

Finanstilsynet

Århusgade 110

2100 København Ø

Att.: Ulla Brøns Petersen og Katrine
Sauer

Sendt til:

Ulla Brøns Petersen (UBP@FTNET.DK),
Katrine Sauer (KASA@FTNET.DK),
DABA supervisory contact (DABA-
tilsynskontakt@FTNET.DK)

Kontaktperson: Rob De Ridder

J. nr. 21-003065

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2
1092 København K

Telefon 33 44 00 00
www.danskebank.dk

31. oktober 2021

Redegørelse: Krav fremsendt til skifteretten

Baggrund og formål

Formålet med dette brev er at besvare de 10 nummererede spørgsmål og et yderligere spørgsmål, som Finanstilsynet fremsendte den 4. oktober 2021. Spørgsmålene vedrører primært håndteringen af Danske Bank A/S' (bankens) krav, der behandles på vegne af Realkredit Danmark, i dødsbosager, der er behandlet af skifteretten. Bankens svar er anført nedenfor. Ligeledes gives oplysninger om bankens fremsendelse af sager generelt. For overskuelighedens skyld har vi medtaget en oversigt over de forskellige typer retssager og en dansk/engelsk ordliste med relevante juridiske udtryk i henholdsvis bilag 1 og 2.

Banken har som tidligere nævnt til fulde haft til hensigt at begrænse risikoen for eventuel fejloprævning til et minimum og har således truffet relevante beslutninger og iværksat foranstaltninger for at beskytte sine kunder mod fejl i gældsinddrivelsessystemerne. Det er dog vigtigt at bemærke, at de foranstaltninger, der er skønnet nødvendige, er blevet implementeret løbende og er baseret på den viden, der var tilgængelig på det givne tidspunkt.

Det er og har været bankens målsætning udelukkende at fremsende og fortsætte med retssager, som er korrigeret for kendte fejl, eller med kun delvist korrigerede retssager, hvor banken risikerer at skade tredjepart eller kunden, såfremt banken ikke fremsender sit krav.

Udviklingen i gældsinddrivelsessagen har krævet flere ændringer i vores procedurer vedrørende retssager. Da banken er blevet klogere med tiden, og som følge af mere tilbundsående analyser, har banken foretaget korrigerende handlinger baseret på fakta, som er fremkommet løbende, med det formål og i den hensigt fortsat at gøre sit bedste for at beskytte kunderne og minimere risikoen for mulig overoprævning.

Det bemærkes, at ikke alle afdelinger og systemer har fulgt samme tidslinje, men nogle af de vigtigste beslutninger om håndteringen af gældsinddrivelsessager er følgende:

- Det har siden juni 2019 været bankens klare målsætning, som fastlagt af ledelsen, at korrigere samtlige retssager for de fire hovedårsager før fremsendelse til retten.
- I december 2019 besluttede banken at trække de retssager, der ikke kunne korrigeres, tilbage.
- Siden april 2021 har korrigeringen af retssager også omfattet yderligere problemstilling nr. 2 (rykkergebyrer).
- Banken besluttede i juni 2021 at tilbagetrække alle civile retlige sager, der er håndteret af inkassoafdelingen, og som ikke er afsluttet i retten, i erkendelse af, at retssager kan blive påvirket af flere yderligere problemstillinger, og at en sådan påvirkning endnu ikke kan kvantificeres.
- Banken besluttede i juli 2021 at medtage et forbehold, når den fremsendte korrigerede krav fra gældsinddrivelsessystemet (DCS) i bosager til bobestyrerne, hvoraf det fremgik, at bankens data måske ikke var korrekte på grund af de yderligere problemstillinger, som banken endnu ikke var i stand til at kvantificere. Forbeholdet blev medtaget fra den 23. juli 2021.
- Banken besluttede i september 2021 at trække alle de bosager, der var håndteret af inkassoafdelingen og som endnu ikke var blevet afsluttet i retten, tilbage.

Konkursafdelingen, der varetager bankens største og mest komplekse sager, har fulgt en separat proces og har generelt kun fremsendt krav (korrigeret for de fire hovedårsager og

yderligere problemstilling nr. 2 (rykkergebyrer)) i sager, der ikke er påbegyndt af banken. Derudover har konkursafdelingen generelt haft stærke processer til minimering af risikoen for fremsendelse af forkerte krav.

Inkassobureauerne modtog orientering senere end de interne afdelinger.

Som anført i bankens brev af 1. september 2021 fortsatte banken med at analysere håndteringen af civilretlige sager og bosager. Banken har som bekendt konstateret problemstillinger for 840 dødsbosager, der er håndteret af Danske Bank på vegne af Realkredit Danmark og fremsendt i perioden 10. januar 2020 - 26. august 2021. Disse er beskrevet i bankens brev af 20. september 2021. Herudover har banken på baggrund af yderligere analyser identificeret problemstillinger vedrørende følgende:

- Færre end 10 politianmeldelser, hvor Danske Banks krav måske ikke har været korrekt anført.
- En række sager vedrørende kunder bosiddende i Sverige, hvor kravet ikke er blevet fuldt korrigeret efter hensigten. Nogle af de kunder, der var bosiddende i Sverige, er flyttet fra Danmark til Sverige og er derfor påvirket af de allerede kendte fejl, der påvirker kunder i Danmark. Banken finder det vigtigt at understrege, at banken ikke har fundet nogle problemstillinger i gældsinddrivelsessystemerne og procedurerne vedrørende Danske Banks filial i Sverige.

