

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

(Sendt via e-mail til [redacted] og
forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk)

Danske Bank A/S

Holmens Kanal 2-12

DK-1092 København K

Tel. +45 33 44 00 00

danskebank.dk

10. februar 2021

Svar på høring fra Forbrugerombudsmanden: Høring vedr. Danske Banks gældsinddrivelse og brug af eksterne inkassoselskaber, j.nr. FO-20/15486-2**1. INDLEDNING**

Danske Bank A/S ("Danske Bank" eller "Banken") henviser til Forbrugerombudsmandens høringsbrev af 22. december 2020.

Indledningsvist vil vi gerne understrege, at vi beklager situationen og den usikkerhed, som datafejlene i vores inddrivelsessystemer har forårsaget – ikke mindst for vores kunder. De systemiske datafejl, der er konstateret, skyldes ukorrekt datamigration, fejlindstillinger og ukorrekt brug af inddrivelsessystemerne i Banken.

Siden maj 2019 hvor medlemmer af direktionen blev informeret om de systemiske datafejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer, har Banken arbejdet på at rette op på forholdet og hjælpe de kunder, der er blevet berørt, samtidig med at Banken har afgivet oplysninger til myndighederne. Kommunikationen til kunderne blev påbegyndt i juni 2020. Finanstilsynet blev skriftligt underrettet om de konstaterede systemiske datafejl den 6. juni 2019.

Den 21. september 2020 gav Finanstilsynet fire påbud til Banken. Den 26. november 2020 gav Finanstilsynet desuden et påbud til Banken om en uvildig undersøgelse af Danske Bank for at vurdere de foranstaltninger, Banken har truffet for at rette op på fejlene i Bankens gældsinddrivelsessystemer. Bankens undersøgelse har identificeret fire systemiske datafejl, der betegnes som de fire hovedårsager. For en mere detaljeret beskrivelse af systemfejlene henvises til Bankens brev til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)) og Bankens brev til Finanstilsynet af 20. oktober 2020 ([Appendix B](#)).

Vi er fast besluttet på at løse de udestående forhold og kompensere alle berørte kunder for enhver uberettiget inddrivelse af gæld så hurtigt som praktisk muligt. Vi vil fortsat allokere de nødvendige ressourcer for at efterleve Finanstilsynets påbud.

Banken har igangsat flere præventive foranstaltninger, herunder et midlertidigt rentestop for alle kunder, medmindre deres sager er gennemgået manuelt og bekræftet som værende korrekte. Derudover er inddrivelsen af gæld automatisk sat i bero for visse kunder, hvor der er en større risiko for overopkrævning, for at begrænse risikoen herfor yderligere. Som beskrevet i Bankens brev til Finanstilsynet af 20. oktober 2020 ([Appendix B](#)) anses risikoen for overopkrævning at være størst for de kunder, der har afdraget mindst 60% af den registrerede hovedstol, eller hvis sager er blevet outsourcet til et inkassoselskab. Bortset fra

kunder, hvis sager manuelt er bekræftet som værende korrekte, har alle kunder fået mulighed for enten at fortsætte med at betale afdrag eller sætte deres afdrag i bero uden yderligere omkostninger for kunden.

Banken er fortsat i gang med at gennemgå de kunder, der kan være berørt af overopkrævning som følge af de fire hovedårsager, og Banken bestræber sig på at afslutte afhjælpningen inden juli 2021 som oplyst til Finanstilsynet. Det er vigtigt at overholde planen for at sikre en fair og afbalanceret behandling af alle kunder, og løbende anmodninger om at undersøge specifikke kunders sager og imødekomme en ændret prioritering kan påvirke den oprindelige plan negativt og medføre større tidsmæssige udfordringer.

Vi beklager og vil gerne undskylde for de vanskeligheder, denne sag har forvoldt vores kunder, og vi vil fortsat arbejde på at implementere holdbare løsninger for at sikre forbedringer fremadrettet.

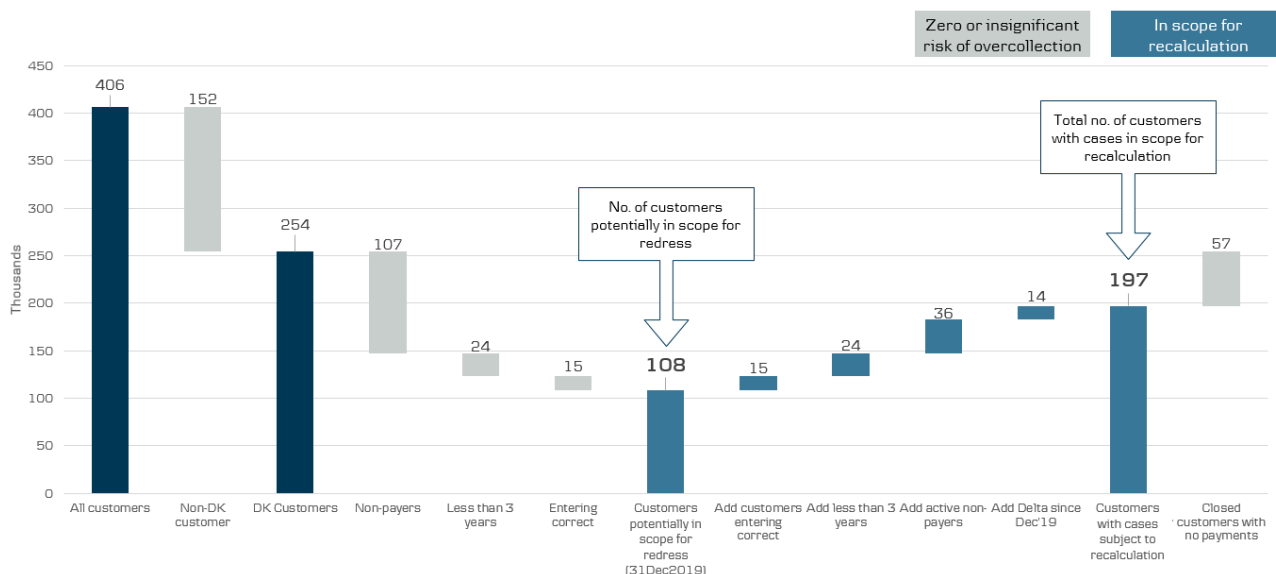
2. ANTAL OMFATTEDE KUNDER OG STATUS PÅ AFHJÆLPNING

2.1. Antal kunder, der er omfattet af muligheden for afhjælpning og genberegning

Banken vurderede indledningsvist, at 106.000 kunder potentielt kunne være økonomisk berørt og dermed være omfattet af muligheden for kompensation som følge af de fire hovedårsager, der er konstateret i Bankens gældsinddrivelsessystemer. De fire hovedårsager er følgende:

1. Hovedstolen på lånet samt renter og gebyrer er lagt sammen til ét beløb, der er behandlet som hovedstolen.
2. Forkert registrering af forfaldsdatoen, som medfører forkert beregning af kravets forældelse.
3. Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens, således at Banken kan have opkrævet den fulde gæld fra både debitorer, meddebitorer og kautionsister.
4. Den fulde hovedstol blev opkrævet hos meddebitorer, således at Banken kan have opkrævet den fulde gæld fra både debitorer og meddebitorer.

Antallet af kunder, der vurderes at være omfattet af muligheden for kompensation, er siden steget til ca. 108.000 kunder. Der henvises til figur 1 for en illustration heraf. Forøgelsen skyldes, at Banken, i forlængelse af en kundehenvendelse, den 4. november 2020 blev opmærksom på, at 3.538 meddebitorer som følge af en manuel sagsbehandlingsfejl var blevet slettet i gældsinddrivelsessystemet og derfor ikke indgik i antallet af kunder oplyst til Finanstilsynet i svarbrevet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)). Ca. 2.000 af de slettede meddebitorer anses for at være omfattet af muligheden for kompensation. Efter det blev opdaget, at kunder var blevet slettet, steg det samlede antal kunder, der var omfattet af den individuelle kommunikation i overensstemmelse med Finanstilsynets påbud nr. 2, fra oprindeligt 194.000 til ca. 197.000 kunder. I henhold til påbud nr. 2 skal Banken ved individuel kommunikation informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældinddrivelse. Antallet af kunder, hvis sager skal genberegnes, er således 197.000. Der henvises til figur 1 for en illustration heraf. De 194.000 kunder udgør det antal kunder, der er omfattet af påbud nr. 2, som oplyst over for Finanstilsynet i svarbrevet af 20. oktober 2020 ([Appendix B](#)). Den utilstrækkelige manuelle proces blev anvendt fra indførelsen af gældsinddrivelsessystemet i september 2004 og indtil slutningen af 2015, hvor Banken blev opmærksom på den ukorrekte proces, hvor kunder blev slettet fra systemet. I det omfang disse kunder er påvirket af de fire hovedårsager, vil de også blive afhjulpnet. Finanstilsynet blev ved skriftlig henvendelse af 26. november 2020 orienteret om disse yderligere kunder.



Figur 1 Fordeling af omfattede kunder – Antal kunder omfattet af muligheden for kompensation (108.000) over for det samlede antal kunder, hvis sag skal genberegnes (197.000)

I lighed med fordelingen mellem kunder med mulighed for kompensation og kunder omfattet af påbud nr. 2 i Appendix 1 til Bankens svarbrev af 20. oktober 2020 til Finanstilsynet ([Appendix B](#)) viser figur 1 oven for en grafisk gengivelse af det opdaterede antal kunder, efter det blev opdaget, at meddebitorer var blevet slettet. Første kolonne til venstre viser det samlede antal kunder, der er registreret i Bankens gældsinddrivelsessystemer, i alt 406.000 kunder pr. 31. december 2019. For kunder, der efterfølgende er blevet registreret i gældsinddrivelsessystemerne, er der anvendt manuel kontrol- og sikkerhedsforanstaltninger for at sikre korrekt gældsinddrivelse. Der henvises til Bankens svar på spørgsmål 4 i svarbrevet til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)) for en beskrivelse af foranstaltninger og tiltag.

Bankens undersøgelser har vist, at det muligvis ikke er alle de 406.000 kunder, der er berørt af de konstaterede fejl i gældsinddrivelsessystemerne. Antallet af kunder, der potentielt kan være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, dvs. at de som følge af de konstaterede systematiske fejl har lidt et økonomisk tab, kan reduceres til 108.000 kunder. Undersøgelser har vist, at visse kunder (vist i grå kolonner i figur 1 ovenfor) enten ikke – eller kun i ubetydeligt omfang – er i risiko for at være berørt af overopkrævning, og derfor ikke anses for at være omfattet af muligheden for kompensation. Der henvises til Bankens svar på spørgsmål 5 i svarbrevet til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)) for en definition af de i figur 1 anførte kategorier, hvorved antallet af kunder omfattet af muligheden for kompensation reduceres fra 406.000 til 108.000. For visse af de kunder, der ikke er omfattet af muligheden for kompensation, skal sagerne dog genberegnes og korrigeres for at sikre korrekt gældsinddrivelse og korrekte data i Bankens systemer. Antallet af kunder, hvis sager skal genberegnes, udgør således 197.000, idet de kan være berørt af de systemiske datafejl, men de anses ikke alle for at være berørt i en grad, hvor de har lidt et økonomisk tab.

Kategorien "Closed customers with no payments", der er vist i figur 1 ovenfor, defineres som kunder, for hvem Danske Banks krav ikke længere består, og hvor kunden aldrig har betalt afdrag på gælden og derfor heller ikke kan have lidt et økonomisk tab ved Bankens eventuelt uberettigede inddrivelse. Disse kunder er derfor ikke berørt af de fire hovedårsager.

Banken vil undersøge og genberegne alle sager vedrørende de 197.000 kunder, der er omfattet af påbud nr. 2, og efterfølgende oplyse de enkelte kunder om resultatet af undersøgelsen, hvilket forventes at ske inden juli 2021. De 108.000 kunder, der er omfattet af muligheden for kompensation, er indeholdt i det oplyste antal kunder, der er omfattet af genberegning.

