

Danske Bank A/S
Att.: direktionen og bestyrelsen

25. april 2022

Sendt digitalt til Danske Bank A/S via sikker post

Ref. KASA

J.nr. 21-016580

Påbud om registrering af korrekt restgæld hos kunder omfattet af Danske Banks gældsinddrivelsessag.

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Påbud

Finanstilsynet påbyder Danske Bank A/S, at:

- Træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som har fået kompensation efter genberegning for fejl for de fire hovedårsager i deres gældsinddrivelsessag, får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen. Dette gælder også for kunder, som fremadrettet får udbetalt kompensation, og derfor ikke har restgæld til banken. Derudover skal banken kommunikere individuelt til disse kunder herom.
- Kommunikere til de øvrige kunder, som forventelig får en forkert indberettet gæld til Skatteforvaltningen i 2022 og fremadrettet.
- træffe de rette foranstaltninger til at kunne beregne et estimat for kundens restgæld indenfor rimelig tid, hvis kunden retter henvendelse og anmoder herom.
- Tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med hovedårsag 1-4.

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet bad ved brev af 31. august 2020 Danske Bank A/S (Danske Bank eller banken) om en redegørelse for forløbet med fejl i Danske Banks gældinddrivelsessystem. Danske Bank fremsendte en redegørelse til Finanstilsynet af 10. september 2020, hvoraf det bl.a. fremgår, at banken havde identificeret fire hovedårsager til fejlagtig gældsinddrivelse og en række yderligere problemstillinger, samt at banken forpligtede sig til så hurtigt som muligt at gennemgå og korrigere alle de sager, der er påvirket af datafejlene, samt sikre at bankens kunder modtager fuld kompensation for de beløb, kunderne har betalt for meget, eller for andre relaterede tab som følge af bankens fejl.

Danske Bank fik i Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 fire påbud for sin håndtering af fejlene i bankens gældsinddrivelse. Banken skulle standse fejlagtig inddrivning af beløb, som banken ikke var berettiget til, og rette op på alvorlige fejl i bankens gældinddrivelse. Endvidere påbød Finanstilsynet banken at sørge for, at berørte kunder blev orienteret om fejlene, så snart banken havde afdækket kundernes identitet.

Banken fulgte op på Finanstilsynets påbud ved en redegørelse af 20. oktober 2020.

I forlængelse heraf traf Finanstilsynet afgørelsen af 26. november 2020, hvor Danske Bank blev påbudt at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af bankens efterlevelse af de fire påbud vedrørende bl.a. de fire hovedårsager samt de yderligere problemstillinger, som banken havde konstateret i forbindelse med bankens redegørelse til Finanstilsynet af 10. september eller efterfølgende ville konstatere. Af påbuddet fremgik det, at de uvildige undersøgere skulle undersøge og vurdere om de foranstaltninger, som Danske Bank havde truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, ville være tilstrækkelige til at tage hånd om årsagerne til fejlene og de afledte konsekvenser.

Finanstilsynet modtog den 31. oktober 2021 første delrapport fra de uvildige undersøgere vedrørende Danske Banks håndtering af gældsinddrivelsessagen. Den uvildige undersøger har bl.a. undersøgt Danske Banks processer omkring kompensation af kunderne, som banken har identificeret til at være berørt af de fire hovedårsager, herunder bankens kommunikation til disse kunder.

Det fremgår af første delrapport, at banken i første omgang har koncentreret sig om at udsøge og kompensere kunder, der kan være berørt af en eller flere af de fire hovedårsager. Banken har i første omgang fokuseret på at opgøre de tilbagebetalingsløb, der isoleret set kan tilskrives overbetaling som følge af de fire hovedårsager, dvs. de kunder, der har krav på at modtage penge retur fra banken.