Banken havde pr. september 2021 i alt trukket 58 sager hos Kronofogden i Sverige tilbage. Kunderne vil modtage compensation, såfremt fremsendelsen af disse sager har været til skade for kunderne, før banken trak sagerne tilbage.

- Omkring 30 bosager, hvor forbeholdet om, at kravet måske fortsat ikke var korrekt, ikke blev medtaget, da sagerne blev fremsendt til bobestyrerne. Danske Bank har implementeret afhjælpende foranstaltninger og har genfremsendt de pågældende krav med forbeholdet. Der er en mindre risiko for, at disse forkerte fremsendte krav har været til skade for kunden eller tredjepart.

De identificerede problemstillinger er beskrevet nærmere under spørgsmål 7 i dette brev. Banken fortsætter med sine analyser og holder Finanstilsynet orienteret om yderligere relevante resultater.

Banken iværksætter foranstaltninger til at trække de civilretlige sager og bosager, som endnu ikke er afsluttet, tilbage og vil i videst mulige omfang kompensere involverede tredjeparter for tab i sager, der ikke kan trækkes tilbage.

Banken beklager de problemer, som gældsinddrivelsessagen har forårsaget for sine kunder og andre involverede parter. Banken vil gerne gentage, at vi er fast besluttet på at løse de udestående forhold og kompensere sine berørte kunder så hurtigt som muligt.

Implementerede kontrolforanstaltninger

Som anført ovenfor har banken prioriteret at iværksætte relevante og tilstrækkelige foranstaltninger til at minimere en eventuel risiko for overopkrævning og/eller fremsendelse af forkerte krav igennem hele processen på baggrund af den viden, som banken havde på det tidspunkt, hvor foranstaltningerne blev truffet. Banken erkender dog, at bankens interne kommunikation om beslutninger om at korrigere og tilbagetrække retssager, der er nævnt ovenfor, i et vist omfang og i visse tilfælde ikke altid har været tilstrækkelig klar eller er blevet forstået i organisationen, hvilket i et begrænset antal sager kan have ført til, at handlinger er foretaget i strid med de beslutninger, der er truffet og bankens hensigt.

Banken har konstateret, at beslutningerne i et begrænset antal tilfælde ud over de 840 bosager (Realkredit Danmark Personlig Fordring (PF)), som allerede er indberettet, ikke blev fulgt, hvilket desværre har resulteret i de øvrige problemstillinger, der er anført ovenfor.

Derudover har banken oplevet praktiske problemer med at trække retssager tilbage. Endelig kan banken nu konstatere, at selvom kontroller blev indført, virkede de ikke efter hensigten.

Status på tilbagetrækningen af retssager

Som anført ovenfor er det og har det altid været bankens hensigt udelukkende at fremsende og fortsætte med retssager, som er korrigeret for kendte fejl, eller med kun delvist korrigerede retssager, hvor banken risikerer at skade tredjepart eller kunden, hvis banken ikke fremsender sit krav. Banken giver nedenfor en status på sager, der varetages af inkassoafdelingen og konkursafdelingen.

Inkassoafdelingen trækker alle sager tilbage, medmindre de korrigeres, eller det skønnes nødvendigt at fortsætte på baggrund af separat godkendelse fra Group Legal og ledelsen i inkassoafdelingen. Banken har siden september 2021 identificeret følgende:

- 80 civilretlige sager, hvoraf 74 er trukket tilbage. De resterende 6 sager er ved at blive gennemgået individuelt.
- 473 bosager, hvoraf 173 er trukket tilbage, og de resterende 300 er ved at blive gennemgået individuelt.

Yderligere problemer med datakvaliteten og komplikationer i processer kan også opstå fremover. Såfremt der identificeres flere sager, er det bankens klare ambition at håndtere dem så hurtigt som muligt.

I perioden fra juni til september 2021 trak banken mere end 240 retssager tilbage.

Konkursafdelingen har siden juli 2020 besluttet særskilt for hver sag, hvorvidt den ville fortsætte med en sag. Alle sager korrigeres manuelt af kvalitetssikringsteamet i forhold til de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 2 og godkendes af den øverste ledelse på området.

I. Antal fremsendte dødsbosager og modtaget dividende

Dette afsnit omhandler Finanstilsynets spørgsmål 1 og 2.

- 1) *Hvor mange dødsbosager er oversendt til skifteretten efter 21. september 2020 angivet på månedsbasis?*
- 2) *Hvor meget dividende har banken modtaget i sager, som er oversendt efter d. 21. september 2020 - både det samlede beløb og fordelt på sager?*

En opsummering af de ønskede data er vist i nedenstående tabel, og yderligere oplysninger anføres i bilag 3. Det skal bemærkes, at valideringen af data fortsat er i gang, og banken vender tilbage ved væsentlige opdateringer.

