

Finanstilsynet

Århusgade 110

2100 København Ø

J.nr. 21-003065

Att.: Anne Fenger, Katrine Sauer og Ulla
Brøns Petersen

Sendt til: Ulla Brøns Petersen
(UBP@FTNET.DK), Katrine Sauer
(KASA@FTNET.DK), Anne Aarup Fenger
(AAF@FTNET.DK), DABA-tilsynskontakt
(DABA-tilsynskontakt@FTNET.DK)

Kontaktperson: Rob De Ridder

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2
1092 København K

Telefon 33 44 00 00
www.danskebank.dk

20. september 2021

Dødsbosager – fremsendelse af krav

Finanstilsynet har ved brev af 9. september 2021 (j.nr. 21-003065) anmodet Danske Bank om at besvare syv yderligere spørgsmål i relation til Danske Banks fremsendelse af krav i 700 dødsbosager.

I forbindelse med besvarelsen af spørgsmålene ønsker Danske Bank over for Finanstilsynet at forklare baggrunden for og give Finanstilsynet flere oplysninger om situationen med dødsbosagerne.

I dette brev defineres "problemstillingen" som fremsendelse af krav uden forudgående genberegning. For overblikkets skyld har vi ud for hvert punkt i parentes tilføjet det tilsvarende nummer på spørgsmålet i Finanstilsynets brev.

Spørgsmålene er besvaret i en ændret rækkefølge, der giver Finanstilsynet et bedre overblik over baggrunden for problemstillingen og tidslinjen for Danske Banks arbejde med inkassosagen generelt og dødsbosagerne i særdeleshed.

I. Opdatering på perioden, hvor krav er fremsendt, og antallet af sager

Dette afsnit omhandler følgende af Finanstilsynets spørgsmål:

(1) I hvilken periode er de 700 sager blevet oversendt til skifteretten?

(2) En angivelse af det største og mindste anmeldte krav samt et gennemsnit af alle anmeldte krav.

Danske Bank anførte i sit brev af den 1. september 2021, at 700 dødsbosager var blevet behandlet i en utilstrækkelig proces, hvilket blev opdaget den 19. august 2021. Danske Bank har sidenhen undersøgt problemstillingen yderligere, og det vejledende estimerede antal berørte dødsbosager er ca. 840, idet problemstillingen har eksisteret i perioden fra den 10. januar 2020 til den 26. august 2021 og ikke som tidligere antaget i perioden fra den 1. februar 2020.

Ud af de ca. 840 sager er 72 åbne sager blevet identificeret, og pr. 19. september 2021 er der sendt breve til alle skifteretter med oplysning om, at Danske Bank trækker sine krav tilbage. Alle identificerede sager er realkreditsager, der er bogført i PF-systemet – dvs. sager, hvor Realkredit Danmark har et personligt krav ("personlig fordring") mod kunden, eftersom Realkredit Danmark ikke har opnået fuld dækning for udestående gæld i forbindelse med et tvangssalg ("tvangsauktion") eller frivilligt salg af kundens ejendom. I henhold til en outsourcingaftale indgået mellem Realkredit Danmark og Danske Bank varetager Danske Bank gældsinddrivelsen på vegne af Realkredit Danmark.

For så vidt angår størrelsen af kravene i disse ca. 840 sager henvises til nedenstående tabel, hvor Danske Banks største krav, mindste krav, gennemsnitlige krav og medianen samt eventuelt modtaget dividende er angivet. Vi vil gerne understrege, at de fremsendte krav ikke svarer til den af banken modtagne dividende eller til det tab, som andre kreditorer og tredjeparter måtte have lidt.

Det er ikke givet, at Danske Bank vil opnå fuld eller delvis dækning for sit krav i de tilfælde, hvor banken har fremsendt krav til skifteretten, der er baseret på potentielt ufuldstændige oplysninger. Uagtet at den potentielle skade for tredjemand skyldes, at det fremsendte krav er baseret på ufuldstændige oplysninger, udgør den samlede skadegørende virkning for andre kreditorer eller tredjeparter kun en mindre del af kravet.

