

## Arbejdsrettens dom af 18. november 2010

**i sag nr. A2009.0683:**

FTF

for

Finansforbundet

(advokat Helle Hjorth Bentz)

*mod*

Finanssektorens Arbejdsgiverforening

for

Nordea Bank Danmark A/S

(advokat Merete Preisler)

*Dommere: Carl Erik Johansen, Johnny Ulff Larsen, Martin Teilmann, Karsten Thystrup, Bo Vistisen, Nicolai Westergaard og Niels Waage (retsformand).*

### **Indledning**

Sagen drejer sig om, hvorvidt der i forbindelse med implementeringen af et nyt lønadministrationssystem hos Nordea Bank Danmark A/S (herefter Nordea Danmark) i efteråret 2008 skete forsinkelser af udbetaling af løn mv. til bankens ansatte i et sådant omfang, at der har foreligget et bodspådragende overenskomstbrud.

### **Påstande**

Klager, FTF for Finansforbundet, har nedlagt følgende påstande:

1. For brud på parternes overenskomst tilpligtes indklagede, Nordea Danmark, at betale en efter Arbejdsrettens skøn fastsat betydelig bod til Finansforbundet.

2. Indklagede Nordea Danmark skal straks og senest 14 dage efter Arbejdsrettens dom foretage en efterregulering af alle fejlbehæftede lønudbetalinger og feriepengebetalinger både i forhold til forbundets medlemmer og i forhold til indbetaling til pensionsordninger.

Indklagede, Finanssektorens Arbejdsgiverforening (herefter FA) for Nordea Danmark, har påstået frifindelse.

### **Sagsfremstilling**

Nordea er Nordens største bank, og Nordea Danmark er med omkring 10.000 ansatte og en samlet årlig lønsum på ca. 4 mia. kr. den næststørste bank i Danmark. Det er oplyst, at knap 7.000 af Nordea Danmarks medarbejdere er medlem af Finansforbundet, Kreds Nordea.

Den 1. januar 2007 blev lønadministrationen i Nordea Danmark – samt i Nordeas afdelinger i Sverige, Norge og Finland – outsourcet til virksomheden Zalaris. Alle medarbejdere i Nordea Danmark blev den 8. februar 2007 orienteret herom i en intranetmeddelelse, hvori det bl.a. hedder:

#### **”Lønadministrationen er outsourcet til Zalaris**

Fra den 1. januar 2007 er lønadministrationen i Nordea Danmark (excl. Nordea Liv & Pension) outsourcet til Zalaris.

Zalaris er en nordisk virksomhed, der beskæftiger sig med lønadministration. Zalaris varetager fremover Nordea’s lønadministration i alle fire lande.

I løbet af de næste år udvikler Zalaris et fælles nordisk lønsystem, baseret på SAP. Den totale implementering ventes at være færdig i første kvartal 2008, med Danmark som sidste land.

Frem til 2008 foregår lønkørslerne uændret på vores nuværende systemer, men en del af de administrative opgaver varetages fremover af Zalaris. Det betyder, at en række forespørgsler og opgaver skal rettes til Zalaris.

Det drejer sig om lønsedler, oplysningssedler, ferieforhold, omsorgsdage, barselsorlov, sygefravær og pensionsindbetalinger.

Ledere og medarbejdere skal fortsat benytte de kendte skemaer, som findes på HR’s danske hjemmeside under ”HR Skemaer”. På de skemaer der skal til Zalaris er den nye adresse fortrykt.

Nordea-gruppen i Zalaris er fysisk på plads i Tåstrup den 13. februar 2007...

...”

I forbindelse med outsourcingen blev de medarbejdere i Nordea Danmark, som hidtil havde været beskæftiget med lønadministration, virksomhedsoverdraget til Zalaris, hvor de sammen med Zalaris' øvrige medarbejdere indgik i arbejdet med lønadministration for Nordea og med at forberede overgangen til Zalaris' SAP-baserede lønsystem. Overgangen fandt sted den 1. maj 2007 i Norge, den 1. september 2007 i Finland og den 1. marts 2008 i Sverige. Nordea Danmark gik som det sidste land over til det nye lønsystem den 1. oktober 2008.

Den første lønkørsel i Nordea Danmark efter det nye system fandt sted ultimo oktober 2008, og der blev konstateret en række fejl, herunder navnlig manglende lønudbetalinger og manglende indbetaling til medarbejdernes pensionsordninger. Også i den efterfølgende måned var der en del fejl, og Kreds Nordea udsendte den 8. december 2008 sålydende meddelelse på Nordea Danmarks intranet:

#### **”Zalaris-problemer tages op med ledelsen**

De omfattende problemer med at få indført Zalaris' systemer i Nordea-landene til lønudbetalinger og pensionsoverførsler, m.v., har nu også nået Danmark.

Selv om Danmark er det sidste land outsourcingen rammer, har Zalaris tilsyneladende ikke lært af de problemer, som er opstået i resten af Norden. Også hos os er der store problemer med bl.a. lønudbetalinger.

Kreds Nordea har i slutningen af november rejst sagen på et Samarbejdsudvalgsmøde med banken.

På nordisk plan har Nordea Union Board på sit møde den 3.-4. december besluttet at tage problemstillingen op med ledelsen på Group Council den 15. december i år.

Majbritt Garbul Tobberup  
*Formand*

og

Nils Q. Kruse  
*Næstformand*”

Kreds Nordeas formandskab udsendte den 17. december 2008 en intranetmeddelelse med følgende indhold:

### **”Zalaris på Group Council møde**

Den 15. december 2008 mødtes Group Council. På fagforeningernes foranledning blev bl.a. Zalaris diskuteret. Vi orienterede om de problemer, som mange ansatte i Danmark oplever i forbindelse med bl.a. lønudbetalinger.

Banken redegjorde for de tekniske vanskeligheder og lovede at disse bliver løst ultimo december, således at alle medarbejdere i Danmark får den rette lønudbetaling. Skulle der mod forventning fortsat være problemer hører vi gerne fra jer.”

Den 19. januar 2009 udsendte Kreds Nordea ved Charlotte Hansen på ny en intranetmeddelelse, hvori det hedder:

### **”Zalaris – opfølgning**

Kreds Nordea har taget problemerne vedrørende indførelse af Zalaris’ lønsystem op på Group Council mødet d. 15. december 2008.

Det har positivt betydet, at bankens øverste ledelse har fået øjnene op for, hvor store problemer der reelt er tale om, og vi fik et løfte om, at der bliver gjort noget ved sagen. Efterfølgende har Lars Häggström, der er Nordea’s HR direktør taget initiativ til møder med den øverste ledelse i Zalaris, således at de problemstillinger, som vi har rejst kan blive løst.

Zalaris’ ledelse har herudover bedt om et særskilt møde med Kreds Nordea omkring vores udfordringer med kontingentopkrævning, ændringsfiler m.m. Dette initiativ ser vi positivt på. Der er således fuld fokus på udfordringerne. Men, selvom vi tror på at problemerne bliver løst, så er det stadig en god ide at holde godt øje med lønsedlerne, især hvis du skal have omsorgsdage udbetalt i februar måned.

### **Hvorfor ekstern leverandør?**

Begrundelsen for at have valgt en ekstern leverandør, i dette tilfælde Zalaris, var, at vores gamle lønsystem ikke kunne videreudvikles, og at banken derfor var tvunget til at skifte til et nyt system.”

