

Inkasso-sagen i nyhederne: Hvad handler sagen om, og hvem er berørt?

Baggrund

- I forbindelse med indførelsen af et nyt centraliseret gældsinddrivelsessystem til behandling af inkassosager i 2004 opstår der en række problemer relateret til fejl i data og databehandlingen. Det leder til systemiske fejl, der har ledt til uretmæssig opkrævning af gæld for nogle af vores nuværende og tidligere inkassokunder.
- De systemiske fejl vedrører kun kunder, der er sendt til inkasso i Danmark, fordi de har misligholdt deres afdrag på gæld. De systemiske fejl har i nogle tilfælde ført til inddrivelse af forældet gæld. Fejlene vedrører både privat- og erhvervs-kunder.
- Der har gennem årene på flere niveauer i organisationen været viden om, at systemet har været fejlbehæftet. Forskellige tiltag har været igangsat gennem årene, men sagen er ikke blevet håndteret tilfredsstillende. Medio 2019 rapporterede medarbejdere fejlene via vores interne procedurer, og sagen eskaleres.
- Der bliver igangsat et systematisk arbejde for at undersøge sagen til bunds, herunder bliver EY og Plesner involveret i oktober/november 2019 for at afdække sagens omfang.
- Finanstilsynet, skattemyndighederne og Datatilsynet bliver også informeret og er løbende holdt orienteret.
- I juni 2020 begynder vi at kontakte og kompensere kunder. I den forbindelse bliver der også lagt information på vores kundevenlige hjemmeside på danskebank.dk.

Håndteringen

- Det er bankens ansvar at sikre, at beregninger af gæld er korrekte. Derfor er vi gang med at rette fejlene og kompensere kunderne. Alle kunder kompenseres fuld og helt.
- Vi har også introduceret nye processer og kontroller, som sikrer, at alle åbne sager bliver manuelt genberegnet, før de afsluttes endeligt.
- Vi gennemgår alle sager. Vi anlægger et forsigtighedsprincip og genberegner ca. 106.000 kundesager for at sikre, at vi får alle med. Vores forventning er, at 10.000-15.000 kunder skal have penge tilbage eller have nedskrevet eksisterende gæld.
- Vi har indtil videre behandlet sager for ca. 17.000 kunder. Af disse er der konstateret fejl i ca. 900 kunders sager, der betyder, at de skal have penge tilbage eller have nedskrevet eksisterende gæld.
- Typisk vil kunderne modtage en kompensation i intervallet 1.000-2.000 kr., men der er sager, hvor beløbet er væsentligt højere.
- Alle kunder kompenseres fuldt og helt – også for den periode, hvor de burde have haft pengene til rådighed. Det gælder også, selvom kundens krav imod banken ikke længere er gældende.
- Alle kunder bliver kontaktet direkte, hvis de skal have penge tilbage eller have nedskrevet eksisterende gæld.
- Da der er mange sager, og nogle er meget komplicerede, tager det tid at komme i gennem dem alle. Vi forventer at have kontaktet og tilbagebetalt alle berørte kunder inden sommeren 2021.
- Herudover er vi i gang med at implementere et nyt gældsinddrivelsessystem.