Som vist i tabellen munder flertallet af de krav, der fremsendes til skifteretten i dødsbosager, ud i et boudlæg (udlevering af alle boets aktiver til den nærmeste pårørende eller til den, der har sørget for begravelsen), og dermed modtager Danske Bank ingen dividende. I disse tilfælde lider ingen andre parter derfor skade som følge af bankens potentielt ufuldstændige krav.

Bankens aktuelle estimat af den beløbsmæssige størrelse af krav og dividende pr. 19. september 2021:

Størrelsen af krav baseret på bekræftede krav pr. 19. september 2021:

	Fremsendte krav	Modtaget dividende
Største krav	11.100.296 kr.	0,00 kr.
Mindste krav	3.400 kr.	0,00 kr.
Gennemsnitlige krav	309.200 kr.	10.200 kr.
Median	180.000 kr.	0,00 kr.

Dividende:

	Modtaget dividende
Beløbsmæssigt største dividende	832.000 kr.
Beløbsmæssigt mindste dividende	79,00 kr.
Medianen af modtaget dividende i alt	0,00 kr.
Modtaget dividende i alt	8.500.000 kr.

II. Baggrundsoplysninger om fremsendelse af krav i de ca. 840 dødsbosager

Dette afsnit omhandler følgende af Finanstilsynets spørgsmål:

(7) En redegørelse for sin beslutning om at anmelde krav i 700 dødsbosager, når banken var - og fortsat er - i gang med at håndtere de konstaterede fejl samt de mange afledte konsekvenser af fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer.

(3) Havde banken på tidspunkterne for anmeldelse af de respektive krav i de 700 sager foretaget en genberegning af de enkelte krav?

Når en kunde dør, underretter Danske Bank skifteretten om eventuelle krav, som måtte være registreret i bankens systemer over for dødsboet.

Efter at to interne rapporter i maj og juni 2019 påpegede fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, besluttede Danske Bank i juni 2019 at træffe følgende foranstaltninger:

- Ingen nye inkassosager behandles i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer, uden at der er foretaget en forudgående manuel korrektion.
- Ingen nye inkassosager fremsendes til retten, uden at der er foretaget en forudgående manuel beregning og gennemførelse af 4-øjers kontrol.
- Ingen igangværende sager, dvs. sager, der er oprettet i DCS-/PF-systemerne før juni 2019, må afsluttes af banken, uden at der først foretages en manuel genberegning, før betaling modtages fra kunden. Dette kan eksempelvis være i forbindelse med kundens anmodning om ekstraordinær tilbagebetaling.

Med hensyn til sager, der fremsendes til retten, har banken implementeret processer og truffet foranstaltninger for at minimere risikoen for overopkrævning (genberegning og eventuel korrektion) før viderebehandlingen af de specifikke sager, ligesom forretningsgange er tilpasset for at minimere risikoen for overopkrævning. Danske Bank har etableret en valideringskontrol samt implementeret processer for opfølgning på krav, der skal behandles i retssager, herunder konkurssager, gældssaneringsager, dødsbosager, rekonstruktionssager og civile retlige sager, før disse sendes til retten eller bobestyreren. Denne valideringskontrol blev implementeret den 17. juni 2019. Valideringskontrollen omfatter kontrol i henhold til princippet om 4-øjers kontrol, hvilket vil sige, at genberegningen af gælden udføres af ét team, og kravet gennemgås af et andet team, før det fremsendes til skifteretten. Fra juni 2019 blev sager genberegnet ud fra den viden, vi havde om hovedårsag 1-4 på daværende tidspunkt.

Ud over den valideringskontrol, der er indført for at forhindre, at nye sager indbringes for retten, før der er foretaget en genberegning, besluttede Danske Bank den 17. december 2019 at trække alle inkassoafdelingens igangværende retssager tilbage, i det omfang disse ikke kunne genberegnes og korrigeres før rettens færdigbehandling.