Implementeringen af det nye lønsystem gav den 5. februar 2009 Nordea Danmark anledning til at udsende sålydende medarbejderinformation på sit intranet:

### **”Nyt lønsystem – ikke uden udfordringer**

Overgangen til et fælles lønsystem har ikke været uden udfordringer. I Danmark var der på et tidspunkt 1.100 ikke-løste opgaver, og mange medarbejdere var ramt af problemerne. Zalaris arbejder hårdt for at normalisere situationen hurtigst muligt.

Det er altid en udfordring at implementere et nyt it-system, ikke mindst når der er tre eksterne parter i værdikæden – Nordic Processor, Cap Gemini og Zalaris – ud over Nordea IT. Outsourcingen til de tre parter har medført nye måder at samarbejde på – både parterne imellem og med Nordea.

Zalaris har arbejdet målrettet på en bred front for at løse problemerne med lønkørslerne i Danmark. Ud over at øge antallet af medarbejdere, der tager sig af fejlmeldinger, har Zalaris forbedret supporten, indført en hotline, som HR-partnere kan ringe til hele dagen, og forbedret udvekslingen af information om udestående serviceanmodninger mellem Zalaris og den danske HR-organisation.

Vi har kraftigt nedbragt antallet af uløste opgaver, men mangler fortsat 415. Vi har et godt samarbejde med Zalaris, og det er vores mål gennem fælles bestræbelser at vende tilbage til 'business as usual' inden for de kommende to uger, siger Bent Frimodt, leder af HR Services i Danmark.

[Faktaboks:]

#### **Fra fire til ét system – en nødvendighed for at opnå forbedringer**

Nordeas nye sourcing-partner Zalaris overtog administrationen af lønudbetalingerne i 2006. Da Danmark, som det sidste af de fire nordiske lande tog SAP-lønsystemet i brug, var det sidste skridt i overgangen fra fire til ét system.

Den fælles platform består af et fælles lønsystem og en harmoniseret proces for tids- og rejseregistrering – og det vil gøre arbejdet meget lettere fremover. Platformen gør det muligt at generere rapporter på nordisk plan om fx fuldtidsmedarbejdere og lønninger. Det er en stor fordel for ledere, som har medarbejdere på tværs af landegrænserne og indtil nu har været nødt til at arbejde med fire lokale systemer.  
...”

I mail af 17. juni 2009 skrev Zalaris' country manager i Danmark Jan Hagedorn således til Charlotte Hansen, Kreds Nordea:

”Hej Charlotte

Jeg har tidligere nævnt for dig omkring muligheden for at Zalaris og Kreds Nordea kunne afholde møde omkring de enkelte sager.

Jeg synes vi de næste 6 måneder skulle mødes engang pr. måned, tale de sager igennem som i har, men også tale om andre ting.

Jeg tror at dette ville løse mange ting også for jer.

Vi kunne så have en liste omkring de sager i ønske en gennemgang af, fra møde til møde.

Ville dette have jeres interesse, for det har vores interesse at komme i dialog med jer.”

Charlotte Hansen svarede med sålydende mail af 18. juni 2009:

”Hej Jan

Tak for tilbuddet om opfølgningsmøder.

Vi håber selvfølgelig, at sagerne løser sig, og at der i fremtiden ikke vil være nogen af betydning, hverken antalsmæssigt eller funktionærretsligt.

På mandag den 22. juni har vi igen møde med Nordea, og vi vil afvente deres forklaring og forslag til forbedringer før vi tager stilling til eventuelle møder.

Det er vores opfattelse, at det er Nordea og jer der burde have dialogen. Så foreløbigt tak for tilbuddet.”

Den 22. juni 2009 blev der afholdt organisationsmøde mellem Finansforbundet og FA, og i møde-referatet hedder det bl.a.:

”Mødet blev holdt efter anmodning fra Finansforbundet i anledning af, at der i Nordea efter outsourcing af lønadministrationen til Zalaris var konstateret en række fejl siden november 2008 i udbetalingen af feriepenge, omsorgsdage, pension, fratrædelsesgodtgørelse og almindelig løn. Der var holdt et opklaringsmøde den 29. maj 2009, og siden dette møde var der opstået 9 nye sager.

Nordea erkendte, at der var sket fejl efter outsourcing til Zalaris. Nordea har bestræbt sig på i samarbejde med Zalaris at få løst fejlene så hurtigt som muligt. Det er derfor aftalt, at der er daglig telefonisk kontakt til Zalaris, et ugentligt fysisk møde med sagsbehandlere fra Zalaris, et møde hver anden uge med deltagelse af ledelsen fra Nordeas HR-service, ligesom der 2 gange om ugen er opfølgning fra Nordeas øverste HR-ledelse.

Nordea er opmærksom på, at lønkørslen pr. 1. juli 2009 vil være kritisk, da der både skal implementeres overenskomstmæssige lønreguleringer samt ekstraordinære lønstigninger. Herefter forventer Nordea, at lønadministrationen kan køre med en mere normal fejlprocent.

...”

FTF og FA holdt herefter fællesmøde den 9. juli 2009, og af mødereferatet fremgår det bl.a.:

”FTF fremlagde en oversigt over 18 sager (vedhæftes som bilag), hvor der er konstateret fejl i udbetalingen af feriepenge, omsorgsdage, pension og alm. løn.

Sagen drøftedes.

De pågældende 18 sager blev gennemgået. De 18 sager drejede sig dels om 6 sager, som har været drøftet på et møde den 29. maj, 7 sager, som har været drøftet på et møde den 22. juni, samt 5 nye sager.

Nordea oplyste, at de tidligere drøftede sager efter det fra Zalaris oplyste skulle være løst, men at ”kørslen” i nogle få tilfælde har affødt nye fejl/dialog.

...

FTF tog forbehold for, at der var tale om yderligere sager samt forbehold for at inddrage samtlige sager siden november 2008.

FTF gjorde i relation til àconto-betalingerne gældende, at der kun er udbetalt àconto-beløb efter opfordring.

FA præciserede, at fællesmødet drejede sig om de rejste 18 sager, og at disse udgjorde grundlaget for FA's holdning til sagen. FA kan på det grundlag ikke acceptere, hverken at der inddrages yderligere sager, som parterne ikke er bekendt med på tidspunktet for fællesmødets afholdelse, eller at der inddrages tidligere sager, som er løst. FA gjorde i den forbindelse gældende, at Finansforbundet i alt har rejst 27 sager, som på tidspunktet for fællesmødets afholdelse er afsluttet – bortset fra 3 sager, hvor der stadig kommunikerer samt 7 nye sager rejst på fællesmødet d.d.

Parterne var enige om, at Nordea skulle have mulighed for at opdatere listen med de reguleringer, som ifølge Zalaris allerede havde fundet sted. Parterne var også enige om, at FTF kunne forbeholde sig sin holdning til denne opdatering.

Nordea fastholdt i relation til àconto-udbetalingerne, at Nordea/Zalaris har aftalt en praksis, hvorefter der udbetales àconto-beløb, såfremt løntilgodehavendet andrager mere end 2.000 kr. netto.

FTF fastholdt, at Nordea har gjort sig skyldig i bodspådragende overenskomstbrud, idet tålegrænsen for fejl ved lønadministration er overskredet som følge af mængden af fejl og varigheden af de kritisable forhold.