2.2. Status på afhjælpning og trufne foranstaltninger

Banken har i alt orienteret 175.000 kunder om, at deres inkassogæld muligvis kan være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemerne. Fejlene i inddrivelsessystemerne er forskelligartede, og ikke alle fejl har nødvendigvis medført et økonomisk tab for den berørte kunde. For den resterende kundegruppe, som Banken på grund af kundernes særlige omstændigheder ikke kan kommunikere direkte med, arbejder Banken i øjeblikket på løsninger til underretning af kunderne. Denne gruppe består hovedsageligt af kunder, der ikke er fysiske personer, såsom døds- eller konkursboer, samt kunder, for hvem Banken ikke længere er i besiddelse af de nødvendige kontaktoplysninger. Desuden er Banken, bistået af eksterne samarbejdspartnere, i gang med at undersøge, hvordan Banken skal forholde sig til kunder, til hvem det ikke længere er muligt at betale kompensation.

Bankens tiltag og proces for at afhjælpe kunder, der er berørt af de fire hovedårsager i Bankens gældsinddrivelsessystemer, forløber i henhold til planen. Banken forventer, at alle berørte kunder vil være blevet afhjulpet senest den 1. juli 2021.

Pr. 1. februar 2021 havde 617 kunder modtaget kompensation (et pengebeløb) for Bankens uberettigede inddrivelse af gæld og er blevet tilbudt muligheden for at indberette et yderligere indirekte tab, såfremt de mener, at de ikke er blevet fuldt kompenseret for deres tab. Den samlede værdi af kompensationen til de 617 kunder udgør 671.433 kr. Disse kunder er blevet gennemgået i et segment på ca. 83.000 kundesager fra gruppen af kunder, der er omfattet af muligheden for kompensation (dvs. de 108.000 kunder).

Fordeling af kompensation udbetalt til kunder pr. 1. februar 2021:

- 47 kunder har modtaget mere end 2.000 kr. (højeste beløb udgør indtil videre ca. 52.000 kr.)
- 162 kunder har modtaget mere end 1.000 kr. (de 47 kunder er indeholdt i dette tal)
- 455 kunder har modtaget mindre end 1.000 kr.

Banken vurderer, at mellem 10.000 og 15.000 kunder er bekræftet som værende berettigede til godtgørelse (reduktion af restgæld, udbetaling af kompensation eller en kombination heraf) for Bankens delvist uberettigede inddrivelse af gæld som følge af de fire hovedårsager.

Ud over gennemgangen af de ca. 83.000 kunder i gruppen af kunder, der er omfattet af muligheden for kompensation, har Banken gennemgået sager for ca. 10.000 kunder, for hvilke der er en ubetydelig risiko for overopkrævning, og Banken har konstateret, at ingen af disse kunder er berettiget til godtgørelse. Det samlede antal kunder, der er gennemgået, udgør således ca. 93.000.

3. SVAR PÅ SPØRGSMÅLENE

Hørings svar vedrørende gældsinddrivelse:

3.1

SPØRGSMÅL 1.1: Forbrugerombudsmanden skal anmode om at få oplyst, hvor mange kunder Danske Bank kompenserer for et økonomisk tab som følge af bankens fejlbehæftede inddrivelsessystem

Banken har iværksat en struktureret proces, hvorved alle berørte kunder godtgøres i takt med, at sagerne genberegnes.

Kunder, der har tilbagebetalt et større beløb, end hvad Banken reelt var berettiget til at opkræve, vil blive kompenseret fuldt ud. Dette gælder også, hvis kundens krav på tilbagebetaling over for Banken ville være forældet. Tilbagebetalingen til kunden kan indebære en forholdsmæssig nedskrivning af restgælden og/eller en kontant udbetaling til kunden.

De fleste kundesager vil blive genberegnet ved hjælp af en datamodel, der er udarbejdet til dette formål. Baseret på transaktionsdata opdeler datamodellen retmæssigt den samlede gæld i hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger, og registrerer samtidig den korrekte dato for forældelse. Datamodellen kan således fastsætte den korrekte gæld, som var der ikke sket nogle fejl. En nærmere beskrivelse og opgørelse af kundernes tilbagebetalingsbeløb kan ses i afsnit 3.2.

Som anført i afsnit 2 har Banken på nuværende tidspunkt genberegnet ca. 83.000 kundesager blandt de 108.000 kunder, der muligvis skal kompenseres. Blandt disse sager har Banken bekræftet, at ca. 1.500 kunder er berørt økonomisk og derfor har ret til godtgørelse. Pr. 1. februar 2021 havde 617 af disse kunder modtaget kompensation, og Banken har derudover informeret 58 kunder om deres individuelle kompensation og anmodet om de oplysninger, der kræves for at overføre beløbet. Kunderne modtager omgående tilbagebetaling, så snart Banken har modtaget oplysningerne. De resterende kunder, der er identificeret som værende økonomisk berørt, vil blive orienteret herom snarest muligt. For alle disse kunder gælder det, at visse IT-relaterede udfordringer og juridiske forhold skal afklares, før korrekt kommunikation kan ske.

SPØRGSMÅL 1.2: Hvor mange kunder der får omberegnet deres gæld til Danske Bank

Som anført i afsnit 2 vil i alt 197.000 kunder få deres sag genberegnet, og Bankens undersøgelser har vist, at 108.000 heraf potentielt kan være økonomisk berørt som følge af de fire hovedårsager. Der henvises til Bankens svar på spørgsmål 5 i svarbrevet til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)), i forhold til vurderingen af kunder, der kan have lidt et økonomisk tab som følge af de fire hovedårsager.

Alle kunder med forfalden inkassogæld til Danske Bank Danmark og Realkredit Danmark eller til de inkassoselskaber, som disse danske enheder har indgået aftale med, og hvor Banken har et juridisk gyldigt krav på at inddrive gælden, vil få deres sag undersøgt og deres gæld genberegnet, uanset om de har betalt afdrag på gælden eller ej.

Alle kunder, der tidligere har haft gæld til ovennævnte enheder, og hvor Bankens krav mod dem ikke længere er gældende, f.eks. på grund af forældelse, vil få deres sager genberegnet, hvis de har afdraget på deres gæld. Sådanne sager vil blive genberegnet, uanset om kundens mulige krav mod Banken er forældet.

I forhold til de kunder, hvor Danske Banks krav over for kunden ikke længere består, og hvor kunden aldrig har betalt afdrag på gælden, vil kundens restgæld ikke blive genberegnet, da kundens restgæld udgør 0 kr. Eftersom disse kunder aldrig har betalt afdrag på gælden, kan disse kunder heller ikke have lidt et økonomisk tab ved Bankens eventuelt uberettigede inddrivelse, og kunderne er derfor ikke økonomisk berørt. Samlet er der 57.000 kunder, hvor Danske Banks krav over for kunden ikke længere består, og hvor kunden aldrig har betalt afdrag på deres gæld. Kunderne vil individuelt pr. brev blive informeret om, at deres forældede gæld ikke længere består, og at deres forældede gæld potentielt kan have været påvirket af fejlene i gældsinddrivelsessystemerne, men at en eventuel fejl ikke kan have medført et økonomisk tab for dem. Disse 57.000 kunder er således ikke blandt de 197.000 kunder, der vil få deres sag undersøgt i forhold til de fire hovedårsager og få deres gæld genberegnet. Der henvises til figur 1 i afsnit 2.2. for en illustration heraf.

Foreløbigt har Banken undersøgt kundesager, der kan være berørt af hovedårsag 1 og 2, og Banken har betalt kompensation til nogle af kunderne på baggrund af de individuelle genberegninger. Desuden er Banken for nylig begyndt at gennemgå kundesager, der kan være berørt af hovedårsag 3 og 4. Det bemærkes, at hovedårsag 3 og 4 alene vedrører et adskilt og begrænset segment af kunder. Disse ca. 11.000 kunder er iblandt de 108.000 kunder, der er omfattet af muligheden for kompensation. Fælles for disse kunder er, at fejlene stammer fra en fejlagtig og forkert enkeltstående migrering til gældsinddrivelsessystemerne i 2004. For en nærmere beskrivelse af hovedårsag 3 og 4 henvises der til afsnit 2.3 og 2.4 i Bankens brev til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)).

Arbejdet med genberegning af samtlige kundesager er fortsat i gang, og Banken bestræber sig på at afslutte afhjælpningen inden juli 2021.

SPØRGSMÅL 1.3: Banken bedes oplyse, ud fra hvilke kriterier banken vurderer, om kunderne skal kompenseres

Fejlene i gældssagerne opstår ved sagens overgang til inkasso og registrering i inddrivelsessystemerne.

Banken foretager en fuldstændig genberegning af kundens individuelle sag fra den dato, hvor gælden blev overført til et af de fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer frem til en eventuel afhjælpningsdato. Som led i den fulde genberegning undersøges det, hvorvidt gældens hovedstol, renter, omkostninger og gebyrer er korrekt opgjort. Eventuelle helt eller delvist forældede eller fejlagtigt registrerede gældsposter rettes i gældsinddrivelsessystemerne, og såfremt den foretagne genberegning viser en overbetaling, modtager kunderne compensation, herunder compensation for den tid, hvor kunden burde have haft beløbet til rådighed, medmindre den uretmæssigt opkrævede gæld kan modregnes i anden restgæld.

Banken har vedtaget en række kompensationsprincipper, hvorefter kunder, der er berørt af de fire hovedårsager, kompenseres fuldt ud. De vedtagne kompensationsprincipper lyder således:

- Banken vil stille kunden økonomisk, som om fejlene ikke var sket.
- Banken vil betale compensation til kunderne på baggrund af data, der går så langt tilbage i tiden som muligt.
- Hvis der ikke findes udtømmende oplysninger om en kundes sag, vil Banken anvende forudsætninger i kundens favør.
- Tabsberegningen vil ske på baggrund af en model for direkte tab.
- Banken vil fastlægge en procedure for behandling af krav på compensation baseret på indirekte tab.
- Banken vil på vegne af kunderne i videst mulige udstrækning godtgøre SKAT for tabte skatteindtægter som følge af de fire hovedårsager.

3.2

SPØRGSMÅL 2.1: Danske Bank bedes oplyse, hvordan har Danske Bank i givet fald har opgjort tilbagebetalingsbeløb til de berørte kunder

Som beskrevet i afsnit 3.1 ovenfor foretager Banken en fuld genberegning af kundens sag(er).

I tilbagebetalingsbeløbet indgår alle fejlagtigt opkrævede og betalte forældede gældsposter eller uberettigede tilskrevne omkostninger, herunder rente, renters rente, gebyrer og omkostninger. Opgørelsen af kundens tilbagebetalingskrav kan i visse tilfælde være meget kompleks henset til engagementets type, historik og individuel hæftelse i sager med flere meddebitorer, for blot at nævne nogle få af de komplicerende faktorer. Banken har derfor implementeret et princip, hvorefter enhver tvivl om forældelse eller lignende skal komme til kundens fordel.

I det omfang kunden har en restgæld over for Banken, justeres restgælden med kompensationsbeløbet. Såfremt kunden har indfriet sin gæld – eller restgælden indfries ved den forholdsmæssige justering af gælden – tillægges (rest)kompensationsbeløbet procesrente i henhold til rentelovens § 5 fra datoen for den første fejlbehæftede opkrævning og frem til datoen for Bankens tilbagebetaling til kunden.

For en nærmere beskrivelse af Bankens metode ved opgørelse af tilbagebetalingsbeløbet for berørte kunder henvises til afsnit 6.2 i Bankens svarbrev til Finanstilsynet af 10. september 2020 ([Appendix A](#)).

Kommunikation med kunder vedrørende kompensation i forhold til mulige indirekte tab

Banken har tillige faciliteret en proces, hvorved alle kunder – uanset om de har lidt et direkte økonomisk tab eller ej – har mulighed for at anmelde et yderligere indirekte tab, såfremt kunden mener, at vedkommende ikke er blevet fuldt kompenseret for sit tab. Kunder kan anmelde deres eventuelle yderligere krav via denne hjemmeside: www.danskebank.dk/tilbagebetaling.