Som anført i brev af 20. september har banken identificeret 840 PF-sager, der er fremsendt i perioden 10. januar 2020 - 26. august 2021. I perioden 21. september 2020 - 19. september 2021 fremsendte banken 330 sager fra PF-systemet til skifteretten og/eller bobestyreren:

Dødsbosager fremsendt i perioden 21. september 2020 - 19. september 2021	Fremsendte sager i alt	Gennemsnitligt antal sager fremsendt pr. måned	Antal sager i alt hvor dividende er modtaget	Dividende i alt modtaget i fremsendte sager	Gennemsnitlig dividende pr. sag
Dødsbosager - Realkredit Danmark, PF-system	330	27,5	25	1.169.868 kr.	46.794 kr.

Processerne for sager, der også er fremsendt direkte til bobestyreren, omfatter korrigerende og kontrol af krav før fremsendelse.

Banken er i færd med at analysere og validere de resterende estimater for at sikre et fuldstændigt overblik over alle dødsbosager, der håndteres som led i gældsinddrivelsen, herunder DCS-sager.

II. Kontrolsvigt for proformaopgørelser

Dette afsnit omhandler Finanstilsynets spørgsmål 3-6:

- 3) *Hvorfor er der ikke etableret et fireøje princip eller lignende form for kontrolmekanisme, som muliggjorde, at banken selv blev opmærksom på fejlen med den forkerte brevskebelon?*
- 4) *Når driftsteamet har anvendt en forkert skabelon, burde det så ikke være fanget af "kontrol"teamet?*

Banken implementerede kontrol af korrigerende af krav, herunder nye retssager, i juni 2019 med henblik på at validere de manuelt korrigerede krav.

Banken besluttede i januar 2020 at ændre processerne for PF-dødsbosager vedrørende Realkredit Danmark.

Hensigten var at afspejle processen fra DCS og begynde at fremsende ikke-korrigerede proformaopgørelser til skifteretten i stedet for manuelt korrigerede sager. Dette skyldtes, at banken oplevede, at mange sager blev afsluttet med et boudlæg uden skiftebehandling i stedet for at blive fremsendt til bobestyreren, hvilket betød, at banken ikke modtog dividende. Banken fandt i de sager, at der ikke var behov for at korrigere proformaopgørelserne før fremsendelse til retten, eftersom banken ville korrigere kravene, hvis den blev informeret om, at der var udsigt til at modtage dividende.

Det var mellem januar 2020 og november 2020 hensigten at fremsende ikke-korrigerede proformaopgørelser og derefter korrigere de faktiske krav efterfulgt af kontrol, hvis kravene blev fremsendt til bobestyrerne. Den manuelle korrigerende og kontrollen af proformaopgørelser til retten blev derfor indstillet. Det blev antaget, at en eventuel dividende, som banken måtte modtage, derfor ville være baseret på de korrigerede krav, der blev fremsendt til bobestyrerne.

Selv om det på beslutningstidspunktet og på baggrund af den viden, som linjeorganisationen havde på det tidspunkt, blev vurderet, at processen var tilstrækkelig, kan banken nu se, at den beslutning, der blev truffet i januar 2020, ikke blev korrekt gennemført, valideret og kontrolleret, hvilket i nogle sager førte til forkerte processer og utilsigtet fremsendelse af ikke-korrigerede krav som endelige krav.

Banken kan nu også se, at den kontrol, der blev foretaget af kravene, ikke opdagede, at linjeorganisationen anvendte en forkert skabelon. Dette betød, at banken fortsatte med at sende breve, der var baseret på en skabelon, som ikke afspejlede, at det drejede sig om en proformaopgørelse.

Banken besluttede med virkning fra november 2020 ikke at fremsætte krav til bobestyrerne. I den hensigt at den første opgørelse var en proformaopgørelse, og eftersom banken ikke fremsendte de endelige korrigerede krav til bobestyreren, var banken af den opfattelse, at dens krav ikke ville blive behandlet. Banken oplevede dog, at skifteretten fremsendte nogle af proformaopgørelserne til bobestyrerne.

Tabellen nedenfor viser en oversigt over ændringen i processerne for PF-sager:

Tidspunkt	Fremsendelse til skifteretten	Korrigerig af krav til skifteretten	Fremsendelse til bobestyrer	Korrigerig af krav til bobestyrer
Jun 2019 - dec 2019	Ja	Ja	Ja	Irrelevant
Jan 2020 - nov 2020	Ja -tænkt som proformaopgørelse	Nej	Ja	Ja
Nov 2020 - aug 2021	Ja -tænkt som proformaopgørelse	Nej	Nej	Irrelevant
Sep 2021 -	Nej	Irrelevant	Nej	Irrelevant

Det skal bemærkes, at ovenstående beskrivelse afviger fra brevet af 20. september 2021, da yderligere analyser er gennemført. Hovedårsagen til den utilsigtede fremsendelse til bobestyrerne er utilstrækkelig validering af procesændringerne og ikke anvendelse af forkert skabelon.

- 5) *Hvordan blev banken konkret opmærksom på, at bankens ansatte har anvendt en forkert brevskabelon?*

Fejlen blev opdaget den 18. august 2021 og registreret som ORIS-hændelse nr. 152297, som blev eskaleret internt i henhold til eskaleringspolitikken den 19. august 2021.