FTF tog forbehold for at videreføre sagen ved Arbejdsretten.”

Det fremgår af sagen, at Majbritt Garbul Tobberup den 10. august 2009 lagde en meddelelse på forbundets hjemmeside, hvori det bl.a. hedder:

**”Her kan du se den information som tillidsmændene har fået fra kredsen.**

De mange problemer med lønsedlerne fra Zalaris er bestemt ikke glemt.

Den 22. juni havde vi organisationsmøde om de mange sager i Zalaris. Der blev ikke opnået enighed, derfor var vi til fællesmøde den 9. juli og kunne heller ikke her blive enige om hvorvidt der er tale om overenskomstbrud eller ej.

Vi forbereder os derfor nu til en eventuel arbejdsretssag mod banken.

## **SAMLE DOKUMENTATION**

For at kunne dokumentere de mange sager, hvor der har været – eller stadig er fejl i medarbejdernes lønsedler – har vi brug for din og dine kollegers hjælp.

Vi skal samle dokumentation om forkert:

- Pensionsbidrag
- Løn
- Ferietillæg
- Udbetalte omsorgsdage
- Feriekort
- Seniorgodtgørelse
- Fratrædelsesgodtgørelse

- også selv om sagen *er* rettet.

Det er ikke fejl i kvoteoversigt, antal afspadserings- og merarbejdstimer og restferiedage det handler om.

Har du kendskab til en eller flere fratrådte medarbejdere der har været ramt af ovennævnte fejl vil vi også gerne have en melding om dem.

## **FORMÅL MED DOKUMENTATIONEN**

Formålet med indsamling af dokumentation er alene at dokumentere antallet af fejl og fejlenes art i tilfælde af en arbejdsretssag.

Navn og cpr. nr. kommer med på vores dokumentationsliste.

## **HVAD SKAL VI VIDE OG HVORNÅR**

Til indberetningerne har vi lavet et skema, som skal bruges til hver enkelt sag. Skemaet skal kun indeholde de mest nødvendige oplysninger.

*Eksempel*

...

Send skemaet – som du finder link til i boksen i venstre side – til

[Charlotte.Hansen@nordea.com](mailto:Charlotte.Hansen@nordea.com), så vi har det allersenest **fredag den 4. september**.



## PROBLEMER FREMOVER

Vær opmærksom på at, det er vigtigt at man skriver til Zalaris i stedet for at ringe til dem. Ved at skrive får du/I et sagsnummer, som er med til at give en hurtigere sagsbehandling.

Når du/I skriver til Zalaris via mail er det en god ide at sende den cc: Charlotte.hansen@nordea.com, så vi får et overblik over ”tingenes tilstand”

De fleste sager løses lokalt, men opstår der problemer som ikke kan løses lokalt kan de sendes ind til os, så vi kan arbejde videre med dem.

...”

I en fremlagt mail af 13. august 2009 fra en tillidsrepræsentant til medarbejdere i Nordea Danmark hedder det under emnet ”Zalaris-opsamling” bl.a.:

”Kreds Nordea har brug for oplysninger om de fejl og mangler I har haft i forbindelse med at lønadministrationen er overført til Zalaris.

Har du haft – eller har du endnu – problemer med at få rettet fejl på lønsedlen, har Kreds Nordea brug for disse oplysninger:

Hvornår startede ”problemet”:

Navn og CPRnr:

Kort beskrivelse af problemet (Se eksemplet):

Sagen slut den:

Send oplysningerne til Charlotte.Hansen@nordea.com, så Charlotte har dem *allersenest* fredag den 4. september: I ”Emne-linjen” skriv venligst: Zalaris-opsamling ...”

Klager har (som bilag K) fremlagt en oversigt benævnt ”Sager i forbindelse med lønudbetaling i Nordea, der har været præsenteret i FA [under fællesmødet] den 9. juli 2009”. I oversigten opregnes lønfejl mv. vedrørende 18 medarbejdere.

Klager har desuden (som bilag L) fremlagt en oversigt benævnt ”Sager i forbindelse med lønudbetaling i Nordea, der ikke tidligere har været præsenteret i FA. Opgjort pr. 21. september 2009”. I oversigten opregnes lønfejl mv. vedrørende 87 medarbejdere.

Endvidere har klager (som bilag M) fremlagt en oversigt pr. 21. september 2009 vedrørende ”Andre fejl vedr. lønudbetaling i Nordea”. I oversigten opregnes lønfejl mv. vedrørende 13 medarbejdere. Det fremgår bl.a., at flere af de anførte fejl angår for meget udbetalt løn eller tillæg, som de pågældende medarbejdere ikke har været berettiget til.

Klager har sammenfattet bilag K, L og M i en (som bilag N) fremlagt oversigt benævnt ”Antal sager vedrørende fejl i Nordeas lønudbetaling, opgjort pr. 21. september 2009”. Heri er det bl.a. anført:

<b>”Antal enkelt berørte medarbejdere</b>	<b>117</b>
Antal tidligere Roskilde Bank ansatte*	150
Antal berørte telefon bank medarbejdere *	150
<b>I alt</b>	<b>418</b>
<b>Antal sager* *</b>	<b>168</b>
<b>Antal udestående sager</b>	<b>49</b>
<b>Antal løste sager</b>	<b>119</b>
...”	

Indklagede har bestridt klagers opgørelser og har (som bilag 2) fremlagt sin egen skematiske oversigt af 6. januar 2010 over de 168 sager fordelt på 117 medarbejdere, som er opregnet i bilag K, L og M. Heraf fremgår bl.a., at 55 % af fejlene er korrigeret inden for de første 1-2 måneder, yderligere 23 % er korrigeret inden for den næste 3 måneder og de resterende 22 % er korrigeret inden for 5-12 måneder.

Under hovedforhandlingen har Jan Hagedorn, Zalaris, med hensyn til mere end 30 sager i bilag 2 forklaret, at disse ikke angår relevante fejl, idet de ikke er affødt af forhold hos Zalaris, men derimod af forhold hos f. eks. SKAT. Klager har ikke bestridt dette.

Klager har (som bilag O) fremlagt oversigten ”Samlet antal sager vedrørende fejl i Nordeas lønudbetaling, inklusiv tal fra den 21. september 2009. Opgørelse pr. den 8. februar 2010”, hvori det anføres:

”Antal enkelt berørte medarbejdere	<b>144</b>
Antal tidligere Roskilde Bank ansatte*	150
Antal berørte telefon bank medarbejdere *	150
<b>I alt</b>	<b>444</b>
<b>Antal sager* *</b>	<b>199</b>
<b>Antal udestående sager</b>	<b>6</b>
<b>Antal løste sager</b>	<b>193</b>
...”	

Klager har herudover (som bilag P) fremlagt en oversigt af 9. februar 2010 benævnt ”Nye fejl (ikke på 21/9 liste) vedr. lønudbetaling i Nordea (pr. 8/2/10)” I oversigten opregnes 32 fejl vedrørende 26 medarbejdere.

Indklagede har også bestridt disse opgørelser og har fremlagt et papir af 29. marts 2010 indeholdende indklagedes kommentarer til de i bilag P opregnede fejl.

