

Pressemeddelelse

Holmens Kanal 2 - 12
1092 København K
Telefon 45 14 00 00

3. september 2021

Opdatering på arbejdet med at rette op på fejl i ældre kundesager

Arbejdet med at rette op på fejl i ældre kundesager skrider fremad. Vi har opdateret Finanstilsynet på arbejdet med at gennemgå de tidligere kommunikerede yderligere mulige problemstillinger relateret til datafejl i bankens inkassosystemer. Herudover har vi informeret Finanstilsynet om mulige yderligere problemstillinger, som vi har identificeret relateret til vores skatteservices for kunder, der har en depotkonto.

Danske Banks indsats for at rette op på ældre kundesager, hvor fejl kan have ført til tab for vores kunder, skrider fortsat fremad.

Opdatering på arbejdet med at rette op på fejl i vores skatteservices for kunder, der har en depotkonto

I oktober 2020 kommunikerede vi om [to problemstillinger relateret til vores skatteservices](#). På baggrund af disse indledte vi en grundig gennemgang af vores skatteservices for at sikre, at eventuelle andre mulige problemstillinger blev identificeret.

- I forbindelse med gennemgangen har vi identificeret [en række yderligere mulige problemstillinger](#) – hvoraf syv indebærer, at vores kunder kan have lidt skade. Problemstillingerne omfatter potentielt forkerte udbetalinger til kunder, herunder ift. udbyttebetalinger, fradrag og tilbagesøgning af udbytteskat.
- På nuværende tidspunkt indikerer gennemgangen, at fejlene primært berører kunder, der ejer udenlandske aktier placeret i et depot i Danmark, og som har benyttet vores skatteservices i relation til dobbeltbeskatning af disse udenlandske værdipapirer, og at fejlene primært skyldes, at vores systemer og manuelle kontroller desværre har vist sig utilstrækkelige i forhold til at håndtere den øgede kompleksitet i skattereglerne i de forskellige lande.
- Vores nuværende, tidlige estimer er, at op til 6.000 kunder kan være berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger, og at det samlede potentielle økonomiske tab for kunderne som følge af vores fejl kan være op til 50 millioner kr. Disse tal kan ændre sig, efter-

hånden som vi afslutter vores analyser, eller hvis der identificeres yderligere mulige problemstillinger i løbet af vores gennemgang af de resterende lande, hvor vores skatteservices har været anvendt.

Vores hovedprioritet har været at stoppe fejlene, og vi har implementeret midlertidige løsninger, der sikrer, at ingen væsentlige problemstillinger berører kunderne fremover. Vores fokus er nu på at få det fulde overblik over potentielle indvirkninger på vores kunder og sikre, at alle berørte kunder bliver kompenseret.

”Vi arbejder på at identificere, informere og kompensere alle berørte kunder snarest muligt. Vores prioritet har været at stoppe fejlene, så kunder ikke længere påvirkes af dem, og vi har i første omgang implementeret midlertidige løsninger, der skal sikre det. Vi vil kommunikere direkte til vores kunder, så snart vi har fundet ud af, hvem der potentielt kan være berørt. Vi beklager meget disse fejl og ulejlighed for vores kunder og andre interessenter,” siger Peter Rostrup-Nielsen, der leder den centrale enhed, der blev etableret i oktober 2020 for at sikre en rettidig, konsistent og proaktiv håndtering af en række ældre kundesager.

Opdatering på arbejdet med at rette op på fejl i vores inkassosystemer

Som vi tidligere har kommunikeret, har vi identificeret en række mulige yderligere problemstillinger relateret til datafejl i bankens inkassosystemer. Vi fortsætter med at analysere disse og har som følge af en henvendelse fra Finanstilsynet [informeret tilsynet om status på arbejdet](#).

