

Statusopdatering

30 JUNI 2021

MÅNEDLIG OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNDBLINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den væsentligste udvikling fra den seneste måned i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, som varetages af en central enhed i Danske Bank.

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

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- I gældsinddrivelsessagen henviser vi til [pressemeddelelsen 30. juni 2021](#) for en opdatering af sagen.

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

Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har vi siden den seneste opdatering i maj informeret yderligere næsten 208.000 danske kunder om, at de kan have betalt renter på rykkergebyrer. I alt er omkring 303.000 af de potentielt ca. 370.000 berørte danske kunder således informeret om problemstillingen.
- I Danmark har yderligere 150.000 kunder modtaget kompensation, og det betyder, at i alt 200.000 kunder er kompenseret for at have betalt renter på rykkergebyrer. 180.000 kunder har fået udbetalt under 10 kroner i kompensation, mens de resterende 20.000 kunder i gennemsnit har modtaget 20 kroner. Det højeste beløb, vi indtil nu har udbetalt i Danmark, er på 164 kr., men alle sager er endnu ikke gennemgået.
- I Norge har vi konstateret, at op mod 190.000 kunder potentielt kan være påvirket af en lignende problemstilling vedrørende renter på rykkergebyrer. Vi analyserer fortsat problemets omfang i Norge og de økonomiske konsekvenser, men det gennemsnitlige kompensationsbeløb forventes at være højere i Norge.

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

Frivillige underskudshandler via home

- I sagen om frivillige ejendomshandler med underskud, hvor vi forhandlede salærer med alle ejendomsmæglere på vegne af vores kunder – bare ikke med home, har vi siden sidste opdatering om sagen informeret 550 kunder om, at de ikke har betalt et for højt salær til home. Samtidig har vi konstateret, at ca. 250 lukkede dødsboer ikke er omfattet af problemstillingen. Vi undersøger fortsat, hvordan de resterende ca. 1.200 kunder kan være påvirket, og alle berørte kunder vil naturligvis blive kompenseret.

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

Rabatter på valutatransaktioner og veksling i forbindelse med udenlandske betalinger

- I oktober 2020 var vores skøn, at op mod 3.000 kunder, primært erhvervs kunder, potentielt var påvirket af en fejl i vores registrering af rabatter på valutatransaktioner og valutaveksling i forbindelse med udenlandske betalinger. Vi har nu afsluttet vores analyse, hvor antallet af potentielt berørte kunder er steget til ca. 3.800, og det er vores vurdering, at omkring 1.100 af disse kunder ikke har modtaget de korrekte rabatter i perioden fra 2009 til 2021 på grund af fejl i vores registreringer. Vi er ved at afklare beløbsstørrelserne for disse kunder, som hurtigst muligt derefter vil få tilbagebetalt det beløb, de har betalt for meget. De resterende kunder vurderes at have minimal risiko for at være berørt, da der for disse kunder ikke er indikationer på fejl i registreringerne. Alle kunder vil få nye rabataftaler, så vi har dokumenteret, hvilke rabatter de er berettiget til.

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