Klager har endelig (som bilag Q) fremlagt, hvad der er oplyst at være ”en sammenskrivning af bilag K og L”. Det anføres i dette bilag bl.a.:

”

Hovedgruppe	Problemstilling	Antal omfattede	Ventetid i måneder	Beløb totalt
<b>Fratrædelsesgodtgørelse</b>	For sent udbetalt, fejl i beløb	5	1 - 4	1.536.000
<b>Pension</b>	For lidt, for sent,	21	1 – 12	230.000
<b>Feriekort, udbetaling af feriedage</b>	For sent fremsendt, for sent udbetalt, for få dage	30	2 – 6	755.000
<b>Fejl i løn</b>	Fejl i tillæg, forkert løn, manglende løn	50 150 RB	1 – 10 1	460.000 450.000
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<b>I alt</b>				[3.431.000]

**Fratrædelse**, HR, DF, RO, TP, KR (80., 118, 960, 10, 368) aktuelle tal.  
**Pension**, kun 8 har jeg aktuelle tal på, resten er skønnet  
**Ferie**, 5 studenter (5 x 5000 = 25 tkr), rest 25 fastansatte (15 a 350000 x 12,5 % - 656.250 og 10 a 350000 x 12,5 % i 2 mdr = 72.900. i alt 754.150)  
**Fejl i løn**, brugt de oplyste beløb og skønnet resten ud fra ca. løn (mlm. 150 tkr. – 400 tkr. årligt) Roskilde Bank 400 tkr. Gennemsnit 10% for meget i skat.  
...

**GENERELT:** Det her er kun en brøkdel af problemernes omfang. Vi er ikke orienteret om alt.”

Indklagede har også bestridt opgørelsen i bilag Q.

Indklagede har erkendt, at der er begået brud på parternes overenskomst, men har bestridt, at bruddet skulle være bodspådragende.

## **Forklaringer**

Majbritt Garbul Tobberup har forklaret bl.a., at hun siden 2004 har været formand for Finansforbundets Kreds Nordea.

I 2006 deltog Kreds Nordea i nogle diskussioner på tværnationalt niveau. Der var bekymring over udsigten til, at lønsystemet skulle outsources, og hun ved, at mange medarbejdere var bange for, at dette ville medføre fejl i lønudbetalingerne. Medarbejderne ville hellere have en intern løsning, og derfor udtalte kredsen sig imod outsourcing.

I Danmark blev Zalaris' lønsystem implementeret i oktober 2008, og der var fejl allerede i forbindelse med den første lønkørsel. Kreds Nordea havde da hørt fra nordiske kolleger, at systemet gav mange fejl. Der var tale om nye fejl, og medlemmerne havde i øvrigt ikke tidligere henvendt sig til kredsen om fejl i lønudbetalinger. Nu henvendte medlemmerne sig imidlertid, og det var Charlotte Hansen, der tog imod de telefoniske henvendelser. Hun ved, at nogle af medarbejderne i første omgang havde forsøgt at løse problemerne direkte med Nordea eller Zalaris.

Kredsen drøftede problemerne med Nordea på møder i november og december 2008, og banken har hele tiden beklaget og forsøgt at gøre noget ved problemerne. Fejlene blev imidlertid ved med at opstå. Charlotte Hansen var også en del i kontakt med medarbejdere hos Zalaris, som ville drøfte

problemerne med Kreds Nordea, men kredsen var ikke indstillet på at gå i dialog med Zalaris om de enkelte medarbejders konkrete problemer, idet det var bankens opgave at løse problemerne med Zalaris. Kreds Nordea havde dog møde med Zalaris om de problemer, som det nye lønsystem afstedkom for kredsen selv, f. eks. med hensyn til kontingentopkrævning. Når Kreds Nordea gerne ville mødes med Zalaris i denne forbindelse, var det, fordi det angik kredsens kundeforhold til Zalaris – kredsen var ”selv en sag”.

Hun skrev meddelelsen af 10. august 2009, fordi banken tidligere havde oplyst, at der på et tidspunkt havde været 1.100 uløste sager. Kreds Nordea var derfor nødt til at benytte tillidsmandssystemet for at indsamle dokumentation for omfanget af de fejl, det nye system medførte. Meddelelsen blev derfor mailet til tillidsmændene, som videresendte den til medarbejderne. Nordea Danmarks HR-chef Niels Gregers Hansen bad om, at hun trak meddelelsen tilbage, men hun svarede, at hun var nødt til at bruge sit system. Han har efterfølgende nævnt for hende et par gange, at han ikke synes, at udsendelsen af meddelelsen var en passende måde at agere på.

Der opstod hele tiden nye fejl. Nordea var nok lige så ked af sagen som medarbejderne, og der var løbende blevet orienteret om problemerne. Banken har dog ikke gjort nok for at løse problemerne, og det, der er gjort, har ikke været godt nok. Nordea og Zalaris nedsatte i 2008 en intern arbejdsgruppe. I begyndelsen fik medarbejderne svar, når de henvendte sig til Zalaris. Siden blev svartiden meget lang, og nogle gange har Zalaris slet ikke svaret, ligesom fejl ikke er blevet rettet. Tonen hos Zalaris blev også dårlig. I maj 2010 er der oprettet en projektgruppe på nordisk niveau, hvor der p.t. sidder 30 personer, som udelukkende arbejder med de fejl, som lønsystemet medfører.

Problemerne med Zalaris lønsystem er både før og mange gange efter den 1. oktober 2010 blevet drøftet på nordisk niveau i f. eks. Group Council, hvor der udover ledelsen sidder to medarbejderrepræsentanter fra hvert af de fire Nordea-lande. De andre lande har også oplevet fejl, men der har været tale om forskellige fejl. Danmark har været ramt af ”lidt af det hele”, herunder fejl med økonomiske konsekvenser for de ansatte. Medarbejderne har dog ikke lidt økonomiske tab, men har været udsat for betydelige forsinkelser. De faglige organisationer i de andre lande har ikke taget så drastiske skridt som i Danmark, men de har heller ikke været så hårdt ramt af fejl.

Charlotte Hansen har forklaret bl.a., at hun har været faglig konsulent i Kreds Nordea i godt 7 år. Hun har siddet med de problemer, denne sag drejer sig om.

Det gamle Nordea-lønssystem, hvor medarbejderne i et vist omfang selv skulle indtaste oplysninger, medførte ikke mange fejl. Systemet tog bl.a. højde for overenskomstreguleringer, og medarbejderne skulle blot sørge for at oplyse om ekstraordinære forhold. Det var Nordeas egne folk, der hjalp, hvis der var problemer med systemet. Antallet af fejl steg voldsomt med indførelsen af Zalaris' SAP-baserede lønssystem. Det nye system er helt anderledes end det gamle, og medarbejdernes indberetning skulle ske på en ny måde. Der skulle f. eks. indtastes flere oplysninger, og medarbejderne havde kortere frist hertil. Det nye system indeholder heller ikke de samme funktionaliteter som det gamle system. I det nye system er pristalsreguleringer og lønforhøjelser ikke blevet udløst automatisk.

Allerede efter den første lønkørsel i oktober 2008 fik hun de første henvendelser om fejl fra både medarbejdere og tillidsmænd. I begyndelsen var henvendelserne telefoniske, og hendes svar var i første omgang, at tiden lige måtte ses an, da der var tale om et nyt lønssystem. Hun fik ca. 10 henvendelser på dette tidspunkt, men hun ved, at mange andre kontaktede deres leder i banken eller Zalaris direkte. På dette tidspunkt registrerede hun ikke, hvor mange henvendelser hun fik, idet hun regnede med, at problemerne var forbigående.

