

Statusopdatering

4. OKTOBER 2021

OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNTERINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den seneste og væsentligste udvikling i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, der bliver varetaget af en central enhed i Danske Bank.

For yderligere oplysninger om, hvor langt vi er med at rette op på fejlene i samtlige af de ældre kundesager, som varetages af enheden, kan du besøge www.danskebank.com/kundesager.

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- Som vi kommunikerede i juni 2021, er en mindre andel af inkassosagerne af en sådan kompleksitet, at de kræver yderligere gennemgang, og arbejdet forventes at være gennemført inden årets udgang. Vi har pr. 24. september 2021 gennemgået ca. 4.400 ud af 5.200 sager og konkluderet, at 669 kunder er berettiget til kompensation som følge af de oprindeligt identificerede problemer i vores inkassosystemer. Den gennemsnitlige kompensation, eksklusiv tidskompensation, for overopkrævet gæld for denne gruppe er ca. 4.400 kr., mens det højeste kompensationsbeløb er ca. 140.000 kr. Da de resterende sager, som der kræver yderligere gennemgang, går langt tilbage i tid og er mere komplekse, kan der blive identificeret større kompensationsbeløb.
- Vi er fortsat i dialog med Domstolsstyrelsen med henblik på at kompensere kreditorer, der grundet vores fejl kan have fået udbetalt en lavere dividende fra en række boer, end de var berettiget til.
- Vi er ligeledes i dialog med Domstolsstyrelsen om processen for udbetalingen af den tidligere kommunikerede kompensation for overopkrævning til omkring 1.400 af de berørte inkassokunder, idet der her er tale om kunder, som har været igennem en gældssanering, rekonstruktion, konkurs eller er afgået ved døden. Den gennemsnitlige kompensation inklusive tidskompensation i disse sager er ca. 6.000 kr. Disse tal er en del af de allerede kommunikerede kundeantal og beløbsstørrelser.
- Som kommunikeret i september 2020 påvirker datafejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer også de oplysninger om udestående gæld og rentebetalinger, som vi har givet til skattemyndighederne. Vi er i dialog med Skattestyrelsen om konsekvenserne af de identificerede fejl for vores skatterapportering vedrørende de ca. 50.000 inkassokunder, som vores foreløbige analyser viser kan være berørte.
- Herudover er vi i løbende dialog med Skattestyrelsen for at afklare, hvilke skattemæssige konsekvenser tilbagebetaling, gældseftergivelse og tidskompensation kan få. Da vores arbejde med at gennemgå de yderligere mulige problemstillinger strækker sig ind i 2022, udestår også en endelig afklaring på dette.
- Der er sket en forsinkelse i brevudsendelsen til de resterende ca. 68.000 kunder som muligvis er påvirket af de fire hovedårsager til datafejl i vores systemer. De skulle i august have modtaget et statusbrev på deres sag. Forsinkelsen skyldes, at der blev fundet fejl i brevene kort inden udsendelse, ligesom vi oplevede en ressourceudfordring. Vi har informeret tilsynet. Brevene bliver sendt ud i oktober.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har vi reduceret det samlede antal potentielt berørte kunder i Danmark med ca. 13.000, så det samlede antal nu er på ca. 347.000.
- Samtidig har vi dog i vores løbende gennemgang af problemet om rykkergebyrer i Danmark for nylig identificeret potentielle problemer relateret til en anden type rykkergebyr. Vi undersøger årsagen til og omfanget af den potentielle problemstilling, men rykkergebyrer involverer typisk et betydeligt antal kunder, og vores nuværende, foreløbige forståelse er, at problemet vil berøre mere end 140.000 yderligere kunder.
- Siden seneste opdatering har vi informeret yderligere ca. 6.800 danske kunder om, at de uberettiget kan have betalt renter på rykkergebyrer. Alle de potentielt berørte danske kunder er således informeret om problemstillingen.
- I Danmark har yderligere ca. 6.000 kunder modtaget kompensation, hvilket betyder, at i alt ca. 211.000 kunder er kompenseret for at have betalt renter på rykkergebyrer. Ca. 189.000 kunder har fået udbetalt under 10 kr. i kompensation, mens de resterende ca. 22.000 kunder i gennemsnit har modtaget 20 kr. Det højeste beløb, vi indtil nu har udbetalt i Danmark, er på 512 kr., men alle sager er endnu ikke gennemgået.
- Vi er i dialog med Domstolsstyrelsen om håndteringen af udbetaling af kompensation for 14.000 kunder, idet de har været igennem en gældssanering, rekonstruktion, er gået konkurs eller afgået ved døden. For 99 pct. af disse sager vil der før tidskompensation være tale om beløb under 50 kr.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

Mangelfulde estimater for gevinster og tab på aktier

- I sagen om mangelfulde estimater for gevinster og tab på aktier er alle potentielt berørte kunder blevet informeret. Kunderne er blevet opfordret til at kontakte os, hvis de har brugt opgørelserne til skatterapportering eller som andet end vejledning til fx en konkret investeringsbeslutning og derigennem skulle have lidt et tab som følge af dette. Hittil har ingen kunder henvendt sig vedrørende direkte eller indirekte tab, og vi kender ikke til tilfælde, hvor kunder har lidt tab ved at bruge de mangelfulde estimater for gevinster og tab på aktier. Der er sendt et afslutningsnotat til Finanstilsynet, og vi betragter sagen som afsluttet.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

Forsinkelser i vores skatteservices

- I sagen om forsinkelser i udbetalingen af tilbagebetalt udbytteskat på en række amerikanske værdipapirer har vi på baggrund af yderligere analyser identificeret yderligere 200 berørte kunder. Det betyder, at ca. 2.400 kunder er berørt.
- Ca. 100 kunder med særlige sager endnu ikke modtaget tilbagebetaling, hvoraf omkring 50 er dødsbosager, hvor boet endnu ikke er kontaktet, da vi er i gang med at fastlægge fremgangsmåden for disse tilbagebetalinger. Banken har orienteret de resterende kunder, og vi afventer deres svar for at kunne foretage tilbagebetaling til dem. Vi arbejder på hurtigst muligt at kompensere alle berørte kunder.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).