningsværktøj. Stikprøverne viser, at modelberegningen forventelig er til kundens fordel. I tilfælde af begrænset adgang til digitale data anvender vi 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 gælden, ud fra henholdsvis en modelberegning og en gennemgang ved hjælp af et automatiseret beregningsværktøj. 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 gælden 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 gælden. 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 eller omlægningen af lånet. 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 et forlig eller en frivillig akkordaftale om en lavere gæld, nedjusterer vi desuden gælden for dette. Er der indgået flere forlig om gælden, 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. 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.

Alle 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 sager generelt kompenserer tilstrækkeligt for et eventuelt tab, når vi udbetaler 40 % af de betalinger, der overstiger gælden, da den overgik til vores fejlbehæftede gældssystemer, eller gælden efter justeringer. For gæld, 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.

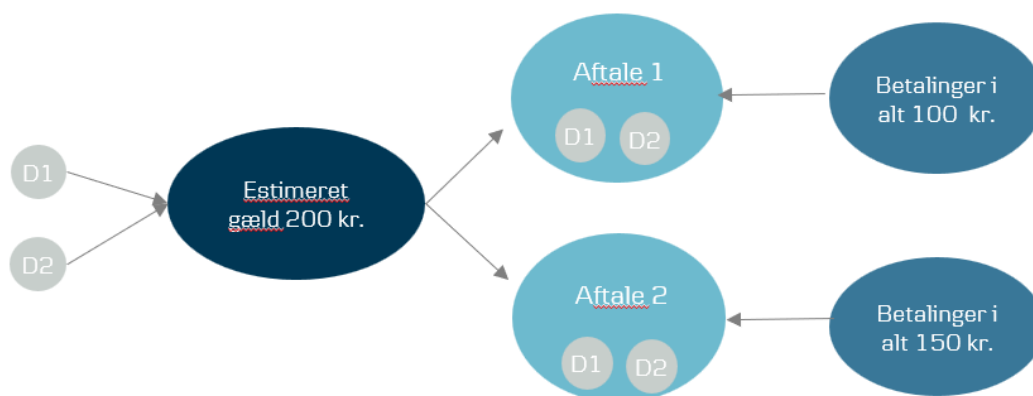
Opdateret 09 September 2026

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.
5. I sager, hvor en eller flere debitorer eller kautionister har hæftet for gælden, har vi fordelt kompensationen.

Vores system kan ikke identificere, hvilke debitorer eller kautionister der har foretaget en betaling på en fællesaftale. Derfor fordeler vi kompensationen på en af følgende to måder:

- I de tilfælde, hvor der er flere debitorer og/eller kautionister på en enkelt aftale eller flere aftaler (alle debitorer og kautionister er på alle aftaler), hæfter debitorer og/eller kautionister solidarisk for den tidligere gæld på aftalen. I fordelingen af kompensationen antager vi derfor, at betalingerne til den enkelte aftale er foretaget af alle debitorer og kautionister, som er knyttet til den enkelte aftale. Vi fordeler derfor kompensationen forholdsmæssigt ud fra betalingerne til den enkelte aftale og ligeligt mellem debitorer og kautionister, der stod på aftalen. I de tilfælde svarer det til, at kompensationen fordeles ligeligt mellem debitorer og kautionister på den enkelte aftale.

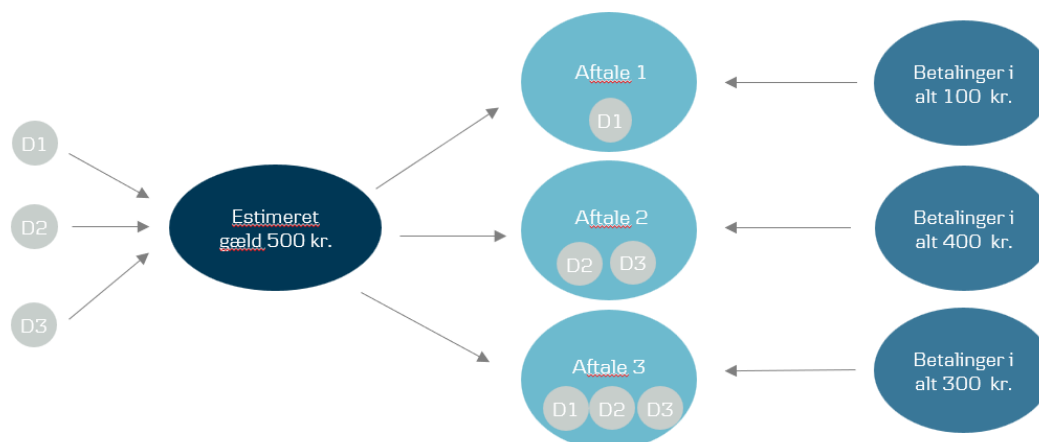
I nedenstående eksempel ses en gæld på 200 kr. med to debitorer (D1 og D2). Der er to aftaler knyttet til gælden, og begge debitorer har betalt til begge aftaler. Der er i alt betalt 250 kr. til gælden. Da gælden er estimeret til at være 200 kr., kan der ifølge modellen være sket en overopkrævning på 50 kr. Beløbet på 50 kr. fordeles ligeligt mellem de to debitorer, og de modtager derfor hver 25 kr.