Hun har udarbejdet de oversigter og opgørelser, der er fremlagt som bilag K og L. Underbilagene er ikke fremlagt, men Zalaris ligger inde med dem. Hun har været i kontakt med alle de medarbejdere, der er anført i oversigterne. Hun har dog ikke fået oplyst et konkret beløb af alle, idet hun – under hensyn til den megen tid hun brugte på denne sag – var nødt til at sondre mellem fejlene efter hvor alvorlige, de var, og derfor fik hun kun oplyst beløb i de mest alvorlige sager. Bilag L blev udarbejdet efter, at Kreds Nordea havde indsamlet oplysninger fra medarbejderne. Nordeas HR-afdeling oplyste på dette tidspunkt, at der ikke var uløste sager. Bilag K viser, hvilke fejltyper som har været de typiske; nemlig fejl i løn eller løndele. Samme type fejl ses i bilag L, hvoraf også fremgår, at en del medarbejdere er blevet ramt af forskellige fejl, og for medarbejderen Karin Rosenvold gik nærmest alt galt. En enkelt fejl i bilag L er dog begået, før det nye lønssystem blev indført.

Oversigterne over fejl i bilag K og L er i øvrigt ikke udtømmende, idet en del medarbejdere ikke har ønsket at figurere med navns nævnelse på disse lister. Der er således flere sager end dem, der er anført på oversigterne, idet hun årligt nok fik 400-500 medlemshenvendelser om fejl. Heller ikke sagen vedrørende Roskilde Bank-medarbejderne er medtaget i bilag L og K. Den sag blev ikke drøftet på fællesmødet den 9. juli 2009. Hun ved ikke hvorfor, men hun ved, at den sag er blevet drøftet af organisationerne.

Hun har også udarbejdet den som bilag Q fremlagte oversigt, som ikke er en fuldstændig sammen-skrivning af bilag K og L. Der er tale om uddrag af fejl, som er samlet i fire relevante hovedgrup-per. Hvor hun under ”Beløb totalt” har måttet foretage et skøn, er dette sket på grundlag af laveste fællesnævner. Under pension har hun f. eks. skønnet på grundlag af en procentsats på 16,5, som er den laveste efter overenskomsten. Tallene under ”Fratrædelsesgodtgørelse” har hun fra de pågældende medarbejderes lønsedler.

Hun har stået for kontakten til Zalaris, men Kreds Nordea ville ikke mødes med Zalaris, da det er banken, der var og er part i sagen. Kredsen ville derimod gerne mødes med Nordea. Kredsen ville også gerne mødes med Zalaris om de problemer, som kredsen som forening selv havde med det lønsystem.

Efter at det nye lønsystem blev taget i brug, har det på intet tidspunkt fungeret, uden at der er opstået fejl. Der er dog ikke konstateret nye fejltyper de seneste ca. 3 måneder. De forhold, som systemet fortsat ikke kan håndtere ordentligt, er f. eks. overenskomstbaserede ændringer i løn eller løndelev, pension og medarbejderaktier under orlov og betaling af tillæg.

Indtil 29. maj 2009 ville Nordea ikke betale a conto-beløb til de medarbejdere, der på grund af fejl havde fået udbetalt for lidt i løn mv. Først fra juni 2009 har banken udbetalt a conto-beløb – og da kun til medarbejdere, der har fået udbetalt mindst 2.000 kr. for lidt. Hun er ikke klar over, om det er blevet drøftet med banken, at der også skulle kunne udbetales a conto-beløb på f. eks. 1.000 kr. eller 500 kr.

Erik Jämsen har forklaret bl.a., at han er chef for Nordeas HR Services i Norden, og han har været ansvarlig for Nordeas forhold og kontakt til Zalaris.

Baggrunden for outsourcingen af Nordeas lønadministration var en beslutning om, at banken kun skulle beskæftige sig med sine kerneområder. Da lønadministration ikke blev identificeret som en kerneopgave for banken, blev den – sammen med andre af Nordeas it-opgaver – outsourcet.

Outsourcinger giver altid udfordringer. I dette tilfælde skulle der desuden skiftes til et helt nyt lønsystem. Det var bl.a. en udfordring for medarbejderne, at de skulle arbejde i nye skærbilleder og indtaste oplysninger på en ny måde.

SAP er et verdenskendt system og blev allerede benyttet af Nordea på finansområdet. SAP er en udbredt løsning til lønsystemer. Det var en forudsætning i forbindelse med udbuddet af lønadministrationen, at der kun skulle være én fælles platform for hele Norden. Det var bl.a. derfor, at Nordea valgte et SAP-baseret system. Han har indtryk af, at Kreds Nordeas modvilje mere angik det forhold, at opgaven blev outsourcet, end at der var tale om et nyt lønsystem.

Inden det nye lønsystem blev taget i brug, blev det testet og valideret, og det var Zalaris, der testede selve lønberegningen. Han husker ikke, hvornår denne test fandt sted. Det var HR i Danmark, der havde kontakten til Zalaris. Lønsystemet skulle have været implementeret i Danmark i januar 2008, men det blev ikke sat i gang efter planen. Implementeringen blev udsat to gange på grund af problemer i de andre nordiske lande. Da implementeringen i Danmark endelig fandt sted, var Nordea helt tryk ved det.

Når et helt lønadministrationssystem skiftes, og man går fra en in house-løsning til en ekstern, vil det altid medføre betydelige udfordringer – særligt i den første tid efter implementeringen. Nordea begyndte imidlertid med det samme at løse de problemer, der opstod. I begyndelsen af 2009 blev der bl.a. dagligt holdt møde med Nordea Danmark, hvor de uafsluttede sager blev drøftet og fulgt op. Man gik også helt ned i konkrete sager, da der ikke var så mange. Når man var dybt nede i en sag, deltog også medarbejdere fra Zalaris. Hvis en medarbejder ikke har fået korrekt løn til tiden, er problemet blevet løst lokalt. Nordea ansatte ikke flere folk i denne periode. Den yderligere belastning, som implementeringen af det nye system medførte, blev klaret ved, at der blev arbejdet over, som det ofte sker i den slags situationer.



Implementeringen af det nye system i Danmark medførte nok flere fejl i begyndelsen end i de andre lande. Det skyldes nok, at der i Danmark er en del flere elementer i lønberegningen, f. eks. med hensyn til pensionsindbetalinger.

Det er rigtigt, at der i foråret er nedsat en projektgruppe, som skal se på problemer med lønsystemet. Der deltager ca. 30 personer, men de bruger ikke al deres arbejdstid herpå. Der er tale om et udviklingsprojekt, hvor der konstant arbejdes med forbedringer af systemet. Projektgruppen er ikke affødt af de fejl, implementeringen af det nye lønsystem har medført. Den blev etableret allerede, da Nordea indgik kontrakt med Zalaris, og udviklingsprojektet var således blevet sat i gang under alle omstændigheder.

I dag er Nordea kommet tilbage til ”business as usual” med hensyn til lønudbetalingen. I en ét år gammel undersøgelse af medarbejdernes tilfredshed ligger Nordea på en 5’er, hvor 1 er dårligt og 6 er godt. Set fra bankens synspunkt er denne score tilfredsstillende.