Hændelsen blev opdaget, da en af bankens ansatte blev kontaktet af en bobestyrer, der bad Danske Bank om at fremsende sit endelige krav. Den ansatte blev bekymret, da forståelsen af proceduren på daværende tidspunkt var, at skifteretten ikke ville dele proformaopgørelser med bobestyrerne.

Den bekymring, som den ansatte gav udtryk for, blev undersøgt yderligere, herunder ved at rejse ORIS-hændelsen, og banken blev dermed opmærksom på problemstillingen, og banken bekræftede, at den anvendte skabelon ikke afspejlede bankens hensigt om at fremsende en proformaopgørelse.

- 6) *Hvad er årsagen til, at banken ikke reagerede tidligere, f.eks. i forbindelse med at banken har fået besked om, at retten har taget stilling til et krav, som er sendt ved forkert brevskabelon?*

ORIS-hændelsen blev indberettet dagen efter, at den ansatte udtrykte sin bekymring. Bankens reagerede således, så snart banken opdagede, at den anvendte skabelon ikke

udtrykkeligt angav, at det var en proformaopgørelse, og at proceduren for fremsendelse af kravet til retten var anderledes end forventet.

III. Retssager generelt

Dette afsnit omhandler Finanstilsynets spørgsmål 7-10 og Finanstilsynets yderligere spørgsmål i første afsnit efter spørgsmål 10.

- 7) *I forlængelse af at banken skriver i sin redegørelse af 20. september 2021 s. 4, at "ingen inkassosager fremsendes til retten, uden at der er foretaget en forudgående beregning og gennemførelse af 4-øjes kontrol" bedes banken oplyse, om der har været oversendt andre sager til domstolene, og hvilken proces de sager har været igennem?*

Banken har fremsendt andre sager til retten, og den internt vedtagne proces omfattede generelt korrigerende og kontrol af kravene før fremsendelse. For dødsbosager omfattede den vedtagne proces at fremsende en proformaopgørelse til skifteretten efterfulgt af korrigerede krav til bobestyrerne.

Retssagerne kan overordnet opdeles i to typer: (1) civilretlige sager og (2) bosager. Hver type kan opdeles i flere undertyper. En oversigt over sagstyperne findes i bilag 1. Som beskrevet ovenfor medførte mangelfuld gennemførelse af de trufne beslutninger, at banken utilsigtet fremsendte forkerte krav i et begrænset antal sager.

I afsnittene nedenfor tilstræber banken at give et overblik over sin aktuelle analyse af de to typer retssager. Alle de identificerede problemstillinger skal håndteres af projektorganisationen i gældsinddrivelsessagen.

Civilretlige sager

De fleste civilretlige sager anlægges sædvanligvis af kreditor efter debtors kontraktbrud, f.eks. manglende betaling af renter/afdrag og uoverensstemmelser vedrørende udestående gæld. I en civilretlig sag bruger kreditor civilretten eller fogedretten til at opnå dom eller afgørelse om udlæg.

I sådanne sager har Danske Bank tilstræbt at korrigere kravene på baggrund af bankens viden, før sagen blev fremsendt til retten.

Selvom det var bankens hensigt at korrigere alle krav, før de blev fremsendt til retten, har banken konstateret uregelmæssigheder i nogle sager:

Fuldbyrdelse, hvor debitor ikke er mødt op til et planlagt retsmøde. Anmodning til politiet om at tage en person i varetægt for udeblivelse fra retten (politifremstilling) (skønnet til <10 sager):

Hvis en debitor udebliver fra et planlagt retsmøde, vil sagen alligevel fortsætte. I sådanne tilfælde er det almindeligt, at kreditor beder om enten fuldbyrdelse, hvor politiet og repræsentanter for retten kan møde op på debtors adresse, eller politifremstilling, hvor politiet hjælper med at lokalisere debitor, tager debitor i varetægt og fremstiller debitor i retten. Kreditor vil blive kontaktet pr. telefon med henblik på straks at kunne deltage i retsmødet.

I nogle tilfælde følger banken denne fremgangsmåde, og banken har identificeret og tilbagetrukket eller korrigeret alle igangværende og kendte sager i perioden januar til marts 2020. Hensigten var at korrigere alle sager, hvor der var behov for det, men banken var desværre ikke i stand til at identificere alle sager i forbindelse med dataudtræk i perioden januar til marts 2020. De sager, der ikke blev identificeret, blev derfor ikke korrigeret i henhold til den viden, banken havde på det tidspunkt. Som

følge heraf kan banken have krævet for høje beløb fyldestgjort i kreditorers aktiver. Vores nuværende skøn er, at denne fejl er sket i færre end 10 sager siden marts 2020.

Banken har implementeret procesændringer for at sikre, at banken ikke tager del i sådanne retsmøder om ikke-korrigerede krav. Alle sagerne vil blive behandlet som en del af vores foranstaltninger for at afhjælpe fejl i kundesagerne.

Pr. september 2021 havde banken identificeret og tilbagetrukket yderligere 10 sager, hvor banken potentielt havde anmodet politiet om at finde debitorerne, men hvor den potentielle fremstilling endnu ikke havde fundet sted.