Banken vurderer sagerne enkeltvis. Efter en konkret vurdering vil Banken kompensere kunderne for deres eventuelle yderligere tab, såfremt tabet med en rimelig grad af sikkerhed kan sandsynliggøres og henføres til Banken.

SPØRGSMÅL 2.2: Danske Bank bedes oplyse, om kunderne har modtaget en skriftlig opgørelse af deres gæld og af det beløb, som de har betalt til Danske Bank, således at de kan efterprøve beregningen af det tilbagebetalte beløb?

Som Appendix C vedlægges et eksempel på et standardiseret kundebrev vedr. udbetaling og opgørelse af kompensation for fejlagtig inddrivelse af gæld.

Kundebrevene indeholder et særskilt bilag, hvoraf fremgår, hvilke af kundens konti er sendt til inkasso, det senest foretagne afdrag på hver af de berørte konti, beløbet, der er betalt for meget på kontoniveau, opgjort tidskompensation baseret på procesrente og endeligt det samlede beløb, kunden får tilbagebetalt.

Genberegningen af kundens gæld kan som nævnt være meget kompleks, og i en grad, hvor kunden formodentlig ikke vil være i stand til at efterprøve og verificere resultatet ved at foretage sin egen genberegning. For det tilfælde at en kunde skulle henvende sig vedrørende genberegningen af sin sag eller sager, vil Banken for hver kunde have en detaljeret beregning, som Bankens kunderådgivere har direkte adgang til. Dette omfatter tillige en oversigt over væsentlige oplysninger og tal vedrørende genberegningen af kundens sag, herunder det beløb, der oprindeligt er registreret i Bankens inddrivelsessystemer, der skal sammenlignes med de justerede gældsbeløb, der er genberegnet ved hjælp af en datamodel. På baggrund af korrigerede gældsbeløb viser oversigten, i forhold til relevante kompensationssager, det uberettigede beløb, som den relevante kunde har betalt, samt et tidskompensationselement. De to elementer, overopkrævning og tidskompensation, giver tilsammen det fulde beløb, som kunden er berettiget til (forudsat at kunden ikke har restgæld, hvori der kan foretages modregning).

Som Appendix D vedhæftes en oversigt over de væsentligste oplysninger og tal i en kundesag. Det bemærkes, at Appendix D svarer til det standardiserede kundebrev (Appendix C).

Hvis en kunde anmoder om adgang til yderligere oplysninger om de detaljerede beregninger, der ligger til grund for de væsentlige tal, der fremgår af Appendix D, kan Banken udlevere kundens oprindelige og korrigerede amortisationsforløb som underliggende dokumentation for den foretagne genberegning. Amortisationsforløbene udgør resultatet af den beregning, der er foretaget ved hjælp af datamodellen. Banken arbejder på at forbedre læsbarheden af resultatet, så det bliver lettere for kunderne at følge.

3.3

SPØRGSMÅL 3: I hvilket omfang tilbagebetaler Danske Bank eventuelle øvrige tab, som de berørte kunder måtte have som følge af bankens fejlbehæftede gældsinddrivelsessystem, jf. bilag 2.5 til Danske Banks redegørelse af 10. september 2020, herunder uberettiget opkrævet inkassoomkostninger og ekstra skat?

Det præciseres, at Banken ikke har opkrævet ekstra skat for kunder, der er sendt til inkasso. Fejlene i inkassosystemerne har dog i visse tilfælde medført, at kunderne kan have haft et uberettiget og for højt rentefradrag. Banken er i dialog med SKAT vedrørende den skattemæssige håndtering af tilbagebetalingen til kunderne, herunder korrektion af eventuelle uberettigede renteudgifter. Banken modtog den 26. januar

2021 et bindende svar fra SKAT vedrørende kunders skattepligt i forhold til den modtagne kompensation. Ifølge det bindende svar skal kunder, hvis krav over for Banken ikke er forældede, ikke betale skat af overopkrævningsdelen af den samlede kompensation. Tidskompensationselementet beskattes som kapitalindkomst. Banken vil efterleve det bindende svar og kontakte alle kunder, der har modtaget kompensation, vedrørende beskatningen heraf.

Banken undersøger i øjeblikket samtlige af de faktiske og potentielle problemstillinger, der fremgår af bilag 2.5 i Appendix A. Denne liste er uddybet i Appendix B (bilag 2).

Så snart undersøgelsen af en yderligere problemstilling fastslår med en rimelig grad af sikkerhed, at en kunde er påvirket af fejlene, vil Banken underrette kunden ved passende individuel kommunikation. Banken vil kompensere kunderne, i det omfang de har lidt et direkte økonomisk tab i relation til disse problemstillinger.

Løbende vurdering af risiko for fejloprævning som følge af yderligere problemstillinger

Banken vurderer løbende, hvorvidt de yderligere problemstillinger måtte påkræve, at inddrivelsen over for kunderne bør sættes yderligere i bero, hvis risikoen for fejloprævning ikke kan begrænses til et acceptabelt niveau. Hvis en sådan risiko konstateres, vil Banken sikre, at alle aktiviteter, der måtte være nødvendige for at imødegå denne risiko, iværksættes straks.

Foruden ovenstående beskrivelse og det i Appendix B (bilag 2) anførte følger denne opdatering:

Nr. 2 – Rykkergebyrer

Banken er fortsat i gang med at identificere de kunder, der er berørt af uretmæssig tilskrivning af rente på rykkergebyrer, og forventer med en rimelig grad af sikkerhed at have identificeret disse kunder (dvs. berørte kunder og ikke tilbagebetalingsbeløbet) senest ved udgangen af 1. kvartal 2021. Banken forventer, at op mod 400.000 kunder er berørt af dette siden 2005. Kort tid derefter vil Banken begynde at kontakte de enkelte kunder. Afhjælpningen forventes at stå på frem til 1. juli 2021.

Nr. 10 – home-problemstilling – Mæglersalærer

Banken har indtil videre identificeret 2.350 kunder med frivillige underskudshandler behandlet i Debt Management via en ejendomsmægler tilknyttet home A/S. Banken er i gang med at undersøge, om disse kunder har lidt tab som følge af den interne praksis om ikke at forhandle salærer med home A/S' mæglere. Banken har sendt breve til ca. 1.200 kunder, som Banken har kontaktoplysninger på, og som har benyttet home som mægler i en frivillig underskudshandel. Kunderne er blevet oplyst om, at Banken er i gang med gennemgå deres sag og har fået kontaktoplysninger til Banken. Banken arbejder i øjeblikket på løsninger til underretning af den resterende gruppe af kunder. Denne gruppe består hovedsageligt af kunder, der ikke er fysiske personer, såsom døds- eller konkursboer, samt kunder, for hvem Banken ikke længere er i besiddelse af de nødvendige kontaktoplysninger. Banken er fortsat i gang med at vurdere de mulige konsekvenser for kunderne.

Arbejdet med genberegning af samtlige kundesager er fortsat i gang, og Banken bestræber sig på at afslutte analysen senest ved udgangen af 1. kvartal 2021, hvorefter betaling af kompensation bør kunne begynde.

Nr. 11 – Unøjagtig skatteindberetning:

Pr. 15. januar 2021 havde Banken kontaktet 93.000 kunder individuelt og informeret dem om, at de skattemæssige forhold relateret til deres gældsinddrivelsessag er genstand for undersøgelse, og at Banken er i dialog med SKAT om dette. I samarbejde med SKAT gennemfører Banken i øjeblikket en række koordinerings- og analyseaktiviteter for at sikre, at alle relevante parter bliver godtgjort, og at alle udestående indberetninger, der kan føres tilbage til de konstaterede fejl, korrigeres.

Nr. 14 – Asset Finance – Nordania Finans

Den 11. januar 2021 blev der indledt et nyt særskilt projekt med henblik på at undersøge mulige problemstillinger og kunder, der kan være berørt af uretmæssig tilskrivning af rente på rykkergebyrer i Nordania Finans. Der er endnu ikke udsendt kommunikation til kunderne, men det vil ske, så snart de berørte kunder er identificeret med en rimelig grad af sikkerhed.

3.4

SPØRGSMÅL 4: Hvilke inkassoselskaber har Danske Bank brugt til inddrivelse af de fejlbehæftede eller potentielt fejlbehæftede gældssager? Det bedes tillige oplyst, i hvilken periode Danske Bank har benyttet de enkelte inkassovirksomheder

Banken har entret med inkassoselskaber i relation til inddrivelsen af Bankens udestående fordringer. Vi gør opmærksom på, at vi i denne sammenhæng alene anfører de inkassoselskaber, der på systematisk vis har inddrevet forfalden gæld på vegne af Banken (og Realkredit Danmark). I denne opgørelse indgår således ikke advokatselskaber, der alene har bistået Banken med inddrivelsen af enkeltengagementer i retssager, f.eks. konkursboer. Banken har i disse sager outsourcet kundesagerne til advokatfirmaer i forhold til gæld, der kan inddrives ved retsskridt. Så snart retssagen er afsluttet, tilbageføres kundesagen til Banken med henblik på gældsinddrivelse på baggrund af retsafgørelsen.

Med udgangspunkt i ovenstående har Banken anvendt følgende inkassoselskaber:

- Michael Olsen & Partnere Inkasso A/S og deres samarbejdspartner Dansk Advokat Inkasso ("MOP")
- Intrum A/S og
- Lowell Danmark A/S (tidligere Lindorff Danmark A/S).

Michael Olsen & Partnere Inkasso A/S og deres samarbejdspartner Dansk Advokat Inkasso:

Periode: September 2006 – december 2016

Banken indgik i september 2006 en aftale med MOP vedrørende behandling af fordringer i størrelsesordenen 500-10.000 kr. De første kundesager blev outsourcet i oktober 2006.

I løbet af den samlede periode blev der outsourcet i alt 6.359 kunder til MOP. MOP har fortsat 3.188 kunder med aktive inddrivelsessager på vegne af Banken.

Ud af de 3.188 kunder med aktive outsourcete sager er 1.016 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 2.172 kunder ikke er omfattet.

Ud af de 3.171 kunder, hvis sager tidligere har været outsourcet til MOP, men nu er afsluttet, er 1.831 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 1.340 kunder ikke er omfattet.

Banken har ikke outsourcet yderligere sager til MOP siden december 2016.

Intrum A/S:

Periode: september 2014 - november 2018

Banken indgik i september 2014 en aftale med Intrum A/S, og kort tid derefter blev den første sagsportefølje outsourcet til Intrum A/S. Porteføljen vedrørte udestående fordringer under 100.000 kr. uden sikkerhedsstillelse. Efterfølgende er flere porteføljer af sager outsourcet blandt andet med henblik på at afbryde forældelse.

I løbet af den samlede periode blev der outsourcet i alt 50.739 kunder til Intrum A/S. Intrum A/S har fortsat 14.774 kunder med aktive inddrivelsessager på vegne af Banken.

Ud af de 14.774 kunder med aktive outsourcete sager er 6.949 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 7.825 kunder ikke er omfattet.

Ud af de 35.965 kunder, hvis sager tidligere har været outsourcet til Intrum A/S, men nu er afsluttet, er 10.191 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 25.774 kunder ikke er omfattet.

Banken har ikke outsourcet nye sager til Intrum A/S siden november 2018.

Lowell Danmark A/S (tidligere Lindorff Danmark A/S):

Periode: september 2006 - oktober 2019

Lowell Danmark A/S overtog Lindorff Danmark A/S i oktober 2018. Banken indgik i september 2006 en aftale med Lindorff A/S vedrørende behandling af fordringer i størrelsesordenen 500-10.000 kr. I februar 2013 blev det besluttet at afslutte en væsentlig del af porteføljen, og hovedparten af sagerne blev tilbageført til Danske Bank. Lowell har dog stadig nogle få aktive sager.

I november 2018 indgik Banken en aftale med Lowell A/S om at indlede et nyt samarbejde. Den første portefølje af sager, der blev outsourcet til Lowell Danmark A/S i henhold til denne aftale, havde fokus på afbrydelse af forældelse. Banken har senere udvidet porteføljen, og den seneste portefølje blev overdraget til inddrivelse i oktober 2019.

