

Statusopdatering

13. JANUAR 2022

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.

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- Vi har som tidligere kommunikeret igangsat undersøgelser af vores gældsinddrivelse i vores øvrige markeder. I tillæg til Finland har vi nu afsluttet den indledende undersøgelse i Sverige. En begrænset og foreløbig stikprøve indikerer, at problemstillinger, der har lighed med nogle af problemstillingerne, som vi har identificeret i Danmark, potentielt også er til stede i Sverige, omend i en meget mindre skala. Vi vil gennemføre en udvidet analyse af inkassosystemet i Sverige, så vi kan afklare de foreløbige resultater samt mulige afledte problemstillinger, og derigennem afdække behovet for potentielle tiltag i forhold til berørte inkassokunder. Den udvidede analyse vil også tage højde for i hvilken udstrækning, at forskelle mellem dansk og svensk lovgivning medfører, at hvad der kan være potentielle problemstillinger i Danmark, ikke behøver at udgøre en problemstilling i Sverige. Hvis det viser sig, at berørte kunder har lidt et tab som følge af vores fejl, vil de naturligvis blive kompenseret.

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

Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har 365.000 ud af de samlet set ca. 550.000 berørte kunder i Danmark modtaget compensation. Af disse har ca. 262.000 kunder fået udbetalt under 10 kr. i compensation, mens de resterende ca. 103.000 kunder i gennemsnit har modtaget 39 kr. Det højeste beløb, vi indtil nu har udbetalt i Danmark, er på 512 kr.
- Som tidligere kommunikeret gør problemerne med uretmæssig opkrævning af renter på rykkergebyrer sig gældende i Asset Finance Denmark (Nordania Leasing) og Asset Finance Norge. Vi har nu kompenseret størstedelen af de berørte kunder i Danmark. Med undtagelse af specielle tilfælde, der tager længere tid at analysere såsom konkurser, dødsboer og gælds saneringer, forventer vi at have kompenseret alle berørte kunder i Danmark inden udgangen af januar 2022. I Norge har vi informeret alle kunder, der kan være berørt af problemstillingen. Da vi mangler kontooplysninger på mange af de berørte kunder, vil vi i januar 2022 sende breve ud med anmodning om disse, så vi kan påbegynde udbetalingen af compensationerne.

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

Rabatter på valutatransaktioner og valutaveksling i forbindelse med udenlandske betalinger

- Som vi tidligere har kommunikeret, har en række kunder – primært erhvervskunder – ikke fået de rigtige rabatter på valutatransaktioner og valutaveksling i forbindelse med udenlandske betalinger. Vores forventning var, at vi inden årets udgang ville have været i stand til at tilbagebetale det beløb, de berørte kunder havde betalt for meget. Grundet problemstillingens kompleksitet er tilbagebetalingen desværre forsinket få måneder ind i 2022.

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

Sager relateret til vores skatteservices

- Vi har tidligere konstateret forsinkelser i vores skatteservice vedrørende hhv. tilbagebetaling af udbytteskat på udenlandske værdipapirer og vores refusion af skat på amerikanske værdipapirer, hvilket berører hhv. 2.900 og 2.400 kunder. Hvad angår tilbagebetaling af udbytteskat, har vi som forventet færdiggjort kompensationsbetalingerne bortset fra særlige tilfælde. Dette gælder også for refusion af skat på amerikanske værdipapirer i Sverige, Norge og Finland. I Danmark er vi i dialog med skattemyndighederne i forhold til at fastslå den korrekte form for kompensation.

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