Fogedsager i Sverige:

Hvis en kunde er bosiddende i Sverige, kan kreditorer anmode Kronofogden om at inddrive gælden på vegne af kreditor. Danske Bank i Danmark har gjort brug af denne fremgangsmåde i sager, hvor debitorerne er bosiddende i Sverige. Alle sager fremsendt til Kronofogden er blevet korrigeret før fremsendelse på baggrund af de korrigeringsprocedurer, der var gældende på det pågældende tidspunkt. Banken har desværre ikke genfremsendt korrigerede krav til Kronofogden i tilfælde, hvor banken kunne korrigere kravene på baggrund af ny viden som f.eks. yderligere problemstilling nr. 2 (rykkergebyrer).

Banken havde i alt tilbagetrukket 58 sager hos Kronofogden pr. september 2021.

Banken finder det vigtigt at anføre, at banken ikke har fundet nogle problemstillinger i gældsindrivelsessystemerne og procedurerne vedrørende Danske Banks filial i Sverige.

Bosager

I bosager er det som regel debitor, en anden kreditor eller en kompetent myndighed, der anlægger sagen. Banken anmodes om at fremsende de engagementer, som debitor måtte have, herunder udestående gæld.

I sådanne tilfælde har Danske Bank besluttet enten at

- korrigere kravene inden fremsendelse eller
- fremsende en proformaopgørelse og senere fremsende korrigerede krav. Efter implementering den 23. juli 2021 skal de korrigerede krav omfatte et forbehold, der forklarer, at banken har identificeret yderligere problemstillinger, som banken ikke er i stand til at korrigere på det pågældende tidspunkt, og at kravet efterfølgende kan blive reduceret, når problemstillingerne er blevet analyseret og afsluttet.

Ud over den fejl, der er beskrevet i besvarelsen af spørgsmål 3 og 4, har vi identificeret ca. 30 sager, hvor følgende forbehold desværre manglede i brevene med de fremsatte krav:

"Vi har desværre konstateret fejl i vores gældsindrivelsessystem. Vi er i gang med at undersøge fejlene og deres betydning for vores kunder men kan endnu ikke sige, om denne sag er berørt. Hvis sagen er berørt af fejlene, kan det betyde, at det anførte beløb ikke er retvisende. Vi vil stille vores berørte kunder som om, at fejlene ikke var sket, og det kan medføre, at vi vil nedjustere eventuel eksisterende gæld på sagen eller tilbagebetale penge. Det er vores forventning, at undersøgelserne desværre vil

strække sig ind i 2022. Vi vender tilbage, hvis det viser sig, at denne sag er berørt af fejlene, og I skal derfor ikke selv gøre noget i den forbindelse."

Så snart problemstillingen vedrørende det manglende forbehold blev identificeret den 9. september 2021, genindførte banken kravet om at inkludere forbeholdet og instruerede alle relevante medarbejdere. Instruksen blev gentaget mundtligt og skriftligt. Danske Bank genfremsendte desuden kravene med forbeholdet til retten, og forholdet anses for afsluttet. Hændelsen blev indberettet som ORIS-hændelse nr. 153003 den 17. september 2021 og eskaleret i henhold til eskaleringspolitikken.

Der er en mindre risiko for, at disse forkert fremsendte krav har været til skade for kunden eller tredjepart.

Sager behandlet uden for inkassoafdelingen

Sagsbehandling i konkursafdelingen:

En række sager behandles grundet deres størrelse og kompleksitet af specialister, hvor der anlægges et forsigtigt skøn fra sag til sag. I de fleste sager har vi vurderet det nødvendigt at gå videre med behandlingen af retssager. Siden juli 2020 er alle nye sager blevet korrigeret for de fire hovedårsager og yderligere problemstilling nr. 2 af kvalitetssikringsteamet i det program, som er ansvarlig for gældsinddrivelsessagen.

Sagsbehandling i forbindelse med yderligere problemstillinger:

Sager, der specifikt hidrører fra yderligere problemstilling nr. 2 (rykkergebyrer) og yderligere problemstilling nr. 14 (Nordania Danmark), behandles uden for inkassoafdelingen, og banken undersøger i øjeblikket, hvordan disse sager er blevet behandlet.

8) *Er det alene i dødsbosager, at banken benytter sig af at sende proformakrav?*

Danske Bank er i øjeblikket ved at analysere alle processer i forbindelse med fremsendelse af både civilretlige sager og bosager til de forskellige domstole.

Indtil videre har banken konstateret, at banken kun har gjort brug af proformaopgørelser, når der fremsendes krav til dødsboer.