- Det er fortsat vores forventning, at yderligere 10.000-15.000 inkassokunder potentielt skal kompenseres som følge af overopkrævning, og at der er kunder, som er berørt af mere end én af de yderligere problemstillinger. [Som vi tidligere har kommunikeret](#), vil der for langt størstedelen af inkassokunderne skulle foretages en nedjustering af restgælden som følge af de oprindeligt identificerede problemer i vores inkassosystemer, heraf er vores nuværende estimat, at potentielt 60.000-65.000 inkassokunder skal have nedjusteret deres gæld som følge af de analyserede yderligere problemstillinger. Disse kunder skal ikke kompenseres som følge af overopkrævning, men vil få rettet deres data i vores systemer.
- Som kommunikeret i juni havde vi samlet set identificeret 27 yderligere mulige problemstillinger relateret til datafejl i vores inkassosystemer. Siden da har vi for nyligt identificeret en mulig yderligere problemstilling relateret til en bestemt type rente, hvor forældelsesfristen muligvis ikke håndteres korrekt, og vi er i gang med at undersøge dette nærmere.
- Eksempler på væsentlige, yderligere problemstillinger, der potentielt kan føre til kompensation som følge af overopkrævning, kan ses nedenfor. Da nogle kunder er berørt af mere end én af de yderligere problemstillinger, kan tallene nedenfor ikke summeres. En samlet oversigt over de forskellige kendte problemstillinger kan findes i vores [seneste opdatering til Finanstilsynet](#):

- Forkert anvendelse af en bagatelgrænse, når en kunde betaler sit sidste afdrag, kan have medført, at kunden har lidt et tab. Hvis saldoen efter det sidste afdrag enten var positiv eller negativ i niveauet 0-50 kr., har banken korrigeret saldoen til 0 og afsluttet sagen, hvilket kan have ført til, at ca. 12.000 kunder skal kompenseres.
- Dårlig koordinering af dataudveksling mellem banken og de inkassobureauer, vi samarbejder med har skabt uoverensstemmelser i kundedata og kan føre til, at ca. 10.000 kunder skal kompenseres.
- Når banken sender en sag til retslig inkasso, fastsætter retten det beløb, som banken kan opkræve kunden til dækning af bankens omkostninger. Dette beløb er i nogle tilfælde lavere end de faktiske advokatombudsninger, og banken kan i visse sager have opkrævet de faktiske advokatsalærer på sagen. Det kan have ført til, at ca. 4.000 kunder skal kompenseres.
- Som tidligere kommunikeret og beskrevet i medierne i august medfører en af de yderligere mulige problemstillinger relateret til datafejl i vores inkassosystemer, at nogle kreditorer har fået udbetalt en lavere dividende fra en række boer, end de var berettiget til. Det meget tidlige skøn – som er behæftet med stor usikkerhed – er, at dette potentielt berører 14.000-16.000 bosager. For langt hovedparten af igangværende sager har banken sikret, at problematikken ikke længere kan finde sted – enten gennem tilbagetrækning eller korrektion af sagen. Vi har dog fundet et antal bosager relateret til dødsbosager, hvor det desværre ikke er sket. Ud af de 610 lukkede sager er der i 100 sager risiko for, at vi har modtaget en højere dividendebetaling, end vi er berettiget til. Disse sager er en del af de 14.000-16.000 bosager, som vi er i gang med at undersøge nærmere. Endelig vil analyserne af de yderligere mulige problemstillinger også kunne påvirke bankens anmeldte krav.

Vi arbejder fortsat så hurtigt og grundigt som muligt på at rette fejlene og give vores inkassokunder en endelig afklaring. [Som kommunikeret](#) i vores opdateringer [til Finanstilsynet](#), er problemstillingerne relateret til datafejl i bankens inkassobehandling dog fortsat af sådan et omfang og en kompleksitet, der gør, at arbejdet vil strække sig ind i 2022.

Fremgang i arbejdet med at rette op på fejl i andre ældre kundesager

Siden vores forrige opdatering har vi gjort fremskridt i vores arbejde med at rette op på fejl i flere af de andre identificerede ældre kundesager. En oversigt findes i vores seneste opdatering på vores website [her](#).

Danske Bank

Kontaktperson: Stefan Singh Kailay, pressechef, telefon 45 14 14 00