Bodil Lindberg har forklaret bl.a., at hun er gruppeleder i HR Advisory & Support Service i Nordea Danmark. Hun har været ansat i banken i 26 år.

Forud for outsourcingen deltog hun i en arbejdsgruppe, som bl.a. havde til opgave at beskrive de krav, det nye lønsystem skulle leve op til. Arbejdsgruppen udarbejdede desuden en procesbeskrivelse til brug for Zalaris, som havde et godt kendskab til lønsystemer og netop havde overtaget lønadministrationen for en anden stor virksomhed. Da man kom nærmere datoen for implementering, gennemførte Zalaris en del tests af det nye lønsystem. Arbejdsgruppen gav sit besyv med i forbindelse med implementeringen. At tidspunktet herfor blev udsat fra januar til maj 2008 og siden til oktober 2008, skyldtes, at der manglede nogle tekniske ressourcer, som blev brugt i Sverige på dette tidspunkt.

Det gik fint, da det nye lønsystem blev implementeret den 1. oktober 2008. Hun oplevede ikke, at der var de store problemer, selv om alle system-udskiftninger naturligvis medfører fejl. Der var f. eks. fejl med hensyn til nogle pensionsindbetalinger. Der var også en del fejl, f. eks. skattefejl, som intet havde at gøre med det nye system. Der forekom også en del tastefejl fra medarbejdernes side.

De ”1.100 ikke-løste opgaver”, der er omtalt i Nordea Danmarks medarbejderinformation af 5. februar 2009, skal forstås som 1.100 ubesvarede spørgsmål. I tallet indgik således også spørgsmål om f. eks. fornyelse af password og spørgsmål til overenskomstregler. Der var ikke tale om 1.100 fejl affødt af det nye lønsystem.

Man påbegyndte a conto-betalinger for at råde bod på de fejl, der var. Ingen medarbejder har behovet at stå uden løn, idet der også var mulighed for at trække for lidt udbetalt løn i Medarbejderbanken. At denne mulighed bestod for medarbejderne, blev vist ikke meldt direkte ud, men medarbejderne og Zalaris kendte til muligheden.

Når der blev opdaget fejl ved lønsystemet, holdt banken og Zalaris møder. I den periode, hvor der var flest fejl, holdt man morgenmøder og herudover en del telefonmøder. På den måde fik man løst problemerne sammen. Zalaris havde også en telefonservice, som medarbejderne kunne benytte. Hun ved ikke, om Kreds Nordea har deltaget i drøftelser om løsning af problemerne.

I dag er lønudbetalingerne tilbage i samme gode gænge som for 3-4 år siden. De har været stort set fejlfri i ½-1 år. ”Uden fejl” eksisterer ikke i noget system, og der er stadig problemer med visse skatteoplysninger.

Jan Hagedorn har forklaret bl.a., at han er country manager i Zalaris, som er en nordisk virksomhed, der arbejder med lønadministration. Zalaris har 280 ansatte, heraf 55 i Danmark. Det system, Zalaris benytter, er SAP-baseret og giver mange elektroniske muligheder for kunderne.

I forbindelse med Nordeas outsourcing af lønadministrationen var han med til at udarbejde Zalaris’ udbudsmateriale, og han har efterfølgende haft daglig kontakt med Nordea vedrørende systemsiden. Zalaris havde desuden ansat en projektleder, der havde ansvaret for selve implementeringen af det nye lønsystem. Der var en helt klar køreplan for denne proces. Han var ikke selv involveret i implementeringen i de andre nordiske lande, men han blev løbende orienteret om, hvordan det gik. Zalaris var bestemt klædt på til opgaven for Nordea. Ud over projektlederen var der ansat 5-6 konsulenter, som ikke beskæftigede sig med andet end Nordeas nye lønsystem. Inden systemet blev implementeret, blev der gennemført en række tests og i flere tilfælde også gentests. I Danmark var det en særlig udfordring, at medarbejderne er forudlønnede. Det var de ikke i de andre lande.

Den første udskydelse af tidspunktet for implementeringen blev besluttet af Zalaris og Nordea i fællesskab, da nogle tekniske ressourcer var i brug i Sverige på det tidspunkt. Den anden udskydelse blev besluttet, fordi man var kommet meget tæt på det tidspunkt, hvor en ny overenskomst skulle træde i kraft den 1. juli 2008. Implementeringen blev derfor udsat til september/oktober 2008.

Da det nye system blev taget i brug, gik det godt, men ingen implementering af nyt lønsystem sker fejlfrit. Man kan desuden altid spørge, om noget kunne have været gjort bedre, og der var da også fejl i både lønudbetalinger og pensionsindbetalinger. I tiden efter implementeringen havde han dagligt et telefonmøde med Bent Frimodt fra Nordea Danmarks HR Services. Også andre af Zalaris' ansatte var i løbende kontakt med Nordea-medarbejdere om de problemer, der var.

Nordeas medarbejdere blev håndteret af et call center, hvor der sad godt 40 mand. Herudover havde Nordea selv 5 mand, som kunne kontaktes. Disse folk arbejdede i en periode mere end 8 timer om dagen, fordi der var en del at se til. Hvis en Nordea-medarbejder henvendte sig, fordi vedkommende f. eks. ikke havde fået hele sin løn udbetalt, blev der foretaget en a conto-overførsel via PBS. Han kan ikke mindes, at rettelse af en fejl i systemet har medført, at nye fejl opstod. I øvrigt kan fejl ikke rettes fra dag til dag, da systemet skal testes først.

Det har hele tiden været meningen at nedsætte den projektgruppe, der er blevet etableret i foråret 2010. Projektgruppen er nævnt i kontrakten mellem Nordea og Zalaris, og gruppen har til opgave at se på samtlige processer med henblik på at forbedre og optimere systemet. I dag kører lønsystemet godt, og medarbejderne får både løn og pension til tiden. Der har ikke været flere problemer i Danmark end i de andre lande, men der har været andre udfordringer i Danmark. Nordea og Zalaris holder fortsat statusmøder.

Der har ikke været fejl i det omfang, sagens bilag K og L angiver. De mere end 30 sager, som han har udpeget i bilag 2 og som ikke angår relevante fejl, kunne være kommet for en dag meget tidligere, hvis Kreds Nordea havde været indstillet på at sætte sig sammen med Zalaris for at løse problemerne. Desuden skyldes en del fejl formentlig, at Nordeas medarbejdere har tastet forkert.

Flere af beløbene i bilag Q kan han ikke genkende. F. eks. er 960.000 kr. i fratrædelsesgodtgørelse til ”RO” ikke et tal, han kender. I henhold til aftale af 28. maj 2009 fik RO derimod overført 988.000 kr. a conto i begyndelsen af juni 2009, hvilket fremgår af hendes lønseddel for denne måned.

Niels Gregers Hansen har forklaret bl.a., at han er HR-chef i Nordea Danmark, hvor han har været ansat i 33 år.

Han var involveret i outsourcingen af lønadministrationen, således at Nordea i Norden fik et fælles system. Implementeringen blev udskudt for at lave flere tests af systemet. Det var for at være helt sikre på, at systemet ville virke, selv om man godt ved, at der vil opstå fejl. Ændringerne gik godt. Det nye lønsystem indebar bl.a., at medarbejderne skulle indtaste oplysninger i et nyt skærbillede. De fleste medarbejdere var forberedte herpå, men der var dog også nogle, som ikke rigtig kunne eller ville tilpasse sig ændringerne. Samlet set oversteg antallet af fejl ved det nye system ikke det forventede. Der var lidt mere run på de første lønkørsler med det nye system, dog ikke mere end at det kunne håndteres.