9) *Banken bedes redegøre nærmere for indholdet af og vurderingen bag afsnittet "Hensyn til debitor og tredjemand" på side 4 i bankens redegørelse af 1. september 2021, herunder følgende udsagn:*

- a. *"Debitor/og eller tredjemand bliver stillet ringere, hvis bankens krav ikke anmeldes eller, hvis bankens krav tilbagekaldes."*
- b. *"Det fremadrettede forløb for meddebitorer og kautionister kompliceres, hvis banken ikke anmelder og opgør sine krav over for de respektive boer."*

Der kan være visse komplicerende aspekter i forbindelse med inkassosager, især i bosager, og især hvis der er tredjeparter involveret. Bankens har ikke annulleret/slettet al registreret gæld, herunder retmæssigt registreret gæld, som endnu ikke er tilbagebetalt. Det er bankens hensigt at genoptage gældsinddrivelsen, når bankens systemer og krav er blevet korrigeret. Hvis banken ikke gør et krav gældende mod et bo og ikke annullerer/opgiver gælden, kan det have været til skade for og komplicere processen for meddebitorer, som hæfter for samme gæld.

Hvis banken ikke gør sit krav gældende mod et bo og dermed ikke modtager dividende, som kan nedbringe gælden, vil eventuelle meddebitorer som udgangspunkt skulle tilbagebetale en større gæld, end det ville have været tilfældet, hvis kravet var blevet anmeldt. Der skal dog tages hensyn til, hvilken indvirkning bankens manglende anmeldelse af kravet har på meddebitorens potentielle tilbagebetalingsforpligtelse.

Disse udfordringer bliver større, hvis en debitor har stillet yderligere sikkerhed, såsom et gyldigt pantebrev, som bør tages i betragtning.

Der gælder generelt de samme udfordringer for meddebitorer som for garantistillere.

Se eksempler på negative konsekvenser for kunderne nedenfor.

1. Der kan være tilfælde, hvor en gældssaneringsproces går i stå, hvis banken ikke anmelder sit krav. Det skyldes sandsynligvis de juridiske krav, der gælder for gældssanering, herunder at
 - a) kundens økonomiske situation er uklar, når banken ikke anmelder et krav (banken har ofte et betydeligt krav, som har væsentlig betydning for sagen), eller
 - b) kunden er ikke uden den registrerede gæld nødvendigvis afskåret fra at tilbagebetale sin gæld i det omfang, det kræves for at opfylde betingelserne for at opnå gældssanering.

Det kan således være til skade for kunden og fastholde denne i gæld, hvis banken ikke anmelder sit krav i gældssaneringsprocessen.

2. Hovedstolen, fra da lånet oprindeligt blev optaget, er allerede registreret i tingbogen, og det er set i praksis, at en auktionsleder eller en bobestyrer medtager dette misvisende gældsbeløb (angivet i tingbogen) i et bo og/eller på en tvangsauktion.

Det er også set, at gælden til banken registreres på baggrund af oplysninger fra andre kilder (såsom årsopgørelser eller andre ikke-opdaterede registreringer).

Nogle bobestyrere, kuratorer og advokater for udlægshavere (auktionsledere) insisterer på, at banken skal anmelde sit krav til brug for bobehandlingen.

I sådanne tilfælde er der risiko for, at bankens krav angives med et misvisende eller for højt beløb, hvis banken ikke anmelder sit krav, hvilket betyder, at banken til skade for kunden, arvinger og andre kreditorer kan modtage for stor en dividende, hvis banken ikke efter bedste evne anmelder et opdateret krav.

3. I tilfælde af tvangsauktion over en pantsat ejendom kan en manglende anmeldelse af bankens fordring standse tvangsauktionsprocessen for den pantsatte ejendom, da det er afgørende for tvangsauktionsprocessen, f.eks. for en bydende og for auktionslederen (advokaten for udlægshaverne), at al gæld, som ejendommen er behæftet med, er angivet så korrekt som muligt.
4. Nogle bobestyrere har afskåret banken fra oplysninger om den løbende proces, hvis banken ikke har anmeldt et krav, da banken i sådanne tilfælde ikke vil blive betragtet som kreditor, selvom banken forventeligt stadig har et krav i et vist omfang (den fulde økonomiske påvirkning af alle yderligere problemstillinger er ikke kendt). De manglende oplysninger vil bl.a. komplicere dialogen med meddebitorer og garantistillere.
5. Uden afslutningen af et bo og i særdeleshed i gældssaneringssager eller i forbindelse med tvangsauktioner kan kunden og eventuelle meddebitorer og garantistillere utilsigtet fastholdes i gæld.

- 10) *Banken bedes be- eller afkræfte, at de krav, som er fremsendt til skifteretten, er baseret på en genberegning af både 1-4 hovedårsagerne og de yderligere problemstillinger.*

De krav, der blev fremsendt til skifteretten, blev ikke korrigeret. Det var bankens hensigt at fremsende ikke-korrigerede proformaopgørelser efterfulgt af korrigerede krav til bobestyreren med et forbehold, der informerede om de yderligere problemstillinger.

Problemstillinger vedrørende korrektioner af civilretlige sager vil blive behandlet som en del af den generelle afhjælpning af kundesager i forbindelse med den yderligere problemstilling.

Korrektioner over for andre kreditorer i afsluttede bosager vil blive behandlet i forbindelse med yderligere problemstilling nr. 1 i dialog med Domstolsstyrelsen.

--ooOoo--

Finanstilsynets anmodning af 4. oktober 2021 er blevet delt med Danske Bank A/S' direktion til orientering. Dette svarbrev er godkendt af Danske Bank A/S' direktion den 29. oktober 2021.

