

Statusopdatering

27. APRIL 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

- Yderligere analyse viser kun én ud af 610 dødsbosager med for høj dividende: Som kommunikeret i september 2021 har en af de yderligere mulige problemstillinger relateret til datafejl i vores inkassosystemer ført til for højt dividende til Danske Bank og for lavt dividende til nogle andre kreditorer i en række lukkede bosager. Vi har identificeret et antal bosager vedrørende dødsboer, hvor vi desværre ikke har trukket sagerne tilbage eller rettet dem. Ud af de 610 lukkede sager vurderede vi første omgang i september 2021, at der i 100 sager var en risiko for, at vi havde modtaget for høj en dividende. På baggrund af yderligere analyser har vi efterfølgende konstateret, at selv om banken ikke i første omgang havde sendt et korrigeret krav, har vi senere haft muligheden for at korrigerer det i processen, hvilket har medført en lav risiko for, at banken har fået for høj en dividende. Det understøttes af vores konklusion i 2022, at vores fejl kun har medført tab i én af disse sager, hvor vi indsendt krav, på ca. 900 kr. for en kreditor.
- Vi fortsætter oprydningen i vores systemer og har i den forbindelse identificeret én yderligere mulig problemstilling, der opstod ved skiftet fra én type rente til anden type rente 2012. Vores indledende undersøgelser viser nu, at skiftet i rente kan have været ufordelagtigt for nogle kunder, ligesom kunderne skulle have været informeret om dette skift. Vi er fortsat i gang med at undersøge denne mulige problemstilling og vil hurtigst muligt informere de kunder, der kan være berørt af problemstillingen.
- Som en del af arbejdet med at løse problemstillingerne har vi undersøgt, om fejlene i det nuværende inkassosystem kan rettes, så systemet kan anvendes til at genoptage gældsinddrivelsen. Efterhånden som antallet af yderligere problemstillinger er vokset, er vores foreløbige vurdering nu, at dette ikke er tilfældet. Vi er derfor i gang med at afklare den rette løsning for vores fremtidige inddrivelse af inkassogæld, så vores kunder igen kan afdrage på deres gæld. Det er fortsat vores forventning at kunne genoptage gældsinddrivelse i 2023, hvor vi starter med de kunder, der er kommet i inkasso efter sommeren 2020.

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 30.000, så det samlede antal nu er på ca. 520.000, hvoraf 418.000 har modtaget kompensation. Af disse har ca. 277.000 kunder fået udbetalt under 10 kr. i

kompensation, mens de resterende ca. 141.000 kunder i gennemsnit har modtaget 56 kr. Det højeste beløb, vi indtil nu, har udbetalt i Danmark er på 4.049 kr.

- I forbindelse med den løbende oprydning og gennemgang af rykkergebyr-problemstillingen har vi identificeret en lignende problemstilling hos Realkredit Danmark. Vores indledningsvise estimat er, at 20.000-40.000 kunder muligvis kan være berørt af denne problemstilling relateret til uretmæssigt opkrævede renter på rykkergebyrer eller for mange rykkergebyrer.
- Udbetaling af kompensation til de norske kunder, der er berørt af samme problemstilling, fortsætter. 123.000 ud af de 184.000 kunder, der muligvis er berørt af problemstillingen, er blevet kompenseret eller anmodet om bankoplysninger til udbetalingen. Vi forventer, at kompensationen for langt de fleste af de berørte kunder vil være afsluttet sidst på foråret 2022. Kunderne har i gennemsnit modtaget 386 norske kroner i kompensation. Gennemsnittet for kompensation forventes at stige, efterhånden som vi kompenserer for mere komplekse sager.

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