De ”1.100 ikke-løste opgaver”, der er omtalt i Nordea Danmarks medarbejderinformation af 5. februar 2009, var ikke 1.100 fejl. Det var blot ting, der skulle ordnes, og tallet dækker f. eks. også over spørgsmål om password fra medarbejdere.

Han undrer sig over opgørelsen i bilag Q. Sagen vedrørende ”RO” håndterede han selv. Den 28. maj 2009 blev der indgået en aftale om RO’s fratreden, og hun gik fra allerede den 31. maj. På dette tidspunkt var lønkørslen for juni allerede gennemført, og RO fik derfor udbetalt et a conto-beløb på en check. Fratrædelsesgodtgørelsen figurerede derfor først på RO’s lønseddel den efterfølgende måned. Med hensyn til Roskilde Bank-medarbejderne skyldtes fejlen manglende oplysninger fra skattevæsenet – det havde intet med det nye lønsystem at gøre. Fejlen blev i øvrigt rettet med det samme. Han husker ikke, om denne sag blev drøftet på fællesmødet i juli 2009.

Han gav besked til filialdirektøren om, at medarbejderne kunne trække på Medarbejderbanken, hvis de havde fået udbetalt for lidt i løn. Der blev ikke meldt noget ud direkte til medarbejderne om denne mulighed, men den har måske været drøftet med Kreds Nordea.

Der er ham bekendt ingen uløste sager i dag. Alt er på plads og har været det i lang tid – også da Kreds Nordea udsendte sin efterlysning af sager. Etableringen af 30 mands-gruppen i foråret 2010 er ikke udtryk for, at der stadig er problemer. Gruppen har til opgave at vurdere og optimere processerne i lønsystemet.

Jørgen Aabye Nielsen har forklaret bl.a., at han er afdelingsdirektør i HR Services i Nordea, og han beskæftiger sig bl.a. med opgaver vedrørende overenskomster.

Han deltog i fællesmødet den 9. juli 2009, hvor sagen vedrørende Roskilde Bank-medarbejderne ikke blev behandlet. Han hørte om sagen efter 2008, og den er blevet afsluttet i 2009.

### **Parternes argumentation**

Klager har til støtte for sin påstand om en betydelig bod anført, at medarbejderne i Nordea Danmark siden 1. oktober 2008 har modtaget et meget stort antal fejlbehæftede lønsedler, ligesom lønudbetaling, pensionsbidrag mv. i meget stort omfang har været fejlagtige eller er udeblevet. Klager har straks fra konstateringen af fejlene løbende gjort indklagede opmærksom på de mangeartede og fortsatte problemer. Indklagede har imidlertid endnu ikke formået at rette op på den fejlbehæftede lønadministration, idet fejl er opstået kontinuerligt, og der har i perioden fra 1. oktober 2008 ikke været én måned uden fejl. Nordea Danmark har desuden ikke korrigeret de opståede fejl hurtigt, effektivt og uden ugrundet ophold, idet – som indklagede selv har oplyst – ca. 55 % af fejlene er blevet rettet inden for de første 1-2 måneder, mens ca. 45 % af fejlene først er blevet rettet efter 3-12 måneder. Denne ventetid og usikkerheden forbundet hermed har været af indgribende karakter for medarbejderne.

Der foreligger således et klart overenskomstbrud, der – som følge af mængden af fejl, antallet af berørte medarbejdere og varigheden af de kritisable forhold – overstiger tålegrænsen for fejl ved lønadministration. Herved har Nordea Danmark pådraget sig et bodsansvar over for klager, og det fritager ikke banken fra ansvar, at problemerne med at efterleve parternes klare overenskomstregel om betaling af løn mv. eventuelt skyldes problemer af teknisk karakter, jf. herved Arbejdsrettens dom af 27. juni 2005 i sagerne A2004.955, A2004.957 og A2005.056.

Forud for implementeringen af lønsystemet vidste Nordea Danmark, at der havde været problemer i de øvrige nordiske lande, og banken har ansvaret for de opståede fejl og må alene bære risikoen for Zalaris' fejl. Hertil kommer, at klager ikke har deltaget ved indgåelsen af kontrakten med Zalaris, hvorfor klager ikke har haft nogen form for indflydelse på vilkårene i dette samarbejde.

Klager er heller ikke blevet inddraget i selve løsningen af problemerne, efterhånden som de er opstået. Beslutningen om at udbetale a conto-beløb er således truffet ensidigt af banken uden inddragelse af klager som overenskomstpart. Nordea Danmark burde desuden have informeret samtlige medarbejdere om muligheden for at benytte Medarbejderbanken. Når Kreds Nordea ikke var indstillet på at mødes med Zalaris, var det, fordi Nordea var overenskomstpart og arbejdsgiver, og det ville derfor have været illoyalt at drøfte løsninger med tredjemand.

At klager under arbejdsretssagen har inddraget en række nye sager, jf. sagens bilag L, som ikke blev drøftet på fællesmødet den 9. juli 2009, skyldes, at klager først efterfølgende er blevet bekendt med disse. I klageskriftet angav klager imidlertid at være indforstået med at afholde fællesmøde om disse nyåbnede sager. Da indklagede i sit svarskrift har kommenteret på disse nye sager, kan indklagede ikke nu gøre gældende, at de nye sager må udgå af arbejdsretssagen.

Der foreligger samlet set en række skærpende omstændigheder, hvorfor der i den foreliggende sag bør fastsættes en betydelig bod, som er det eneste middel til at sikre, at løn mv. betales til tiden. Det er usikkert, hvor mange medarbejdere, der er blevet berørt af fejlene, men ud fra det mest forsigtige skøn, må værdien af de begåede fejl anslås at være mindst 3,4 mio. kr. Nordea Danmark bør pålægges at betale en bod på mellem 10 % og 20 % af dette beløb.

Klager har vedrørende påstanden om efterregulering anført, at denne er nedlagt for det tilfælde, at Nordea Danmark aktuelt måtte have udeståender med medarbejdere.

Indklagede har til støtte for sin påstand om frifindelse for betaling af bod anført, at der i den foreliggende sag er tale om fejl ved lønudbetalinger, som ligger inden for tålegrænsen for fejl, som klares ved at blive rettet. Til trods for klagers omfattende initiativer for at indsamle klagepunkter, er der tale om et meget beskedent antal berørte medarbejdere og et beskedent antal fejl. Fejlene er desuden

korrigeret uden ugrundet ophold, ligesom de ikke har påført klager eller klagers medlemmer tab eller andet end bagatelagtige ulemper.

Indklagede har nærmere anført bl.a., at outsourcingen af lønadministrationen var en stor opgave, som Nordea og Zalaris imidlertid var absolut velforberedt på. Således var det nye system blevet gennemtestet, og implementeringen blev udsat flere gange indtil der var fuld tryghed ved systemet. Implementeringen gik i det store og hele fint, selv om der opstod fejl. Dette var imidlertid helt forventeligt, og i et tæt parløb mellem Zalaris og Nordea blev fejlene håndteret effektivt og uden tøven. Manglende lønudbetalinger blev således kompensert med a conto-udbetalinger eller via Medarbejderbanken. De ansatte blev rådgivet om disse muligheder, når de henvendte sig til banken/Zalaris med et konkret problem.