Banken vil opdatere Finanstilsynet om resultatet af sit fortsatte arbejde i forbindelse med retssagerne.

Danske Bank står til rådighed, såfremt Finanstilsynet måtte have yderligere spørgsmål eller anmode om oplysninger.

Med venlig hilsen
Danske Bank A/S

Frans Woelders
Group COO

Rob De Ridder
COO, LC&I

Bilag 1:
Oversigt over sagstyper

Sags-kategori	Retsinstans	Sagstype	Debitor	Beskrivelse
Civilretlige sager	Civilretten	Stævninger	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Indgives med henblik på afsigelse af dom som grundlag for tvangsfuldbyrdelse, idet debitor ikke frivilligt anerkender gældens størrelse eller eksistens. Indgivelse af en stævning har afbrydende virkning på forældelsesfristen. En stævning anvendes ofte af banken til at fastsætte gældsbeløbet, f.eks. i forbindelse med aktive kreditter og til kautionister, der ikke vil anerkende gælden eller gældsbeløbet. Banken afvejer altid, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at indgive en stævning, hvor debtors betalingsevne og muligheden for at få afsagt en kendelse til fordel for banken vurderes, idet en sag, der anlægges ved civilretten, medfører omkostninger, der skal betales, hvis banken taber sagen, eller hvis debitor ikke er i stand til at betale sagens omkostninger.
	Fogedretten	Fogedretssager	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Indledes med henblik på at opnå afgørelse om udlæg, hvor bankens krav kan tvangsfuldbyrdes. Afhængigt heraf er det grundlag for tvangsfuldbyrdelse. Debitor skal under strafansvar besvare spørgsmål om debtors økonomiske status med henblik på at afklare, hvilke aktiver der kan gøres udlæg i som sikkerhed for gælden. Der kan gøres udlæg i alle debtors aktiver – undtagen aktiver, som der ikke kan gøres udlæg i, f.eks. aktiver, der er nødvendige for at opretholde et værdigt liv – som f.eks. fast ejendom, køretøjer, dyr elektronik og dyre designeraktiver. Når sagen er behandlet i fogedretten, tilføjes sagens omkostninger, og de aktiver, der er gjort udlæg i, kan derefter sælges på auktion efter en nærmere fastlagt procedure. Debitorer, der ikke er tilstede i fogedretten, tvinges til at give fremmøde ved politifremstilling. Fogedsager kan undgås, hvis debitor fremsætter en konkurserklæring, som friholder debitor mod at blive part i en fogedsag i en periode på seks måneder.
		Betalingspåkrav	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Forenklet og hurtig gældsinddrivelse i fogedretten. For alle mindre krav (under 100.000 kr. i hovedstol) uden grundlag for tvangsfuldbyrdelse kan der indgives et forventeligt uanfægteligt krav til fogedretten med henblik på at opnå grundlag for tvangsfuldbyrdelse og udlæg.
		Tvangsauktioner	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Separat proces i retten for tvangssalg af fast ejendom. Finder sted på kreditors foranledning, når debitor misligholder et lån med pant i debtors faste ejendom. Et frivilligt auktionssalg kan finde sted på debtors foranledning. Under auktionen fastsættes alle realkreditforpligtelser/-gæld i forbindelse med fast ejendom, og når auktionen/tvangsauktionen er gennemført, fordeles provenuet i prioriteret rækkefølge. Nogle panthavere udarbejder tilbudsinstrukser og forsøger at beskytte pantet ved at byde på auktionen.