- I de tilfælde, hvor der er knyttet flere aftaler til gælden, men hvor alle debitorer og kautionister ikke er på alle aftaler, fordeles kompensationen også forholdsmæssigt ud fra betalingerne til aftalerne og ligeligt mellem debitorer og kautionister på den enkelte aftale, da hver debitor og kautionist på en aftale hæftede solidarisk for den tidligere gæld på den enkelte aftale.

I nedenstående eksempel ses en gæld på 500 kr. med tre debitorer (D1, D2 og D3). Der er tre aftaler knyttet til gælden, men ikke alle debitorer er på alle aftaler, og betalingerne til aftalerne antages derfor kun at være kommet fra aftalens debitorer. Der er i alt betalt 800 kr. til gælden. Da gælden er estimeret til at være 500 kr., kan der ifølge modellen være sket en overopkrævning på 300 kr. Beløbet på 300 kr. fordeles forholdsmæssigt ud fra betalingerne til de enkelte aftaler og ligeligt mellem de debitorer, der er på de enkelte aftaler. I eksemplet modtager debitor 1 75 kr. og debitor 2 og 3 modtager hver 112,50 kr.

Opdateret 09 September 2026



Er der sket en fordeling af kompensationen mellem en eller flere debitorer eller kautionister, der har hæftet for gælden, er fordelingen beskrevet i brevet om kompensation. Er kunden ikke enig i fordelingen, er det muligt at anmode om en individuel gennemgang, hvilket også fremgår af brevet. I en individuel gennemgang vil vi vurdere, om kunden er tilstrækkelig kompenseret som følge af den anvendte fordeling.

Særligt for gældssaneringer:

- I sager hvor en kunde har fået gældssanering, anser vi i alle tilfælde gældssaneringen som indfriet, uagtet om kunden har foretaget alle dividendebetalinger. Denne antagelse er til den gældssanerende kundes fordel. Det gør vi, fordi vi ikke har tilstrækkelige digitale data om den af skifteretten fastsatte procentsats, som gælden i gældssaneringen blev nedsat til. Har flere personlige fordringer været en del af gældssaneringen, vil kunden modtage flere breve, og kan opleve, at procentsatsen vi nedbringer gælden til, vil variere.

Vi genberegner den gæld, som var en del af gældssaneringen. Vi tager udgangspunkt i gælden, da den overgik til vores fejlbehæftede gældssystemer, inkl. renter og gebyrer tilskrevet indtil dette tidspunkt. Herefter justerer vi i nogle tilfælde gælden.

Når gælden er genberegnet, sammenholder vi den med betalinger, som er foretaget imens sagen har været i vores fejlbehæftede gældssystemer og frem til tidspunktet for gældssaneringen. Med tidspunktet for gældssaneringen mener vi enten tidspunktet, hvor vi anmeldte vores krav til skifteretten eller tidspunktet for oprettelsen af aftalen om afviklingen af gælden efter gældssaneringen.

- Viser beregningen, at vi har opkrævet for meget inden gældssaneringen, udbetales der en kompensation, og gælden medtages i beregningen efter gældssaneringen til en værdi på 0 kr. Hæftede flere for gælden, fordeles kompensationen ud fra fordelingen af de foretagne betalinger imellem de hæftende. Du kan læse om principperne for fordeling af kompensation i punkt 5 ovenfor. Kompensation for mulig overopkrævning i forbindelse med selve gældssaneringen vil dog udelukkende tilfalde den debitor, der fik gældssanering.
- Har vi ikke opkrævet for meget på pantnummeret inden gældssaneringen, genberegner vi gælden efter gældssaneringen. Det gør vi ved at gange den eventuelt justerede gæld med den procentsats, som vi estimerer at din gæld er nedbragt til i forbindelse med gældssaneringen. Herefter har vi en genberegnet gæld efter gældssaneringen.
- Overstiger betalinger foretaget efter tidspunktet for gældssaneringen den genberegnete gæld, udbetales en kompensation. Var der flere, der hæftede for gælden, fordeles kompensationen ud fra betalinger foretaget efter tidspunktet for gældssaneringen, men ud fra samme principper, som er beskrevet ovenfor i punkt 5. Kompensation for mulig overopkrævning i forbindelse med en gældssanering vil dog udelukkende tilfalde den debitor, der fik gældssanering.
- Alle renter og gebyrer er fratrukket beregningen, selvom vi til trods for 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, og baseret på

Opdateret 09 September 2026

disse vurderer vi, at vi generelt kompenserer tilstrækkeligt for et eventuelt tab, når vi udbetaler mellem 60 og 100 % af de betalinger, der overstiger den genberegnete gæld. Hvilken procent, vi anvender, beror på tidspunktet, hvor det enkelte pantnummer er overgået til vores fejlbehæftede gældssystemer.

- En eventuel kompensation er skattepligtig. Den kompensation, som modellen beregner, har til formål at dække både eventuel overopkrævning samt beskatning af kompensationen, og beregnes ud fra en skatteprocent på 37,8 %. I tilfælde, hvor kunden kompenseres med gældens fulde beløb, beregnes kompensation for beskatning særskilt.