I princippet indebærer én for sen eller fejlagtig lønindbetaling et overenskomstbrud, og Nordea Danmark tager sit ansvar i denne forbindelse særdeles seriøst. Imidlertid er det umuligt for arbejdsgivere af en vis størrelse helt at undgå fejl i forbindelse med lønadministrationen. Ligeledes vil overenskomster med et kompliceret lønsystem, ny lovgivning og ændringer i overenskomster uundgåeligt medføre fejl. Sådanne fejl giver imidlertid sjældent anledning til omtale, da de bliver rettet, og de giver så at sige aldrig anledning til sager. Klager har da heller ikke i den foreliggende sag løftet bevisbyrden for, at tålegrænsen for, hvad der er af fejl, som klares ved at blive rettet, er overskredet.

Desuden er det kun de 18 sager, parterne drøftede på fællesmødet den 9. juli 2009, der er en del af den foreliggende sag. Arbejdsretten skal derfor ikke se på de sager, som klager har fremdraget senere i forløbet, og sagens bilag L og M har således ikke noget med denne sag at gøre. Klager har kun via en landsdækkende efterlysning været i stand til at samle disse yderligere sager, som klager burde have rejst som nye sager i fagretligt regi. Formålet med efterlysningen var i øvrigt alene at finde flere sager – ikke at hjælpe medlemmerne. Dette så man allerede, da Kreds Nordea afviste at mødes med Zalaris. Hvis Kreds Nordea imidlertid havde sat sig sammen med Zalaris for at få klarhed over og løse problemerne, ville sagen næppe have været indbragt for Arbejdsretten.

De bilag, klager har fremlagt, dokumenterer ikke, at der har været tale om fejl ud over tålegrænsen, ligesom de heller ikke dokumenterer noget om fejlenes nærmere karakter. Således har Jan Hagedorn

under sin forklaring påvist, at 37 af de i bilag L angivne fejl, ikke er fejl, der kan bebrejdes Zalaris. Hertil kommer, at der ikke kan fæstes lid til tallene i bilag Q, hvor der ikke er skønnet for lavt, men snarere for højt. I al fald de 960.000 kr. vedrørende "RO" må trækkes ud af det totale beløb. Også fejlen vedrørende Roskilde Bank-medarbejderne må der ses bort fra, idet der var tale om én enkeltstående fejl, som blev rettet og afsluttet i 2008, og den blev da heller ikke drøftet på parternes fællesmøde.

Samlet har klager ikke præsenteret et dokumentationsgrundlag, der blot er i nærheden af at sandsynliggøre, at Nordea Danmark har pådraget sig et bodsansvar som følge af fejlenes antal og karakter, deres varighed og ulemperne forbundet hermed, jf. herved de kriterier, som er opstillet i Arbejdsrettens dom af 27. juni 2005 i A2004.955, A2004.957 og A2005.056.

Indklagede har videre anført, at såfremt Arbejdsretten måtte finde, at bod er forskyldt, kan der kun blive tale om en mild bod, der må fastsættes under hensyntagen til, at der foreligger såvel undskyldende som formildende omstændigheder. Der er således tale om et beskedent antal fejl, der har sin baggrund i overgangen til et nyt lønsystem, ligesom Nordea Danmark har iværksat en omfattende og intensiv indsats for at afhjælpe fejlene så hurtigt som muligt. Desuden har banken kompenseret for fejl ved a conto-betalinger og adgang til overtræk på konti i Medarbejderbanken.

Indklagede har til støtte for sin påstand om frifindelse for efterregulering anført, at der hverken, da svarskriftet blev affattet, eller nu foreligger fejl, som ikke er blevet rettet.

### **Arbejdsrettens begrundelse og resultat**

Det er i Arbejdsrettens dom af 27. juni 2005 i A2004.955, A2004.957 og A2005.056 udtalt, at pligten for en arbejdsgiver til at betale korrekt løn rettidigt er af så afgørende betydning, at brud på denne pligt – når tålegrænsen for, hvad der er af fejl, som klares ved at blive rettet, er overskredet – som udgangspunkt må anses for bodspådragende. Det er endvidere udtalt, at det efter lønpligtens karakter ved afgørelse af spørgsmål om bod ikke kan tillægges betydning, om lønfunktionen varetages i arbejdsgivers egen virksomhed eller er overladt til en specialvirksomhed.

Den tålegrænse, medarbejderne må acceptere, må bl.a. fastsættes i lyset af virksomhedens størrelse og fejlenes baggrund. Arbejdsretten bemærker herved, at det næppe er praktisk muligt for meget



store virksomheder som Nordea at gennemføre outsourcing af lønadministrationen, uden at dette i et vist omfang medfører fejl i forbindelse med lønudbetalinger mv.

Ved beregningen af, hvor store beløb, de opståede fejl har vedrørt, tager Arbejdsretten udgangspunkt i klagerens opgørelse i bilag Q, idet der i hvert fald ikke er grundlag for at fastsætte det samlede beløb højere end angivet i dette bilag. Da det ikke findes godtgjort, at der har foreligget nogen fejl med hensyn til de 960.000 kr. vedrørende fratrædelsesgodtgørelse til "RO", må dette beløb fratrækkes summen på 3.431.000 kr., således at udgangspunktet for beregningen af de samlede fejl bliver 2.471.000 kr. eller ca. 0,06 pct. af Nordea Danmarks samlede årlige lønsum på ca. 4 mia. kr.

Arbejdsretten finder efter bevisførelsen ikke grundlag for at fastslå, at indklagede ikke gjorde, hvad der var muligt for hurtigt at rette op på de fejl, som implementeringen og outsourcingen af det nye lønsystem medførte. Arbejdsretten finder det desuden ikke godtgjort, at de opståede fejl generelt førte til andre ulemper for de ansatte, end at de måtte gøre ledelsen opmærksom på, at løn eller lønandele ikke var modtaget rettidigt, idet det lægges til grund, at medarbejderne – i hvert fald, når det drejede sig om større beløb end bagateller - straks blev tilgodeset med a conto-beløb eller træk på Medarbejderbanken.

Efter en samlet vurdering findes de opståede fejl herefter ikke at have været af en sådan karakter eller at have haft et sådant omfang eller medført sådanne ulemper, at den ovennævnte tålegrænse kan anses som overskredet.

Arbejdsretten tager derfor indklagedes påstand om frifindelse for betaling af bod til følge.

Klageren har ikke påberåbt sig, at der på nuværende tidspunkt foreligger fejl, der ikke er rettet, og der ses ikke at foreligge nogen uenighed om Nordea Danmarks pligt til at betale løn og feriepenge mv., rettidigt og korrekt og til straks at rette fejl, der måtte forekomme fremover. Herefter finder Arbejdsretten ikke grundlag for at tage klagers påstand 2 under pådømmelse.

### **Thi kendes for ret:**

Finanssektorens Arbejdsgiverforening for Nordea Bank Danmark A/S frifindes.

I sagsomkostninger for Arbejdsretten skal FTF for Finansforbundet inden 14 dage efter afsigelsen af denne dom betale 2.000 kr. til Arbejdsretten.

Niels Waage