

Statusopdatering

23. FEBRUAR 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

- Som kommunikeret i 2021 har vi opdaget problemstillinger ved genetablering af kautionister i vores inkassosystemer. Dette gælder også i et begrænset antal sager, hvor Vækstfonden optræder som kautionist. Det kan fx være tilfældet i sager, hvor der er kautioneret for virksomheder, der efterfølgende er gået konkurs, hvilket kan have ledt til utilstrækkelig gældsinddrivelse på vegne af Vækstfonden. Vores tidlige estimat er, at omkring 100 sager er berørt af denne problemstilling. Vækstfonden er informeret og vil blive kompenseret for eventuelle tab som følge af problemstillingen.
- Vi fortsætter oprydningen i vores systemer, og i forbindelse med den gennemgang kan vi konkludere, at en tidligere identificeret yderligere problemstilling relateret til en bestemt type rente, hvor forældelsesfristen muligvis ikke håndteres korrekt, kan udelukkes, idet den ikke har nogen konsekvenser for vores kunder. Vi har samtidig identificeret yderligere to mulige problemstillinger. Vi har konstateret, at forskellige måder at beregne renter på kan have ført til under- eller overopkrævning ved overførsel af gæld til vores inkassosystem, og vi har identificeret en mulig problemstilling vedrørende en manglende rettidig lukning af konti i forbindelse med, at kunder har tilbagebetalt deres restgæld senere end 2019. Vi er fortsat i gang med at analysere disse mulige problemstillinger, og skulle der være tilfælde, hvor det har påvirket vores kunder, vil de blive informeret hurtigst muligt.
- For status på gældsinddrivelsessagen i Danske Banks øvrige markeder henvises der til pressemeddelelsen af 23. februar 2022.

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

Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har 385.000 ud af de samlet set ca. 550.000 berørte kunder i Danmark modtaget kompensation. Af disse har ca. 265.000 kunder fået udbetalt under 10 kr. i kompensation, mens de resterende ca. 120.000 kunder i gennemsnit har modtaget 47 kr. Det højeste beløb, vi indtil nu, har udbetalt i Danmark er på 4.000 kr.
- Vi har igangsat udbetaling af kompensation til de norske kunder, der er berørt af samme problemstilling. 25.000 ud af de 184.000 kunder, der muligvis er berørt af problemstillingen, er blevet kompenseret. De 25.000 kunder har i gennemsnit modtaget 190 norske kroner i kompensation.

Gennemsnittet for kompensation forventes at stige, efterhånden som vi kompenserer for mere komplekse sager.

- 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 sager relateret til konkurser, dødbøer og gældssaneringer.

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

Frivillige underskudshandler via home

- For status på kompensationen af kunder berørt af frivillig underskudshandler via home henvises der til pressemeddelelsen af 23. februar 2022.