Vedrørende fremsendelse af krav i de ca. 840 dødsbosager

Proformaopgørelser bruges til at give retten og bobestyrere et overblik over potentielle krav. I de tilfælde, hvor retten eller bobestyreren når frem til, at der kan udbetales dividende, har banken mulighed for at fremsende et egentligt krav, før sagen afsluttes af retten.

Proformaopgørelser kan fremsendes uden forudgående genberegning af sagen. På baggrund af erfaringer med og resultatet af tidligere fremsendte krav var det antagelsen, at de fleste af de til skifteretten fremsendte krav ville blive afsluttet med et boudlæg, og at der derfor ikke ville ske betaling af dividende til Danske Bank, hvilket førte til den konklusion, at det ikke var relevant at genberegne krav, før proformaopgørelsen blev fremsendt til retten. I dødsbosager var det endvidere som følge af en uformel praksis en antagelse, at i de sager, hvor der ville blive udbetalt dividende, ville banken have mulighed for at genberegne og genfremsende sit krav inden for den lovbestemte 8-ugers frist [proklamafrist]. Desuden vil der i nogle sager blive anmodet om yderligere dokumentation af kravet, så banken får mulighed for at foretage en genberegning af sit krav.

I relation til de dødsbosager, der er registreret i PF-systemet, anvendte et driftsteam som følge af en misforståelse en forkert brevskebelon, når man skulle skrive til retten og bobestyreren. I denne delvist automatiserede proces blev der ved en fejl anvendt en skabelon til fremsendelse af egentlige krav, og således blev der fremsendt et krav i stedet for en proformaopgørelse.

Som forklaret ovenfor kan banken vælge at fremsende en proformaopgørelse, der er baseret på data, der ikke er genberegnet. Anvendelsen af en forkert brevskebelon har resulteret i, at der er fremsendt egentlige krav til domstolene og bobestyrere, og at dette brev er anvendt til beregning af dividende, som er baseret på data, der ikke er genberegnet. Det betyder, at retten og bobestyrere har anset de fejlbehæftede data som værende egentlige krav og anvendt disse data som grundlag for krav, hvilket ikke er i overensstemmelse med ovennævnte beslutning fra ledelsen om at implementere valideringskontrol og om ikke at fremsende ikke-korrigerede krav til domstolene.

I vores analyse af problemstillingen er vi kommet til den konklusion, at denne fejl med en forkert anvendt brevskabelon er hovedårsagen til, at problemstillingen er opstået i forbindelse med de ca. 840 dødsbosager. Endvidere har vi konkluderet, at problemstillingen er begrænset til den specifikke brevtype, og at det udelukkende har haft betydning for valideringskontrollen i forbindelse med dødsbosager i PF-systemet – ingen andre sagstyper, herunder konkurssager, gældssaneringsager, dødsbosager, der ikke er oprettet i PF-systemet, rekonstruktionssager og civile retssager, er berørt af denne fejl.

Når banken anvender den korrekte proformaopgørelse, er det vurderingen, at der ikke er nogen risiko for overopkrævning. Det forhold, at der blev fremsendt et egentligt krav i stedet for en proformaopgørelse, havde den konsekvens, at banken ikke fik mulighed for at fremsende et korrigeret krav, inden dividende blev beregnet af retten eller bobestyreren, og derfor kan visse dødsbosager være afsluttet på grundlag af ufuldstændige oplysninger. Der henvises til afsnit I for yderligere oplysninger om dividende.

Den foreløbige konklusion er, at denne problemstilling skyldtes en beklagelig fejl som beskrevet ovenfor.

Da problemstillingen blev opdaget den 19. august 2021, indledte Danske Bank en grundig undersøgelse, der omfattede en analyse af problemstillingens omfang.

