

Statusopdatering

3 SEPTEMBER 2021

OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNDBLINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den seneste og væsentligste udvikling i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, der bliver varetaget af en central enhed i Danske Bank.

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

Sager forbundet med vores skatteservices

- Ud over de to sager med forsinkelser i vores skatteservices, vi første gang kommunikerede om den 22. oktober 2020, har vi identificeret nogle nye problemstillinger relateret til vores skatteservices. For yderligere information henviser vi til pressemeddelelsen [Opdatering på arbejdet med at rette op på fejl i ældre kundesager](#).

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

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- I gældsindrivelsessagen har vi siden den seneste opdatering den 30. juni sendt to opfølgende svar til Finanstilsynet om vores yderligere kvalitetssikring af en række kundesager samt en aktuel status på vores analyser af de yderligere problemstillinger, vi fortsat undersøger. Samtidig uddybes problemstillingen om de bosager, hvor vi som følge af datafejlene i vores inkassosystem, kan have anmeldt et forkert krav over for et bo, hvilket kan have ført til, at andre kreditorer har modtaget en lavere dividendebetaling fra fordelingen boet, end de forventeligt ville have været berettiget til. Vi er fortsat i dialog med Domsstolsstyrelsen om håndteringen af problemstillingen. De to svar til Finanstilsynet er publiceret på sagens tidslinje [Redegørelse 13. august](#) og [Redegørelse 1. september](#).

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 reduceret det samlede antal potentielt berørte kunder i Danmark med 10.000, så det samlede antal nu er på ca. 360.000.
- Siden seneste opdatering har vi informeret yderligere 48.000 danske kunder om, at de kan have betalt renter på rykkergebyrer. I alt er 351.000 af de potentielt berørte danske kunder således informeret om problemstillingen.
- I Danmark har yderligere 5.000 kunder modtaget kompensation, hvilket betyder, at i alt 205.000 kunder er kompenseret for at have betalt renter på rykkergebyrer. 185.000 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 fortsat på 164 kr., men alle sager er endnu ikke gennemgået.

- Ud af de op mod 190.000 kunder i Norge, der potentielt kan være påvirket af en lignende problemstilling vedrørende renter på rykkergebyrer, har vi informeret 174.000 kunder om problemstillingen.

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

Uoverensstemmelser mellem investeringsprofil og -aftale

- I sagen, hvor en fejlregistrering af 600 kunders investeringsaftaler har ført til uoverensstemmelser mellem deres investeringsprofil og -aftale, har vi holdt 436 kundemøder for at sikre, at de berørte kunders investeringsprofil og -aftale matcher – og afdække, om kunderne har lidt et tab på grund af fejlene.
- Vi har konstateret, at yderligere 160 kunder er berettiget til kompensation, hvilket betyder, at i alt 410 kunder skal kompenseres. Vi mangler fortsat at holde møder med de resterende kunder.

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

Gebyrer for erhvervs kunder

- I sagen, hvor 2.300 erhvervs kunder potentielt i en periode har betalt et kreditfornyelsesgebyr, der ikke var grundlag for at opkræve, har vi kompenseret yderligere 843 kunder, så det samlede antal kompenserede kunder nu er på 1.076.
- Omkring 200 kunder er informeret om, at de ikke er omfattet af fejlen, og vi undersøger fortsat de restende kundesager og vil naturligvis sikre, at alle berørte kunder bliver kompenseret.

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