I løbet af den samlede periode blev der outsourcet i alt 1.519 kunder til Lowell A/S. Lowell A/S har fortsat 989 kunder med aktive inddrivelsessager på vegne af Banken.

Ud af de 989 kunder med aktive outsourcete sager er 240 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 749 kunder ikke er omfattet.

Ud af de 530 kunder, hvis sager tidligere har været outsourcet til Lowell A/S, men nu er afsluttet, er 209 kunder blandt de 108.000 potentielt berørte kunder, der er omfattet af muligheden for godtgørelse, mens de øvrige 321 kunder ikke er omfattet.

Banken har ikke outsourcet nye sager til Lowell A/S siden oktober 2019.

3.5

SPØRGSMÅL 5: Hvor mange af de berørte kunder har fået deres sag sendt til inkasso? Det bedes oplyst, hvor mange kunder der er blevet sendt til inkasso hos hvert enkelt inkassoselskab, som Danske Bank har benyttet.

Vi forstår Forbrugerombudsmandens spørgsmål som "Hvor af mange af de berørte kunder har fået deres sag sendt til *ekstern* inkasso", idet samtlige berørte kunder indgår i Bankens interne inkassoafdeling.

Banken har i alt outsourcet 50.739 kunder til Intrum A/S og 1.519 kunder til Lowell Danmark A/S. I alt er der outsourcet 6.359 kunder til MOP. Der henvises til specifikationen ovenfor i afsnit 3.4.

Intrum A/S og Lowell Danmark A/S har den 20. januar 2021 indsendt deres svar på høringsbrevet fra Forbrugerombudsmanden. Det fremgår imidlertid af deres svar, at Banken har outsourcet 51.607 sager til Intrum A/S og 1.568 kunder til Lowell Danmark A/S.

Intrum A/S

Ifølge Bankens optegnelser er der i alt outsourcet 50.739 kunder til Intrum A/S.

Bankens optegnelser tager udgangspunkt i det samlede antal CPR- og CVR-numre, der i gældsinddrivelsessystemerne står registreret som værende outsourcet. Intrum A/S har informeret Banken om, at de på grund af data-cleanup for visse kunder, der fandt sted for fem år siden, ikke længere er i besiddelse af CPR- eller CVR-numre. For disse ældre sagers vedkommende måtte Intrum A/S beregne et estimat ud fra et princip om, at kombinationen af et sags- og et fordringsnummer udgør én kunde, og Intrum kan derfor have angivet et højere antal kunder end Banken.

Forskellen mellem de oplyste antal kunder med aktive sager, hvor Banken har anført 14.774 kunder og Intrum A/S 11.625, skyldes sager, der er tilbageført fra Intrum A/S. Nogle af disse kunders sager er registreret som afsluttet i deres system, men ikke i Bankens.

Lowell A/S

Ifølge Bankens optegnelser er der i alt outsourcet 1.519 kunder til Lowell A/S.

Bankens opgørelse af antal kunder, der er outsourcet til Lowell A/S, tager udgangspunkt i det samlede antal CPR- og CVR-numre registreret i gældsinddrivelsessystemerne. Dette tal er desuden baseret på en række kriterier, herunder at al dokumentation skal være udleveret til inkassoselskabet, før kundens sag kan anses for outsourcet. En række kundesager er tilbageført på grund af manglende dokumentation. Nogle af disse sager indgår i Lowell A/S' samlede antal kunder, men ikke i Bankens.

Lowell A/S har alene oplyst antallet af aktive fordringer og ikke antallet af aktive kunder. Da en kunde kan have flere fordringer, kan Lowell A/S' antal være højere end det af Banken oplyste antal aktive kunder, hvorfor det ikke er muligt at sammenligne tallene.

3.6

SPØRGSMÅL 6: Hvilken kontrol foretog Danske Bank af gældsopgørelserne forud for overdragelsen af kravene til inkasso?

Forud for outsourcing af inkassosagerne til de eksterne inkassoselskaber har Banken ikke foretaget anden kontrol end registreringen i gældsinddrivelsessystemerne.

Den 1. oktober 2020 instruerede Banken alle dets inkassoselskaber i, at den udestående restgæld ikke måtte tilskrives rente, samt at inkassoselskaberne skulle iværksætte et midlertidigt inddrivelsesstop. Denne instruks er individuelt valideret af alle inkassoselskaber. Gældsinddrivelsen kan først genoptages, når genberegning er foretaget og valideret, eller hvis en kunde selv anmoder herom, da vi ikke har ret til at afvise en anmodning om at afdrage på gæld. I givet fald understreger vi over for kunden, at der er en risiko for overbetaling, og at vi i så fald vil foretage en tilbagebetaling og kompensere kunden.

Danske Bank har desuden igangsat et projekt, der blandt andet har til formål at gennemgå og optimere processen for outsourcing af sager til inkassoselskaber. Før denne proces er på plads, vil der ikke blive foretaget yderligere tiltag over for kunder, hvis sager er outsourcet til et inkassoselskab, end de tiltag, der allerede er iværksat for kunder med potentielt fejlbehæftede sager håndteret internt i Banken.

Høringsvar vedrørende kundesager:

3.7

QUESTION 7: Det fremgår af en artikel trykt i Berlingske den 31. august 2020, at Danske Bank har søgt at inddrive et krav fra en forbruger ved navn [REDACTED]. Danske Bank bedes fremlægge alle dokumenter i sagen om [REDACTED], herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Intrum.

Debitor	[REDACTED]
Restgæld	[REDACTED] kr. pr. 14.01.2021
Konti	Privat konto [REDACTED] (nu konto [REDACTED] vedr. kautionsforpligtelse)

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.7, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.7.1: Gældsbrief underskrevet af [REDACTED]
- Bilag 3.7.2: Selvskyldnerkaution underskrevet af [REDACTED] (nu [REDACTED])
- Bilag 3.7.3: Kontoudskrifter nr. 3-5 for konto [REDACTED] (nu konto [REDACTED])
- Bilag 3.7.4: Brev af den 10.10.1996 til [REDACTED]
- Bilag 3.7.5: Brev af den 02.06.1998 til [REDACTED]
- Bilag 3.7.6: Saldomeddelelser/ årsoversigter for perioden 1998 til 2006
- Bilag 3.7.7: Betalingsaftale
- Bilag 3.7.8: Saldooverblik fra DCS

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden

Den 29.10.1991 underskrev [REDACTED] et gældbrev på [REDACTED] kr. til Den Danske Bank, jf. bilag 3.7.1. I samme forbindelse den 30.10.1991 underskrev [REDACTED] (nu [REDACTED]) en selvskyldnerkaution på [REDACTED] kr., jf. bilag 3.7.2.

Lånedokumentet og selvskyldnerkautionen blev underskrevet af vitterlighedsvidner.

[REDACTED] afviklede gælden med [REDACTED] kr. pr. måned som aftalt i henhold til gældsbriefet til og med den 26.02.1993, jf. bilag 3.7.3.

Kontoen overgik til inkasso ifølge kontoudskrifterne med et beløb på [REDACTED] kr.

Banken henvendte sig den 10.10.1996 til [REDACTED] med henblik på afvikling af kautionsforpligtelsen, og den 02.06.1998 oplyste Banken [REDACTED], at [REDACTED] havde indledt gældssanering, jf. bilag 3.7.4 - 3.7.5. Senere fik [REDACTED] også tilkendt gældssanering.

Der blev ikke indgået en betalingsaftale med [REDACTED].

Banken sendte årligt saldomeddelelser/ årsoversigter til [REDACTED], jf. bilag 3.7.6.

Outsourcing af sagen til Intrum A/S

I 2014 blev inddrivelsen af tilgodehavendet opgjort til [REDACTED] kr. outsourcet til Bankens samarbejdspartner Intrum A/S. Tilgodehavendet blev opgjort i henhold til registreringen i DCS.

Under sagens behandling ved Intrum A/S underskrev [REDACTED] den 22.12.2014 en betalingsaftale. Gælden blev opgjort til kr. [REDACTED], jf. bilag 3.7.7. Samtidigt blev det aftalt, at [REDACTED] skulle afdrage på gælden med [REDACTED] kr. pr. måned første gang den 01.01.2016. Det blev aftalt, at gælden ikke skulle tilskrives renter.

I 2015 konstaterede Banken, at betalingsaftalen indgået den 22.12.2014 indeholdte forældede renter, og derfor tilrettede Banken på dette tidspunkt opgørelsen af gælden. Hovedstolen i 2015 burde have været [REDACTED] kr. Banken orienterede Intrum A/S herom.

██████ har sidenhen afdraget ██████ kr. pr. måned første gang den 15.02.2016. ██████ har pr. dags dato betalt ██████ kr., hvilket beløb er fragået direkte på hovedstolen.

Gælden fremkommer således:

Gæld overgået til inkasso	██████	kr.
Forældede renter i henhold til bilag 3.7.3	██████	kr.
Korrigeret hovedstol pr. den 26.02.1993	██████	kr.
Dividende fra ██████ gældssanering	██████	kr.
Ny hovedstol	██████	kr.
Indbetalinger fra ██████ i perioden 2016-2020	██████	kr.
Restgæld pr. 14.01.2021	██████	kr.

Seneste afdrag på gælden blev foretaget den 01.09.2020.

Udskrift fra DCS vedlægges som bilag 3.7.8.

3.8

QUESTION 8: Det fremgår af en artikel trykt i Berlingske den 30. august 2020, at Danske Bank har inddrevet et krav hos en kunde ved navn ██████, og at kravet var opgjort forkert. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i Danske Banks Debt Collection System (DCS), samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden kravet eventuelt blev sendt til inkasso hos et inkassoselskab.

Debitor	██████	
Restgæld	██████	kr.
	har den 31.08.2020 fået tilbagebetalt ██████ kr.	
Konti	Konto ██████ tidl. konto ██████	og efterfølgende benævnt ██████
	Konto ██████ tidl. konto ██████	

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.8, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.8.1: Gældsbrev af den 22.08.1985
- Bilag 3.8.2: Bogføringsjournaler
- Bilag 3.8.3: Posteringsliste for lånekonto ██████
- Bilag 3.8.4: Brev af den 26.05.1988 til ██████
- Bilag 3.8.5: Fogedrekvisition og opgørelse af krav i fogedretten
- Bilag 3.8.6: Brev af den 20.12.1989 fra advokat til banken
- Bilag 3.8.7: Kontoudskrifter og posteringslister over inkassokonto ██████ som efterfølgende bliver til konto ██████
- Bilag 3.8.8: Udskrift fra DCS konto ██████
- Bilag 3.8.9: Brev af den 02.10.2020 til ██████
- Bilag 3.8.10: Kontoudskrift for konto ██████ for perioden 02.10.1987 til 31.12.1988
- Bilag 3.8.11: Dom af den 20.12.1988 for konto ██████
- Bilag 3.8.12: Kontoudskrift for konto ██████ efterfølgende ██████ for perioden 31.12.1989 til 26.08.2001
- Bilag 3.8.13: Saldomeddelelser/årsoversigter for 1996 til 2006
- Bilag 3.8.14: Udskrift fra DCS konto ██████

██████ havde oprindeligt 2 konti til inddrivelse:

- Lån konto ██████ tidl. konto ██████
- Kassekredit konto ██████ tidl. konto ██████

Inddrivelsen af tilgodehavenderne har ikke været outsourcet.

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [REDACTED] (lån i [REDACTED])

Den 22.08.1985 underskrev [REDACTED] et gælds-brev på i alt [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.1.

Gælden skulle tilbagebetales med [REDACTED] kr. hver måned første gang den 31.08.1985. Den 22.06.1987 underskrev [REDACTED] en ydelsesnedsættelse, hvor den månedlige ydelse blev nedsat fra [REDACTED] kr. til [REDACTED] kr. indtil den 31.12.1989. Det fremgår af bilag 3.8.1.

[REDACTED] betalte løbende på kontoen senest den 28.04.1988, jf. bilag 3.8.2. Af de underliggende bogføringsjournaler fremgår de enkelte posteringer, som er foretaget i et bestemt tidsrum sammen med diverse andre posteringer (anonymiseret) på andre konti foretaget i samme tidsrum. [REDACTED] førte et samlekonti-system. For overskuelighedens skyld har Banken samlet alle posteringer foretaget i perioden 31.07.1985 til 26.05.1988 på netop konto [REDACTED] i en posteringsliste, jf. bilag 3.8.3.