Sags-kategori	Retsinstans	Sagstype	Debitor	Beskrivelse
Bosager	Skifteretten	Gældssanering	Kun fysiske personer	<ul style="list-style-type: none"> I sager om gældssanering annulleres debitors gæld helt eller delvist på grundlag af skifterettens kendelse. Gældssanering forudsætter, at debitor er insolvent, og at dette ikke forventes at ændre sig inden for den nærmeste fremtid. Debitor kan fremsætte krav om gældssanering, og kreditorerne vil blive informeret herom – kendte kreditorer vil blive underrettet individuelt og andre kreditorer ved bekendtgørelse i Statstidende. En retsafgørelse om gældssanering omfatter alle krav, der er fremsat, før sagen om gældssanering begynder, og kreditorerne skal for at kan opnå dækning indgive deres krav inden for otte uger efter offentliggørelse i Statstidende – krav, der er sikret ved pant, berøres ikke. Rettens bobestyrer (en advokat) udarbejder en opgørelse over aktiver og passiver og et forslag til skifteretten, hvorefter skifteretten afsiger kendelse om gældssanering (ingen dækning eller ingen dividende). Betingelserne for gældssanering skal være opfyldt, før der kan afsiges kendelse.
		Konkurser	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Der udpeges en bobestyrer (en advokat) til at behandle sagen. Resultatet kan være ingen dækning til kreditorer eller intet ingen dividende. Private debitorer hæfter fortsat for den gæld, der ikke er omfattet af konkursbehandlingen, hvorimod selskaber tvangsopløses.
		Dødsboer	Kun fysiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Indledes, når en person dør, hvorefter kendte arvinger indkaldes i skifteretten. Her afgøres det, hvordan boet skal behandles: som uskiftet bo (udlagt til den efterladte ægtefælle), som boudlæg (aktiver, der ikke overstiger DKK ~63.000, udlægges til nærmeste pårørende), som privat skifte (udlægges til arvinger, der deler boet) og som bobestyrerbo (hvor der udpeges en advokat). Når det er afgjort, hvordan boet skal udlægges, kan banken indsende dokumentation for sit krav.
		Indenretlig rekonstruktion	Fysiske og juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> En proces med en udpeget rekonstruktør, som i samarbejde med ledelsen af virksomheden og eventuelt med en udpeget revisor arbejder på en rekonstruktion af virksomheden i en periode på 1-12 måneder i form af en tvangsakkord (udbetaling af dividende – evt. ned til 0%) – evt. i forbindelse med betalingshenstand – og/eller fuldstændig eller delvis virksomhedsoverdragelse. Rekonstruktionsbehandling ved retten resulterer ofte i konkursbehandling. Kreditorerne, herunder banken, skal stemme om, hvorvidt kreditorerne modsætter sig rekonstruktionsplanen. Planen kan afvises af et flertal af kreditorer i henhold til særlige afstemningsregler, der er baseret på størrelsen af fordringer, potentiel dividende og fyldestgørende værdipapirer.
		Likvidation/ tvangsopløsning	Kun juridiske personer	<ul style="list-style-type: none"> Der udpeges en kurator (ofte en advokat), der medvirker til at klarlægge, hvordan bobehandlingen af virksomheden skal finde sted. Indledes ofte som følge af fejlbehandling fra den registrerede ledelses side. Hvis kurator er udpeget af skifteretten efter anmodning fra Erhvervsstyrelsen, kan ledelsen ikke have fået bemyndigelse til at handle på selskabets vegne i en længere periode. En tvangsopløsning kan resultere i følgende: 1) konkursbehandling, 2) genoptagelse af driften af virksomheden, 3) virksomhedsfusion eller 4) solvent opløsning af virksomheden. Tvangsopløsning fører inden for tre måneder ofte til konkursbehandling. Banken har meget få sager om likvidation, eftersom banken ofte afventer konkursbehandlingens påbegyndelse.

Sags-kategori	Retsinstans	Sagstype	Debitor	Beskrivelse
Udenretlige sager	Debitor	Udenretlig rekonstruktion	Fysiske og juridiske personer	<p>Rekonstruktion af debtors gæld gennem frivillig forhandling mellem banken og debitor. Det kan f.eks. omfatte følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accept af underskudshandler – her accepterer banken salg af et pantsat aktiv til en værdi, der er lavere end bankens tilgodehavende, idet det vurderes, at underskudshandelen er det bedst opnåelige resultat på det foreliggende grundlag. - Genforhandling af et bankengagement, f.eks. syndikerede lån for at redde debtors forretning med henblik på at sikre en fremtidigt provenu. - Tilbagebetaling fra debitor, meddebitor og/eller kautionisten af hele restgælden, eventuelt med reduktion, hvis det vurderes, at dette er det bedst opnåelige resultat på det foreliggende grundlag.

Bilag 2: Glossar

Dansk	Engelsk
2. påtegning	2nd notation
Betalingspåkrav	In-court demand for payment
Bobestyrer	Estate handler
Bosager	Estate cases
Boudlæg	Appropriation to a beneficiary of all assets of a deceased's estate
Civil Court	Civilretten
Civil Court Cases	Civilretlige sager
Dødsboer	Estates of deceased persons
Fogedretssager	Enforcement Court cases
Fogedretten	Enforcement Court
Gældsbevis	Document of indebtedness
Gældssanering	Debt relief
Håndpant	Pledge (physical)
Indenretlig rekonstruktion	In-court restructuring
Likvidation/ Tvangsopløsning	Liquidation/forced dissolution
Retsforlig	Court settlement
Skadesløsbreve	Letters of indemnity
Skifteretten	Probate court
Stævninger	Writ of summons
Tingbogen	Land registry
Tvangsauktioner	Foreclosure sale
Udenretlig rekonstruktion	Out-of-court restructuring
Udenretlige sager	Out-of-court
Veksler	Bills of exchange

Bilag 3:

Månedlig opdeling af sager omfattende dødsboer, der er fremsendt til skifteretten hver måned fra 21. September 2020 til 19. September 2021.

	REALKREDIT DANMARK - PF-SYSTEM		
	Antal sager	Dividende	Antal sager med dividende
SEP-20	12	Kr. 216.579	3
OKT-20	49	Kr. 403.017	11
NOV-20	28	Kr. 174.969	2
DEC-20	23	Kr. 181.429	4
JAN-21	23	Kr.-	0
FEB-21	31	Kr. 133.365	3
MAR-21	19	Kr.-	0
APR-21	22	Kr.-	0
MAY-21	34	Kr.-	0
JUN-21	36	Kr. 60.509	2
JUL-21	28	Kr.-	0
AUG-21	25	Kr.-	0
SEP-21	0	Kr.-	0
GENNEMSNIT PR. MÅNED	27,5	Kr. 97.489	2,08
I ALT	330	Kr. 1.169.868	25