

Statusopdatering

3. NOVEMBER 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

- For status på gældsinddrivelsessagen, herunder afklaringen af de oprindelige årsager til datafejl i bankens inkassosystemer samt de yderligere problemstillinger, henvises til pressemeddelelsen af 3. november 2021.

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

Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, er det samlede antal berørte kunder steget fra ca. 347.000 i sidste opdatering til ca. 550.000 i Danmark. Stigningen skyldes, at vi, som kommunikeret i vores forrige opdatering ([link](#)), har identificeret, at problemstillingen også omfatter gebyrer med betegnelsen "Ekspeditionsgebyr" og et rykkergebyr relateret til American Express-kreditkortet.
- I oktober var vores tidlige estimat, at yderligere 140.000 kunder var berørt af de nye problemstillinger, men på nuværende tidspunkt viser vores yderligere undersøgelser, at det drejer sig om ca. 200.000.
- Ekspeditionsgebyrer er ikke opkrævet siden 2010, og American Express-gebyret er ikke opkrævet siden 2013. Vi har foreløbigt ingen indikationer af, at de nytilkomne problemstillinger vedrører kunder uden for Danmark.
- Indtil videre er der kommunikeret til ca. 350.000 af de berørte kunder, hvoraf ca. 211.000 kunder har også modtaget deres kompensation. Af disse har ca. 191.000 kunder fået udbetalt under 10 kr. i kompensation, mens de resterende ca. 20.000 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. Den samlede kompensation til disse kunder estimeres på nuværende tidspunkt til at være på i alt 15 mio. kr.
- Vi forventer, at de resterende kunder med krav på kompensation vil blive orienteret og modtage kompensationen inden udgangen af første kvartal 2022.
- Det er forventningen, at omkring 184.000 kunder i Norge potentielt kan være påvirket af problemstillingen vedrørende renter på rykkergebyrer, og ud af disse har vi hidtil kommunikeret til samtlige 174.000 kunder, som vi har korrekte adresseoplysninger på.

- Vores foreløbige undersøgelser baseret på data fra de mindst komplekse kundesager viser, at disse i gennemsnit har betalt 65 norske kr. i uretmæssigt opkrævede renter. Grundet forskelle i dansk og norsk lovgivning, tilbagebetaler Danske Bank i Norge i tillæg til de uretmæssigt opkrævede renter også de retmæssigt opkrævede gebyrer. Dette vil i tillæg til de 65 norske kr. i gennemsnit udgøre 378 norske kr., og det betyder, at totalsummen vil være højere i Norge både per kunde og samlet. Baseret på de omtalte kundesager forventes det samlede kompensationsbeløb at være på 77 mio. norske kr., men vi forventer, at det tal vil stige, når vi har gennemgået alle de berørte kunders sager.
- Vi arbejder på at påbegynde kompensationen af kunderne i Norge i 2021, men grundet en række af sagernes kompleksitet vil kompensationen for nogle vedkommende strække sig ind i 2022.
- Som tidligere kommunikeret gør problemerne med uretmæssig opkrævning af renter på rykkergebyrer sig også gældende i Asset Finance Danmark (Nordania Leasing). I Danmark forventer vi, at ca. 11.300 kunder er berørt. Den samlede kompensation til disse kunder estimeres på nuværende tidspunkt til at være i alt 17,4 mio. kr. inklusive tidskompensation. Vi forventer at kunne starte tilbagebetalingen i november 2021 og have kompenseret langt størstedelen af kunderne inden årets udgang.
- Den uretmæssige opkrævning af renter på rykkergebyrer gør sig også gældende for Asset Finance Norge, hvor omkring 700 kunder er berørt. Den samlede kompensation estimeres på nuværende tidspunkt til at være i alt 1,4 mio. norske kr. Vi forventer at kunne starte tilbagebetalingen i november i år.

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