Kontoen overgik til inkasso den 26.05.1988 pga. misligholdelse, hvor gælden udgjorde [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.4. Kontoen fik i den forbindelse nyt kontonummer [REDACTED].

Gælden blev den 02.12.1988 fremsendt til fogedretten, hvor Bankens advokat opgjorde gælden til [REDACTED] kr. Til hovedstolen tillagdes inkassosalær på [REDACTED] kr., rekvizitionsgebyr [REDACTED] kr. og renter [REDACTED] kr. – hvorfor gælden i alt udgjorde [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.5. Den 14.02.1989 blev kontoen opgjort i fogedretten til [REDACTED] kr., hvor [REDACTED] afgav insolvenserklæring samt indgik en afviklingsaftale på [REDACTED] kr. pr. måned.

Bankens advokat afregnede sagen den 20.12.1989, hvor vedkommende oplyste, at [REDACTED] samlet havde betalt [REDACTED] kr. til ham efter fogedretsmødet, jf. bilag 3.8.6.

[REDACTED] startede herefter med at betale [REDACTED] kr. direkte til banken første gang den 12.01.1990, jf. bilag 3.8.7. Af bilaget fremgår det, at der den 25.01.1990 blev hævet [REDACTED] kr., da Banken lukkede kundens budgetkonto [REDACTED]. Herudover blev der samme dag bogført advokatomkostninger for [REDACTED] kr. I årene 1991, 1992 og 1993 var kontoen rentefritaget, og i 1996 tilskrev Banken renter for årene 1994, 1995 og 1996. I denne forbindelse skiftede kontoen kontonummer til konto [REDACTED]. Den 24.09.2004 blev kontoen overført til Bankens inkassosystem DCS. Kunden afdrog fortsat og gælden blev indfriet den 06.04.2020. Gælden fremgår af DCS systemet med [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.8.

Banken valgte den 28.08.2020 at genberegne kontoen, og besluttede på det grundlag at tilbagebetale et beløb til [REDACTED] samt kompensation på i alt [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.9.

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [REDACTED] (kassekredit i [REDACTED])

[REDACTED] havde en kassekredit med et maksimum på [REDACTED] kr. Kontoen blev overtrukket den 30.11.1987, jf. bilag 3.8.10, og kontoen blev sendt til inkasso den 26.05.1988 med et krav på [REDACTED] kr.

Banken sendte i august 1988 kontoen til Advokat [REDACTED] med henblik på retlig inddrivelse af gælden. Den 20.12.1988 blev der afsagt dom, hvoraf fremgår, at [REDACTED] skulle betale [REDACTED] kr. med tillæg af renter fra den 22.08.1988 og sagens omkostninger på [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.11.

Bankens advokat afregnede sagen i december 1989 sammen med den anden konto [REDACTED]. Banken er desværre ikke i besiddelse af afregningen. Banken bogførte de tilkendte omkostninger fra dommen på konto [REDACTED] den 25.01.21990, jf. bilag 3.8.12. I årene 1991, 1992 og 1993 var kontoen rentefritaget, og i 1996 tilskrev banken renter for årene 1994, 1995 og 1996. I denne forbindelse skiftede kontoen kontonummer til konto [REDACTED].

Banken sendte årligt saldomeddelelser/ årsoversigter til [REDACTED], jf. bilag 3.8.13. Da årsoversigten af den 31.12.2006 var det seneste som afbrød forældelsen, og [REDACTED] aldrig havde betalt eller afviklet på gælden efter domsafsigelsen, blev sagen afsluttet som forældet i 2017.

Gælden er registreret i DCS systemet som forældet med en restgæld på [REDACTED] kr., jf. bilag 3.8.14.

Redegørelse

[REDACTED] gæld blev indfriet i april 2020, men en foreløbig undersøgelse gav det forkerte resultat, at kunden var "gældfri" pr. november 2010. Kunden blev den 28. august 2020 informeret om, at hun var berettiget til kompensation fra Banken på i alt [REDACTED] kr.

Banken havde for hurtigt konkluderet, at kunden var berettiget til kompensation svarende til afdragene i perioden november 2010 til april 2020 samt tidskompensation. Begrundelsen for kompensationen var, at Banken i forbindelse med genberegningen af sagen i august 2020 konstaterede, at der manglede dokumentation for perioden 1998-2002, der kunne vise, om kunden var blevet behørigt oplyst om sit ansvar for at indberette renteudgifter til skattemyndighederne. Disse oplysninger var blevet slettet i forbindelse med sletningen af en server som led i GDPR-aktiviteter. Banken besluttede på den baggrund at betale kompensation til [REDACTED].

Banken er efterfølgende – i forbindelse med de videre undersøgelser og kundesagen – blevet opmærksom på, at den manglende dokumentation ikke giver ret til kompensation i den konkrete sag. Banken vurderer derfor ikke, at der er sket en fejl i forbindelse med inddrivelsen, idet [REDACTED] ikke var berørt af nogen af de fire hovedårsager, der påvirkede inddrivelsessystemerne. Banken agter ikke at søge tilbagebetaling af kompensationen, da Banken tidligere har informeret kunden om, at der ville blive udbetalt kompensation.

3.9

QUESTION 9: Forbrugerombudsmanden har den 3. december 2020 modtaget en henvendelse fra en forbruger ved navn [REDACTED], der oplyser, at Danske Bank har opkrævet et beløb fra hende som følge af et lån, som hendes daværende mand optog, uden hun havde givet samtykke hertil. Det fremgår af henvendelsen, at Danske Banks kontonummer er [REDACTED]. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om [REDACTED] samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden det blev opkrævet hos [REDACTED].

Debitor	[REDACTED]
Restgæld	[REDACTED] kr. (gæld indfriet i august 2009)
Konti	[REDACTED]

Sagens dokumenter vedlægges som [Appendix 3.9](#), der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.9.1: Brev af 24.01.2006
- Bilag 3.9.2: Brev af 08.03.2006
- Bilag 3.9.3: Brev af 11.05.2006
- Bilag 3.9.4: Brev af 22.08.2006
- Bilag 3.9.5: Brev af 15.11.2006
- Bilag 3.9.6: Kontoudskrifter fra 01.01.2006
- Bilag 3.9.7: Dom af 03.07.2007
- Bilag 3.9.8: Udskrift fra retsbogen 03.07.2007
- Bilag 3.9.9: Udskrift af fagedretsmøde den 21.01.2008 og kæremål
- Bilag 3.9.10: Udskrift af retsbogen for Vestre Landsret
- Bilag 3.9.11: Klage til Pengeinstitutankenævnet
- Bilag 3.9.12: Opgørelse over gæld pr. 27.08.2009
- Bilag 3.9.13: Fremsendelse af indfrielsesbeløb

- Bilag 3.9.14: Mail fra advokat af 07.10.2009
Bilag 3.9.15: Aflysning af udlæg i de to ejendomme
Bilag 3.9.16: Afgørelse fra Pengeinstitutankenævnet
Bilag 3.9.17: Udskrift fra DCS

Introduktion

Gælden, der har været under inkassobehandling, henføres til konto [REDACTED].

Kontoen blev sendt til inkasso på grund af overtræk. Der var tale om en Danske Privat konto, der alene var ejet af [REDACTED].

Som det fremgår af nedenstående sagsforløb, har sagen været behandlet af Advokat Gruppen i Århus, der har været Danske Banks advokat i sagen. [REDACTED] var i sagen repræsenteret af Ret & Råd Advokater ved Advokat [REDACTED]. Der foreligger dom i sagen, og sagen har også været behandlet i fogedretten.

Vedrørende lån optaget af [REDACTED] eksmand, [REDACTED], kan det oplyses, at denne gæld ikke vedrører inkassosagen. I maj 2005 bevilgede Danske Bank en forhøjelse af en kreditfacilitet til en virksomhed, der ejes af [REDACTED]. Til sikkerhed for denne kredit, lå 2 ejerpantebreve i deres fælles ejendomme. Vi kan ikke i sagen se, hvornår eller hvorvidt Danske Bank blev bekendt med skilsmissem. [REDACTED] og [REDACTED] bodeling i forbindelse med skilsmissem, er Banken uvedkommende.

I 2005 havde [REDACTED] følgende tre fælleskonti med [REDACTED]:

- Budgetkonto med kontonummer [REDACTED]. [REDACTED] overtog kontoen i begyndelsen af 2010.
- Danske Privat konto med kontonummer [REDACTED], der var navngivet [REDACTED]. Denne konto blev opgjort den 09.09.2009 og indestående på [REDACTED] kr. blev overført til budgetkonto [REDACTED].
- Danske Privat konto med kontonummer [REDACTED], der blev opgjort i august 2006, da kontoen ikke længere blev benyttet. Indestående på [REDACTED] kr. blev overført til budgetkonto [REDACTED].

Danske Bank har ikke på noget tidspunkt forhindret [REDACTED] i at få adgang til disse konti.

Danske Bank afviser, at der er opkrævet renter og gebyrer, som Banken ikke var berettiget til på kontonummer [REDACTED]. [REDACTED] har indfriet Bankens tilgodehavende.

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden

Banken sendte den 15.11.2006 en opsigelse af engagementet til [REDACTED] på grund af misligholdelse. Inden fremsendelse af opsigelsen, blev der sendt flere breve til [REDACTED]. Brevene fremgår af bilag 3.9.1-3.9.5. Vedlagt er også kontoudskrifter fra 01.01.2006 frem til, at sagen blev sendt til inkasso med et beløb på [REDACTED] kr. jf. bilag 3.9.6.

Danske Bank sendte den 29.11.2006 sagen til Advokat Gruppen, Århus med henblik på retlig inddrivelse af gælden.

Den 03.07.2007 blev der afsagt en anerkendelsesdom, hvoraf fremgår, at [REDACTED] skulle betale [REDACTED] kr. med tillæg af renter fra 21.11.2006 og sagens omkostninger på [REDACTED] kr. Dommen er vedlagt som bilag 3.9.7 og udskrift fra retsbogen er vedlagt som bilag 3.9.8.

Den 21.01.2008 blev der gennemført en fogedsag ved Retten i Århus, hvorved gælden blev opgjort til [REDACTED] kr.

Der blev gennemført en fogedsag ved Retten i Århus. Gælden blev opgjort til [REDACTED] kr.

Gælden fremkom således:

Hovedstol

Renter

Tilkendte omkostninger

-tilbagebetalt afgift

-tilbagebetalt afgift

Tilkendt mødesalær

I alt

kr.

kr.

kr.

kr.

kr.

kr.

kr.

Der blev foretaget udlæg i ejendommen [redacted] og [redacted], som [redacted] på daværende tidspunkt ejede sammen med [redacted]. Kendelsen blev samme dag kæret af [redacted]. Udskrift af fogedbog, opgørelse til fogedretten og orientering om kæremål er vedlagt som bilag 3.9.9.

Vestre Landsret afsagde kendelse den 14.02.2008, hvor landsretten stadfæstede fogedrettens kendelse vedrørende de to udlæg i [redacted] andel af [redacted] beliggende [redacted] og [redacted]. Udskrift er vedlagt som bilag 3.9.10.

I februar 2009 klagede [redacted] til Pengeinstitutankenævnet over Danske Bank, jf. bilag 3.9.11.

Der blev den 11.08.2009 berammet en tvangsauktion over ejendommen [redacted]. Tvangsauktionen var begæret af [redacted]. Tvangsauktionen blev afværget, og ejendommen blev i stedet solgt i fri handel med overtagelse pr. 01.06.2009.

Bankens advokat, Advokatgruppen, fremsendte den 27.08.2009 opgørelse over gælden til [redacted] advokat. Gælden blev opgjort til samlet [redacted] kr. jf. bilag 3.9.12

[redacted] advokat fremsendte den 31.08.2009 en check på [redacted] kr. til inddækning af Bankens samlede tilgodehavende. Beløbet blev fremsendt med forbehold for beløbets størrelse, jf. bilag 3.9.13. Dette forbehold blev frafaldet af [redacted] advokat ved e-mail af den 07.10.2009, jf. bilag 3.9.14.