- Banken dannede sig et overblik over de sagstyper, der var berørt af problemstillingen.
 - a. Dette førte øjeblikkeligt til, at fremsendelse af krav i dødsbosager, der er registreret i PF-systemet, blev sat i bero indtil videre.
 - b. Sagerne blev sat i bero den 26. august 2021 med øjeblikkelig virkning. Alle relevante ledere og medarbejdere blev orienteret om problemstillingen og om, at behandlingen af alle dødsbosager registreret i PF-systemet var stillet i bero.
 - c. Der er foretaget opfølgende kontroller for at sikre, at indstillingen er effektiv.
 - d. Der vil ikke blive foretaget yderligere behandling og fremsendelse af krav i dødsbosager, der er registreret i PF-systemet, før banken har foretaget en grundig analyse af problemstillingen.
- Banken har dannet sig et overblik over alle åbne og lukkede dødsbosager.
 - a. Banken har påbegyndt processen med at trække alle åbne sager tilbage. Pr. 19. september 2021 er der sendt breve til alle skifteretter med oplysning om, at Danske Bank trækker sine krav tilbage.
 - b. De lukkede sager vil blive medtaget i vores løbende dialog med Domstolsstyrelsen.

Ud over ovennævnte analyse har Danske Bank orienteret Realkredit Danmark om problemstillingen og den igangværende undersøgelse.

Status pr. 19. september 2021 er som følger:

- Der er 72 sager, som er under behandling i skifteretten og/eller af bobestyreren. I alle 72 sager er der pr. 19. september 2021 sendt et orienteringsbrev til den relevante skifteret og/eller bobestyrer med oplysning om, at banken trækker sit krav tilbage.
- 767 sager er lukkede:
 - Danske Bank har i 623 ud af 767 sager ikke modtaget dividende, og der er således ikke lidt et tab.
 - Danske Bank har modtaget dividende i 144 ud af 767 sager. De berørte sager (sager, der ikke er genberegnet og om nødvendigt korrigeret) vil blive medtaget i vores løbende dialog med Domstolsstyrelsen.

III. Metode til genberegning og anvendte foranstaltninger

Dette afsnit omhandler følgende af Finanstilsynets spørgsmål:

(4) Hvornår har det vist sig, at genberegningerne alligevel ikke var korrekte?

(5) En forklaring for hvordan en tidligere korrektion senere kan vise sig efterfølgende at være forkert.

(6) Hvornår er banken blevet opmærksom på, at der kunne være yderligere afhængigheder, der havde betydning for rigtigheden af beregningerne? Og hvad har banken gjort i den forbindelse?

Som nævnt ovenfor blev ingen af de ca. 840 dødsbosager genberegnet, før kravet blev fremsendt til skifteretten. Det var hensigten, at der først skulle fremsendes en proformaopgørelse, og at der eventuelt skulle foretages en genberegning, inden det egentlige krav blev fremsendt. På grund af den beklagelige fejl var dette imidlertid ikke tilfældet.

For kunder med manuelt korrigerede sager har vi pr. 2. juni 2021 for programmet generelt og som anført i bankens notat af 28. juni 2021 indført den samme rentesats på 0 pct., som gælder for alle kunder, og sat gældsinddrivelsen i bero i sager, hvor kunden har tilbagebetalt mere end 60 pct. af den restgæld, der var på det tidspunkt, hvor sagen overgik til inkasso. Disse kunder blev i første omgang anset for ikke at være berørt, men en detaljeret analyse har senere vist, at der kan være risiko for, at de kan være berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Banken har truffet denne foranstaltning for at reducere risikoen for potentiel overopkrævning, indtil en fuldstændig analyse af de yderligere problemstillinger er gennemført.

Desuden fremsættes der udelukkende krav over for retten, såfremt det ville være til skade for kunden eller andre interessenter, hvis Danske Bank ikke fremsendte et krav til retten.

Danske Bank beklager, at problemstillingerne ikke er opdaget tidligere, og beklager endvidere de problemer, som de har medført for bankens kunder og andre involverede parter. Danske Bank er fast besluttet på at løse de udestående forhold og kompensere berørte kunder så hurtigt som muligt. Tredjeparter vil blive kontaktet med henblik på at finde en løsning på deres kompensation. Danske Bank vil fortsat tage yderligere initiativer for at sikre, at driftsmæssige forbedringer implementeres løbende og hurtigst muligt.

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

Med venlig hilsen

Danske Bank A/S

Frans Woelders
Group COO

Rob De Ridder
COO, LC&I