De [redacted] i ejendommen [redacted] og af [redacted] blev efterfølgende den 10.11.2009 afløst, jf. bilag 3.9.15.

Pengeinstitutankenævnet traf den 13.12.2010 afgørelse i [redacted] sag, hvori [redacted] ikke fik medhold i sin klage over Banken, jf. bilag 3.9.16.

Gælden er i DCS registreret [redacted] kr., jf. bilag 3.9.17.

3.10

QUESTION 10: Forbrugerombudsmanden har den 2. december 2020 modtaget en henvendelse fra en forbruger ved navn [redacted], der oplyser, at Danske Bank og Realkredit Danmark har orienteret hende og hendes mand om, at der muligvis er fejl i deres sag om en gæld til Danske Bank og senere tvangsauktion over deres hus. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om [redacted] og hendes mand samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden det blev opkrævet hos [redacted] og hendes mand.

Debitor	[redacted]
Restgæld	[redacted] kr. (gælden blev indfriet i forbindelse med en gældssanering i september 2018)
Konti	Konto [redacted] - [redacted]
	Konto [redacted] - [redacted]
	Konto [redacted] - [redacted]
	Konto [redacted] - [redacted]

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.10, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.10.1: Kontoudskrift nummer 160 vedr. kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.10.2: Posteringsoversigt vedr. kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.10.3: Kreditkontrakt kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.10.4: Posteringsoversigt vedr. kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.10.5: Valutalån kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.10.6: Cirkulæreskrivelse
- Bilag 3.10.7: Anmeldelse i konkursboet
- Bilag 3.10.8: Cirkulæreskrivelse 3
- Bilag 3.10.9: Udskrift Statstidende om indledning af gældssanering
- Bilag 3.10.10: Anmeldelse i gældssanering
- Bilag 3.10.11: Salg af bil
- Bilag 3.10.12: Korrigeret gældssaneringsforslag
- Bilag 3.10.13: Udskrift fra retten i Randers vedrørende kendelse i gældssanering
- Bilag 3.10.14: Tilbagekøb af livspolice
- Bilag 3.10.15: Udlovningsliste
- Bilag 3.10.16: Afslutning konkurs

Introduktion

Gælden, der har været under inkassobehandling, stammer fra erhvervsengagement med [REDACTED].

Der blev afsagt konkursdekret den 07.03.2014 på baggrund af egenbegæring fra [REDACTED] og [REDACTED].

Nedenstående fire konti overgik herefter til inkasso:

- [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]: Kontoen var en fælles konto med [REDACTED].
Der vedlægges kontoudskrift nummer 160 og posteringsoversigt, jf. bilag 3.10.1.
- [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]: Kontoen var ejet af [REDACTED] alene.
Der vedlægges posteringsoversigt, jf. bilag 3.10.2.
- [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]: [REDACTED] ejet af [REDACTED].
Der vedlægges kreditkontrakt, jf. bilag 3.10.3 og posteringsoversigt, jf. bilag 3.10.4.
- [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]: Et [REDACTED] til [REDACTED].
Der vedlægges gældsbrev jf. bilag 3.10.5.

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden

Gælden blev sendt til inkasso, da der blev afsagt konkursdekret den 07.03.2014.

Den 11.03.2014 fremsendte kurator cirkulæreskrivelse nummer 1, jf. bilag 3.10.6. Det fremgår, at [REDACTED] og [REDACTED] havde indleveret egenbegæring om konkursbehandling den 27. februar 2014.

Banken anmeldte den 18.03.2014 det samlede tilgodehavende i konkursboet. Kravet blev opgjort til [REDACTED] kr., jf. bilag 3.10.7.

Den 26.06.2014 fremsendte kurator cirkulæreskrivelse i konkursboet i medfør af konkursloven § 125, stk. 2, jf. bilag 3.10.8.

Forud for konkursdatoen var der indgivet tvangsauktionsbegæring over ejendommen. Denne auktion blev imidlertid tilbagekaldt, og der blev i stedet af konkursboet indgivet tvangsauktion over ejendommen.

[REDACTED] og [REDACTED] indledte den 27.10.2014 gældssanering. Ifølge Statstidende skulle kravet opgøres pr. konkursdagen den 07.03.2014, jf. bilag 3.10.9.

Den 9.12.2014 anmeldte Banken tilgodehavendet i gældsanerings sagen. Kravet for så vidt angår [REDACTED] blev opgjort til [REDACTED] kr. og for så vidt angår [REDACTED] blev kravet opgjort til [REDACTED] kr. Forskellen skyldes, at [REDACTED] og [REDACTED] havde hver deres [REDACTED] konto.

Kravet mod [REDACTED] blev opgjort således:

[REDACTED] - [REDACTED] - Danske konto	
Restgæld af hovedstol	[REDACTED] kr.
Rente pt. [REDACTED] pr. år fra den 01.01.2014 til 07.03.2014	[REDACTED] kr.
I alt	[REDACTED] kr.

[REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]	
Restgæld af hovedstol	[REDACTED] kr.
I alt	[REDACTED] kr.

[REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED]	
Restgæld af hovedstol	[REDACTED] kr.
Rente pt. [REDACTED] pr. år fra den 01.01.2014 til 07.03.2014	[REDACTED] kr.
I alt	[REDACTED] kr.

[REDACTED] - [REDACTED]	
Restgæld af hovedstol	[REDACTED] kr.
Rente pt. [REDACTED] pr. år fra den 01.01.2014 til 07.03.2014	[REDACTED] kr.
I alt	[REDACTED] kr.

Samlet gæld [REDACTED] kr.

Bank var løbende i dialog med kurator vedrørende en Toyota Hilux som Banken havde pant i. Den 24.02.2015 modtog Banken en mail om, at bilen nu var solgt, og at Banken snarest ville få tilsendt provenu, jf. bilag 3.10.11

Gældsaneringsforlaget vedrørende [REDACTED] og [REDACTED] blev fremsendt den 23.03.2015, jf. bilag 3.10.12. Bankens krav blev i gældsaneringsforlaget medtaget som ubestridt med et samlet beløb på [REDACTED] kr.

Den 14.04.2015 blev der afsagt kendelse om gælds sanering. Usikret gæld stiftet af [REDACTED] og [REDACTED] blev nedsat til [REDACTED]%, der skulle betales over en 3,5 årig periode, jf. bilag 3.10.13.

Uanset, at Banken anmeldte forskellige beløb i gælds saneringssagen på de 2 debitorer, udarbejdede Skifterettens medhjælper en samlet dividendeberegning.

I gælds saneringsforlaget er der ikke i tilstrækkeligt omfang taget højde for pantsikret gæld. Bankens krav burde have været nedskrevet med Bankens pant i den pågældende Toyota Hilux. Banken modtog for salget heraf et provenu på [REDACTED] kr. den 27.03.2015. Det pågældende beløb blev overført til Banken af konkursboets kurator, der tillige var udpeget Skifterettens medhjælper i gælds saneringssagen.

Hertil burde Bankens krav tillige rettelig have været nedskrevet med tilbagekøbsværdien af en [REDACTED], hvor [REDACTED] den 23.12.2014 betalte [REDACTED] kr. til Banken, jf. bilag 3.10.14.

Endeligt var der i relation til [REDACTED] - [REDACTED] - [REDACTED] anmeldt et beløb pr. 07.03.2014 på [REDACTED] kr. Efterfølgende indgik der 3 beløb – samlet [REDACTED] kr. på denne konto. Disse beløb blev ikke overført til kurator.

Den 11.05.2015 modtog Banken udlodningslisten i gældssanerings sagen, jf. bilag 3.10.15. Konkursboet blev afsluttet efter konkurslovens § 143 (og uden udlodning til kreditorerne). Den afsluttende skiftesamling i konkursboet blev afholdt den 22.05.2015, jf. bilag 3.10.16.

Banken modtog den 03.09.2018 sidste indbetaling i gældssanerings sagen, og lukkede herefter sagen som indfriet.

Det bemærkes, at [redacted] ikke har lidt tab som følge af en eventuel fejlagtig opgørelse af dividenden. I Banken pågår fortsat undersøgelse af, hvorvidt og hvorledes eventuelt berørte kreditorer skal kompenseres.

3.11

QUESTION 11: Forbrugerombudsmanden har modtaget en henvendelse af 25. november 2020 fra en forbruger, hvori forbrugeren, [redacted], oplyser, at Intrum har inddrevet et krav hos ham hidrørende oprindeligt fra [redacted], der sidenhen blev overtaget af Danske Bank. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om [redacted] samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Intrum.

Debitor	[redacted]
Restgæld	Betalt [redacted] kr. for meget
Konti	Konto [redacted] (sammenlagt af konti – tidl. konto [redacted] - [redacted] - [redacted] og konto [redacted] - [redacted] - [redacted])

Sagens dokumenter vedlægges som [Appendix 3.11](#), der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.11.1: Låneansøgning af den 27.01.1987
- Bilag 3.11.2: Bogføringsjournaler
- Bilag 3.11.3: Posteringsliste for lånekonto [redacted] - [redacted] - [redacted]
- Bilag 3.11.4: Rykkerbrev af den 11.09.1987
- Bilag 3.11.5: Rykkerbrev af den 09.10.1987
- Bilag 3.11.6: Brev af den 11.03.1988 fra [redacted]
- Bilag 3.11.7: Brev af den 26.04.1988 til [redacted]
- Bilag 3.11.8: Kontoudskrift konto [redacted]
- Bilag 3.11.9: Kontoudskrifter for konto [redacted]
- Bilag 3.11.10: Brev af den 26.04.1988 til [redacted]
- Bilag 3.11.11: Kontoudskrift for konto [redacted]
- Bilag 3.11.12: Historisk adresseoversigt
- Bilag 3.11.13: Årsoversigt for 2006
- Bilag 3.11.14: Underskrevet betalingsaftale af den 16.01.2016
- Bilag 3.11.15: Udskrift fra DCS

[redacted] havde oprindeligt to konti:

- Et [redacted] konto [redacted] - [redacted] - [redacted] i [redacted], og
- En [redacted] i [redacted] konto [redacted] - [redacted] - [redacted].

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [redacted] - [redacted] - [redacted]

Den 04.02.1987 fik [redacted] udbetalt et [redacted] i [redacted] på [redacted] kr. Gældsrevet forefindes ikke længere. Gælden skulle ifølge låneansøgningen tilbagebetales med [redacted] kr. hver måned, jf. bilag 3.11.1.

[redacted] betalte løbende senest den 22.01.1988, jf. bilag 3.11.2. Af de underliggende bogføringsjournaler fremgår de enkelte posterings, som er foretaget i et bestemt tidsrum sammen med diverse andre

posteringsliste (anonymiseret) på andre konti foretaget i samme tidsrum. [redacted] førte et samlekonti-system. For overskuelighedens skyld har Banken samlet alle posterings foretaget på netop konto [redacted] i en posteringsliste, jf. bilag 3.11.3.

Kontoen blev misligholdt ultimo 1987, hvorfor Banken flere gange rykkede [redacted], jf. bilag 3.11.4 og 3.11.5. I marts 1988 var [redacted] bosiddende i [redacted], og han kontaktede selv direkte Banken fra [redacted] for at få oplysninger og renteindberetningen, jf. bilag 3.11.6.

Kontoen overgik til inkasso den 26.04.1988, hvor restgælden udgjorde [redacted] kr., jf. bilag 3.11.7. Kontoen fik i den forbindelse nyt kontonummer [redacted], og beløbet blev overført hertil. Efterfølgende blev konto [redacted] overført til inkassokonto [redacted] med en saldo på [redacted] kr., jf. bilag 3.11.8.

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [redacted]

I 1987 havde [redacted] en [redacted] på maksimum [redacted] kr., som han gjorde brug af, jf. bilag 3.11.9. Kontoen blev trukket over den 04.06.1987, og overgik til inkasso den 26.04.1988, jf. bilag 3.11.10.

Samling af konto [redacted] ([redacted]) og [redacted]

De to konti blev efterfølgende samlet på én konto, [redacted].

Konto [redacted] dernæst benævnt [redacted] blev overført med en saldo på [redacted] kr., som fremgår af bilag 3.11.8.

Konto [redacted] blev overført med en saldo på [redacted] kr., hvilket fremgår af bilag 3.11.9. Det vil sige et samlet beløb på kr. [redacted] kr., jf. bilag 3.11.11.

[redacted] har været bosiddende i [redacted], jf. bilag 3.11.12. Banken sendte senest den 31.12.2006 årsoversigt til [redacted], jf. bilag 3.11.13. Årsoversigten er ikke kommet retur.

Outsourcing af sagen til Intrum A/S

I 2015 blev konto [redacted] med en saldo på [redacted] kr. outsourcet til Bankens samarbejdspartner Intrum A/S med henblik på videre inddrivelse af tilgodehavendet og afbrydelse af forældelse. Gælden blev opgjort i henhold til registreringen i DCS.

Primo 2015 oplyste Intrum A/S, at [redacted] var begyndt at afdrage på gælden med [redacted] kr. pr. måned, og der blev løbende sendt afregninger til Banken.

Den 16.01.2016 underskrev [redacted] en betalingsaftale med Intrum A/S, jf. bilag 3.11.14. Sidste indbetaling på [redacted] kr. fandt sted i november 2018, hvorefter sagen blev afsluttet. [redacted] har i alt betalt [redacted] kr. til Intrum A/S, hvilket beløb er afregnet til Banken.

Genberegning af sagen

Da gælden blev overdraget til Intrum A/S i 2015 indeholdt den samlede gæld på [redacted] kr. fejlagtigt delvist forældede renter og gebyrer, hvorfor Banken nu har genberegnet kontoen.

Det samlede reelle hovedstolsbeløb burde have været opgjort til [redacted] kr. I betalingsaftalen var det aftalt, at [redacted] ikke skulle betale rente, hvorfor Banken ikke kan tilskrive 3 års rente.

Hovedstolsbeløbet for de to konti burde have været opgjort således:

Konto [redacted], jf. bilag 3.11.3

Overført til inkasso 26.04.1988

Forældede renter

Forældede gebyrer

[redacted] kr.
[redacted] kr.
[redacted] kr.

Hovedstol	_____ kr.
Konto _____, jf. bilag 3.11.9	
Overført til inkasso 21.03.1988	_____ kr.
Forældede renter	_____ kr.
Forældede gebyrer	_____ kr.
Hovedstol	_____ kr.
Samlet hovedstol i alt	_____ kr.

Det betyder, at _____ har betalt _____ (_____ - _____) for meget. Dette beløb vil Banken med tillæg af en tidskompensation fastsat i henhold til Rentelovens § 5 tilbagebetale til _____.

Gælden fremgår i DCS systemet som lukket med _____ kr., jf. bilag 3.11.16.

3.12

QUESTION 12: Forbrugerombudsmanden har den 2. september 2020 modtaget en klage fra en forbruger ved navn _____, der anfører, at Lowell har forsøgt at inddrive et krav hos ham hidrørende fra en gæld til Danske Bank. Det fremgår af klagen, at Danske Banks referencenr. er _____. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om _____ samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Lowell.

Debitor	_____
Restgæld	_____ kr.
Konti	Konto _____

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.12, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.12.1: Kontoudskrift 1-17 for konto _____
- Bilag 3.12.2: Tillæg til gældsbrief af den 23.02.2008
- Bilag 3.12.3: Opsigelse af den 20.11.2008
- Bilag 3.12.4: Brev af den 10.01.2011 til Retten i Lyngby fra Lindorff A/S
- Bilag 3.12.5: Oversigt over indbetalinger modtaget fra Lindorff A/S
- Bilag 3.12.6: Udskrift fra DCS

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden

_____ optog den 25.09.1997 et lån på konto _____. Lånet blev forhøjet i flere omgange i _____, _____, _____, _____, _____ og senest i _____, jf. bilag 3.12.1.

Den 23.02.2008 underskrev _____ tillæg til gældsbrief med en låneforhøjelse på _____ kr. med et lånebeløb på i alt _____ kr. efter forhøjelsen, jf. bilag 3.12.2. Lånet skulle afdrages med _____ kr. pr. måned første gang den 31.08.2008.

Kontoen blev misligholdt i 2008, hvorfor Banken efter flere rykkere opsigde kontoen til fuld indfrielse den 20.11.2008, jf. bilag 3.12.3. Kontoen overgik til inkasso den 04.12.2008 med et samlet beløb på _____ kr.

Outsourcing af sagen til Lindorff A/S (nu Lowell A/S)

I 2009 blev konto _____ med en saldo på _____ kr. outsourcet til Bankens samarbejdspartner Lindorff A/S med henblik på videre inddrivelse af kravet. Banken sendte den fysiske sag med originalt gældsbrief til Lindorff A/S. På dette tidspunkt var _____ bosiddende i _____.

Primo 2011 sendte Lindorff A/S gælds brevet til Retten i Lyngby for at få dem til at attestere det medsendte fundament iht. den nordiske konvention af 11.10.1977, således Lindorff Sverige kunne inddrive kravet, jf. bilag 3.12.4.

Efterfølgende indgik Lindorff Sverige en aftale med [REDACTED] om betaling af gælden, og [REDACTED] begyndte at betale i 2012. I 2016 aftalte Lindorff A/S tillige rentestop med kunden.

Lindorff A/S sendte løbende afregninger til Banken. Pr. den 25.01.2021 har Banken i alt modtaget indbetalinger fra Lindorff Sverige på samlet [REDACTED] kr., hvoraf [REDACTED] kr. er gået af på hovedstol og [REDACTED] kr. er gået til inddækning af løbende renter tilskrevet før 2016, jf. bilag 3.12.5.

Gælden kan opgøres således pr. den 25.01.2021:

Overført til inkasso den 06.04.2009, jf. bilag 3.12.1:	[REDACTED] kr.
Forældede renter pr. den 06.01.2009:	[REDACTED] kr.
Forældede renter pr. den 31.12.2008:	[REDACTED] kr.
Indbetaling af den 12.12.2008:	[REDACTED] kr.
Indbetaling af den 10.12.2008:	[REDACTED] kr.
Forældede renter pr. den 30.09.2008:	[REDACTED] kr.
Indbetaling af den 15.09.2008:	[REDACTED] kr.
Forældede renter pr. den 30.06.2008:	[REDACTED] kr.
Forældede renter pr. den 31.03.2008:	[REDACTED] kr.
Hovedstol i henhold til gælds brev, jf. bilag 3.12.2:	[REDACTED] kr.
Løbende indbetalinger modtaget af Lindorff A/S på hovedstol:	[REDACTED] kr.
Resterende hovedstol	[REDACTED] kr.

Gælden er registreret i DCS med en hovedstol på [REDACTED] kr., jf. bilag 3.12.6. Kontoen er rentenulstillet.

3.13

QUESTION 13: Forbrugerombudsmanden har den 31. januar 2020 modtaget en klage fra en forbruger ved navn [REDACTED], der anfører, at Lowell har forsøgt at inddrive et krav hos hende, uanset at kravet efter hendes opfattelse ikke eksisterer. Det fremgår af henvendelsen, at kravet angiveligt hidrører fra en gæld til Danske Bank, og at sags nummeret er [REDACTED]. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen om [REDACTED], herunder udskrift af hvordan gældende er registreret i DCS, samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Lowell.

Debitor	[REDACTED]
Restgæld	[REDACTED] kr.
Konti	Danske Konto kontonummer [REDACTED] & [REDACTED] kontonummer [REDACTED]

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.13, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.13.1: Kontoudskrift kontonummer [REDACTED], samt posteringsoversigt
- Bilag 3.13.2: Frivilligt forlig underskrevet 22.10.2010 vedr. kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.13.3: Posteringsoversigt kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.13.4: DCS kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.13.5: Kontoudskrift kontonummer [REDACTED], samt posteringsoversigt
- Bilag 3.13.6: Frivilligt forlig underskrevet 22.10.2010 vedr. kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.13.7: Posteringsoversigt kontonummer [REDACTED]
- Bilag 3.13.8: DCS kontonummer [REDACTED]

██████ havde oprindeligt 2 konti til inddrivelse:

- Danske Konto kontonummer ██████, og
- ██████ kontonummer ██████

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. Danske Konto kontonummer ██████
██████ havde en ██████ med et maksimum på ██████ kr. Kontoen blev overtrukket den 13.03.2010 og kontoen blev derfor sendt til inkasso den 10.08.2010, jf. bilag 3.13.1.

Gælden med en saldo på ██████ kr. blev outsourcet til Lindorff A/S (nu Lowell A/S) den 16.09.2010.

██████ blev sendt til Lindorff A/S samtidig med overdragelse af sagen, og det originale dokument har Danske Bank ikke modtaget retur.

Den 22.10.2010 underskrev ██████ et frivilligt forlig, jf. bilag 3.13.2. Ved dette forlig anerkendte ██████ at skyldte ██████ kr. tillagt omkostninger og renter, samlet ██████ kr. Resthovedstolen forrentedes iht. det frivillige forlig med ██████ % pr. år.

Der blev indgået en aftale om afvikling af gælden med ██████ kr. pr. måned første gang den 01.05.2011. Det var aftalt, at indbetalinger først skulle fragå omkostninger, dernæst renter og til sidst hovedstol.

Banken har i perioden 15.04.2011 til 02.01.2020 modtaget betalinger på i alt ██████ kr., jf. bilag 3.13.3. Heraf er ██████ kr. fragået omkostninger og ██████ kr. er fragået gældens hovedstol. De resterende ██████ kr. er fragået renter og anerkendte renter.

Restgælden vedr. ██████ opgøres således:

Hovedstol	██████	kr.
Anerkendte renter	██████	kr.
Beregnete, men endnu ikke tilskrevne renter fra den 01.12.2019 til 22.01.2021	██████	kr.
Omkostninger	██████	kr.
Hovedstol	██████	kr.

Banken vedlægger udskrift fra DCS, jf. bilag 3.13.4

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. ██████ kontonummer ██████

██████ optog den 23.04.2001 et lån på ██████ kr. til køb af en bil.

Det var aftalt, at ██████ skulle betale ██████ kr. pr. måned, hvilket ██████ gjorde sidste gang den 31.12.2009. ██████ blev sendt til inkasso den 26.04.2010 på grund af misligholdelse, jf. bilag 3.13.5.

Gælden med en saldo på ██████ kr. blev outsourcet til Lindorff A/S (nu Lowell A/S) den 16.09.2010 – se poseringsoversigt i bilag 3.13.5.

Lånedokumentet blev sendt til Lindorff A/S samtidig med overdragelse af sagen, og det originale dokument har Danske Bank ikke modtaget retur.

Den 22.10.2010 underskrev ██████ et frivilligt forlig, jf. bilag 3.13.6. Herved anerkendte ██████ at skyldte ██████ kr. tillagt omkostninger og renter, i alt ██████ kr.

Der blev indgået en aftale om afvikling af gælden med [REDACTED] kr. pr. måned, første gang den 01.05.2011. Det var aftalt at indbetalinger først skulle fragå omkostninger, dernæst renter og til sidst hovedstol.

Banken modtog i perioden fra 13.04.2012 til 12.01.2017 indbetalinger på i alt [REDACTED] kr. jf. bilag 3.13.7.

Banken lukkede kontoen den 11.12.2019, idet Lindorff A/S meddelte, at gælden var fuldt indfriet.

Gælden er registreret som indfriet i DCS, jf. bilag 3.13.8.

3.14

QUESTION 14: Forbrugerombudsmanden har den 21. januar 2017 modtaget en klage fra en forbruger ved navn [REDACTED], der oplyser, at Intrum har forsøgt at inddrive gæld hos ham for Danske Bank, men at han ikke kan genkende det pågældende krav. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om [REDACTED] samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Intrum. Redegørelsen skal desuden indeholde en forklaring på, hvorfor opgørelsen af kravet indeholder en angivelse af en hovedstol på [REDACTED] kr., men ingen renteoplysninger, herunder ingen rentesats til beregning af fremtidige renter. Redegørelsen skal også indeholde en angivelse af, hvilken aftale der skulle ligge til grund for kravet.

Debitor	[REDACTED]
Restgæld	[REDACTED] kr. (gæld afsluttet som forældet)
Konti	Konto [REDACTED] (tidl. konto [REDACTED] dernæst konto [REDACTED]) Konto [REDACTED] (sammenlagt af konti – tidl. konto [REDACTED] og konto [REDACTED])

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.14, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.14.1: Gældsbrev af den 16.07.1987
- Bilag 3.14.2: Posteringsoversigt over konto [REDACTED]
- Bilag 3.14.3: Brev af den 06.08.1990 til [REDACTED]
- Bilag 3.14.4: Fogedrekvisition og opgørelse af krav i fogedretten
- Bilag 3.14.5: Kontoudskrift af den 08.04.1992 for konto [REDACTED]
- Bilag 3.14.6: Gældsbrev af den 01.07.1988
- Bilag 3.14.7: [REDACTED] af den 28.02.1989
- Bilag 3.14.8: Opsigelse af den 15.02.1990
- Bilag 3.14.9: Fremsendelse af konti til advokat
- Bilag 3.14.10: Frivilligt forlig af den 18.05.1990
- Bilag 3.14.11: Årsoversigter for 2001 til 2006
- Bilag 3.14.12: Anmeldelse i gældssanering
- Bilag 3.14.13: Underskrevet gældssaneringsforslag
- Bilag 3.14.14: Kendelse om gældssanering
- Bilag 3.14.15: Kendelse om hævelse af gældssanering
- Bilag 3.14.16: Udskrift af DCS [REDACTED]
- Bilag 3.14.17: Udskrift af DCS [REDACTED]

[REDACTED] havde oprindeligt tre konti:

- Et lån i [REDACTED] konto [REDACTED],
- Et lån i [REDACTED] konto [REDACTED], og
- En [REDACTED] i [REDACTED] konto [REDACTED].

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [REDACTED]

Den 16.07.1987 underskrev [REDACTED] et gældsbrief på i alt [REDACTED] kr. til køb af en campingvogn, jf. bilag 3.14.1. I samme forbindelse fik [REDACTED] håndpant i et løsørejerpantebrev på [REDACTED] kr. i en campingvogn, Safir Lux 400.

Gælden skulle tilbagebetales med [REDACTED] kr. hver måned første gang den 01.09.1987.

Kontobevægelserne på kontoen i perioden 17.07.1987 til 06.08.1990 fremgår af posteringsoversigten, jf. bilag 3.14.2.

Kontoen overgik til inkasso den 06.08.1990 pga. misligholdelse, hvor restgælden udgjorde [REDACTED] kr., jf. bilag 3.14.3. Kontoen fik i den forbindelse nyt kontonummer [REDACTED].

Gælden blev den 13.02.1991 fremsendt til fogedretten, hvor Bankens advokat opgjorde gælden pr. den 13.02.1991 til kr. [REDACTED]. Til hovedstolen tillagdes inkassosalær på kr. [REDACTED], rekvisitionsgebyr på kr. [REDACTED] og fogedgebyr på kr. [REDACTED] – hvorfor gælden i alt udgjorde kr. [REDACTED], jf. bilag 3.14.4. Den 27.06.1991 blev kontoen opgjort i fogedretten til kr. [REDACTED].

Under fogedsagen blev campingvognen autoriseret til bortsalg på Auto-Auktionen. Den 03.09.1991 blev campingvognen solgt på Auto-Auktionen til [REDACTED] kr. Omkostningerne i forbindelse med salget blev opgjort til i alt [REDACTED] kr.

Herefter blev den samlede gæld opgjort til [REDACTED] kr. ([REDACTED] - [REDACTED] + [REDACTED]), jf. bilag 3.14.5.

Efterfølgende har kontoen fået inkasso kontonr. [REDACTED].

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden vedr. konto [REDACTED] og konto [REDACTED]

Den 01.07.1988 underskrev [REDACTED] et gældsbrief vedr. konto [REDACTED] i alt [REDACTED] kr., jf. bilag 3.14.6.

Den 28.02.1989 underskrev [REDACTED] en [REDACTED] konto [REDACTED], jf. bilag 3.14.7.

Begge konti blev opsagt over for [REDACTED] til fuld indfrielse den 15.02.1990 pga. misligholdelse, jf. bilag 3.14.8.

Begge konti blev den 08.05.1990 sendt til Bankens advokat med henblik på inddrivelse. Tilgodehavenderne blev opgjort til hhv. [REDACTED] kr. og [REDACTED] kr. – i alt [REDACTED] kr., jf. bilag 3.14.9.

[REDACTED] underskrev den 18.05.1990 et frivilligt forlig, jf. bilag 3.14.10. Det frivillige forlig lød på et samlet beløb vedrørende begge konti på [REDACTED] kr., og inkassoomkostninger [REDACTED] kr. – i alt [REDACTED] kr.

I forlængelse af forliget blev tilgodehavenderne samlet på inkasso kontonr. [REDACTED].

Den samlede gæld blev fremsendt til fogedretten den 15.11.1990. Fogedretten returnerede sagen, da [REDACTED] - i anden sammenhæng - den 25.09.1990 havde afgivet insolvenserklæring.

Mellem Banken og [REDACTED] blev der ikke indgået en betalingsaftale.

Banken sendte løbende årsoversigter til [REDACTED] – senest i 2006, jf. bilag 3.14.11.

Indledning af gældssanering

[REDACTED] indledte gældssanering den 04.10.2001, og Banken anmeldte sit krav i gældssaneringen med et samlet beløb på [REDACTED] kr. inkl. renter, jf. bilag 3.14.12.

Beløbet var fordelt således:

- konto [redacted] blev anmeldt en hovedstol på [redacted] kr. og tilskrevne renter med [redacted] kr. – i alt [redacted] kr.
- konto [redacted] blev anmeldt med en hovedstol på [redacted] kr. og tilskrevne renter med [redacted] kr. – i alt [redacted] kr.

Den 14.04.2002 underskrev [redacted] et gældssaneringsforslag, hvor gælden på [redacted] kr. til Banken var medtaget som ubestridt, jf. bilag 3.14.13.

Retten i Tønder afsagde kendelse om gældssanering den 03.06.2002, hvor [redacted] gæld stiftet før den 04.10.2001 blev nedsat til [redacted] %, jf. bilag 3.14.14.

Da der ikke var sket en dividendeudlodning i henhold til kendelsen, ophævede retten i Tønder gældssaneringen den 25.04.2003, jf. bilag 3.14.15.

Outsourcing af sagen til Intrum A/S

I 2015 blev konto [redacted] og konto [redacted] overgivet til Bankens samarbejdspartner Intrum A/S med henblik på videre inddrivelse og afbrydelse af forældelse.

Gælden blev opgjort til hhv. [redacted] kr. vedr. konto [redacted] og [redacted] kr. vedr. konto [redacted] baseret på registreringen i DCS og det i gældssaneringen anerkendte beløb.

Da årsoversigten fremsendt den 31.12.2006 var det seneste som afbrød forældelsen havde Intrum A/S kun kort tid til at afbryde forældelsen. Det lykkedes ikke at afbryde forældelsen inden forældelsesfristens udløb, hvorfor sagen blev lukket som forældet.

Gælden er registreret i DCS som forældet med [redacted] kr., jf. bilag 13.14.16 og 3.14.17.

3.15

QUESTION 15: Forbrugerombudsmanden har den 27. oktober 2016 modtaget en henvendelse fra en forbruger ved navn [redacted], der oplyser, at Intrum har inddrevet gæld hos ham for Danske Bank, uanset at kravet efter hans opfattelse enten ikke eksisterer eller er forældet. Danske Bank bedes fremlægge samtlige dokumenter i sagen, herunder udskrift af hvordan gælden er registreret i DCS, om [redacted] samt redegøre for, hvorledes Danske Bank opgjorde kravet, inden Danske Bank sendte kravet til inkasso hos Intrum.

Debitor	[redacted]
Restgæld	[redacted] kr. (gæld afsluttet som forældet)
Konti	[redacted]

Sagens dokumenter vedlægges som Appendix 3.15, der indeholder følgende sagsakter:

- Bilag 3.15.1: Dom af den 19.08.1997 inkl. dokumentation for gæld
- Bilag 3.15.2: Fogedopgørelse af den 23.04.1998
- Bilag 3.15.3: Årsoversigter for årene 2003 til 2006
- Bilag 3.15.4: Anmeldelse i gældssanering
- Bilag 3.15.5: Underskrevet gældssaneringsforslag
- Bilag 3.15.6: Brev af den 02.10.2006
- Bilag 3.15.7: Saldooverblik fra DCS

Redegørelse for kundens sag og opgørelse af gælden

██████ havde oprindeligt tre konti og et udestående på en veksel til inddrivelse:

- en kontokurant ██████,
- en kontokurant ██████,
- et byggelån ██████, og
- en veksel.

Den 19.08.1997 blev der afsagt dom ved retten i Århus. ██████ blev dømt til at betale Danske Bank ██████ kr. og renter ██████ % p.a. fra den 30.06.1983 samt tilkendte sagsomkostninger på ██████ kr., jf. bilag 3.15.1. Dokumentation for gældens opståen er medtaget i dommen.

Det samlede udestående blev i forlængelse af dommen den 19.08.1997 samlet på konto ██████.

Efterfølgende blev gælden overgivet til fogedretten med henblik på inddrivelse. Gælden blev i fogedretten den 23.04.1998 opgjort til ██████ kr. bestående af en hovedstol på ██████, tilkendte sagsomkostninger ██████ kr., fogedgebyr ██████ og tilkendt mødesalær i fogedretten ██████ kr., jf. bilag 3.15.2.

Der blev ikke indgået en betalingsaftale med ██████.

Banken sendte løbende årsoversigter til ██████ – senest i 2006, jf. bilag 3.15.3.

██████ indledte gældssanering den 14.02.2006, hvori Banken også anmeldte sit tilgodehavende, jf. bilag 3.15.4.

Den 23.06.2006 underskrev ██████ et gældssaneringsforslag, hvor gælden til Banken var medtaget som ubestridt, jf. bilag 3.15.5. Både skifteretten i Århus samt Landsretten nægtede imidlertid gældssaneringen, hvorfor denne bortfaldt, jf. bilag 3.15.6.

Outsourcing af sagen til Intrum Justitia A/S

I 2016 blev konto ██████ overgivet til Bankens samarbejdspartner Intrum A/S med henblik på afbrydelse af forældelse. Gælden blev opgjort til i henhold til registreringen i DCS og det i gældssaneringen anerkendte beløb.

Da årsoversigten af den 31.12.2006 var det seneste som afbrød forældelsen havde Intrum A/S kun kort tid til at afbryde forældelsen.

Det lykkedes ikke at afbryde forældelsen inden forældelsesfristens udløb, hvorfor sagen blev afsluttet som forældet.

Det bemærkes, at ██████ aldrig har betalt eller afviklet på gælden efter dommens afsigelse.

Gælden er registreret i DCS systemet som forældet med en restgæld på ██████ kr., jf. bilag 3.15.7.

--oOo--

Danske Bank er altid til rådighed for yderligere spørgsmål og anmodninger om information fra Forbrugerombudsmanden.

Med venlig hilsen

Frans Woelders
Chief Operating Officer

Rob de Ridder
Head of CSD

LIST OF APPENDICES:

Appendix A	Danske Bank's letter to the DFSA of 10 September 2020
Appendix B	Danske Bank's letter to the DFSA of 20 October 2020
Appendix C	Standardized customer letter
Appendix D	Customer case key facts and figures
Appendix 3.7	Kundesag
Appendix 3.8	Kundesag
Appendix 3.9	Kundesag
Appendix 3.10	Kundesag
Appendix 3.11	Kundesag
Appendix 3.12	Kundesag
Appendix 3.13	Kundesag
Appendix 3.14	Kundesag
Appendix 3.15	Kundesag