I rapporten peger de uvildige undersøgere på, at bankens genberegning af sager og vurdering af kundens krav på tilbagebetaling og kompensation sker via datamodeller eller ved manuelle processer ved siden af bankens inddrivelsessystemer, og at der i beregningsmodellerne tages højde for en eventuel restgæld på kontoen. Den registrerede restgæld bliver derimod ikke korrigeret efter genberegningen. Det betyder, at der efter bankens genberegning af kompensation i forhold til de fire hovedårsager vil være konti, der fortsat fremstår med en restgæld i systemet, selvom banken har truffet beslutning om at gældsforholdet er afsluttet, og sagen kan lukkes.

Den uvildige undersøger bemærker, at dette kan medføre fejl i bankens indberetninger til bl.a. Skatteforvaltningen.

Det samme gør sig gældende for de øvrige inkassosager, som banken ikke har genberegnet, men hvor kunden er berørt af de fire hovedårsager, og forventeligt skal have foretaget en nedskrivning af gælden, også som følge af de supplerende problemstillinger. Disse kunder vil således forventeligt også have en forkert restgæld registreret, og forkert indberetning til Skatteforvaltningen.

De kunder, som har modtaget brev om, at de skal modtage compensation, er ikke blevet informeret om, at de fortsat er og vil være registeret i bankens systemer med en gæld, der ikke tager højde for den compensation, som kunden har fået besked om, at den pågældende har ret til.

For de øvrige kunder har Danske Bank oplyst, at banken i perioden juli-oktober 2021 har sendt breve til de kunder, som var i risiko for at være blevet overopkrævet som følge af de fire hovedårsager og/eller de yderligere problemstillinger. Heraf fremgår det, at kundens resterende gæld muligvis skal nedjusteres, og banken først kan oplyse kunden den endelige gæld, når banken har gennemført undersøgelser af samtlige identificerede problemstillinger og rettet datafejl i gældssystemerne.

I forbindelse med offentliggørelsen af de uvildige undersøgelses første delrapport, offentliggjorde Danske Bank via pressemeddelelse den 3. november 2021 en status for bankens arbejde med de fire hovedårsager. Det fremgår bl.a. heraf (vores understregning):

"Danske Bank har nu gennemgået alle sager vedrørende de fire oprindelige hovedårsager til fejl i vores inkassosystemer og kompenserer de heraf berørte inkassokunder..."

... arbejdet med at klarlægge de fire oprindelige hovedårsager til fejl i vores inkassosystemer er nu i mål...

... Konklusionen er, at 7.800 inkassokunder er berettiget til at få i alt omkring 28 mio. kr. tilbage på grund af overopkrævning og hertil omkring 23 mio. kr. i compensation for den tid, de kunne have haft pengene til rådighed. Derudover vil en lang række inkassokunder få nedskrevet deres gæld, når de tilbageværende problemstillinger er løst."

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det fremgår af § 43 stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Der er fastsat nærmere regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i god skik bekendtgørelsen.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser¹. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Høring

Danske bank har haft første udkast til påbud i høring. Danske Bank har i den forbindelse tilkendegivet, at banken accepterer indholdet af påbuddet, men har spurgt nærmere til forståelsen af forpligtelsen i påbuddet om at indberette til Skatteforvaltningen løbende. Dette har givet anledning til præciseringer i påbuddet om, at det også vedrører de kunder, som løbende bliver genberegnet til ikke at have restgæld hos banken.

Danske Bank har under høringen endvidere oplyst, at banken på nuværende tidspunkt ikke har den nødvendige data, så at der kan udsendes et estimat over aktuel gæld til alle kunder. Dette gør sig også gældende for de fire hovedårsager i forhold til de kunder, som ikke skal modtage en kompensation, men hvis samlede gæld skal nedskrives til et mindre beløb end den restgæld, der pt. fremgår af bankens systemer. Dette har givet anledning til gennemgående konsekvensrettelser af påbuddet.

Det fremgår af bankens høringssvar, at Danske Bank i perioden fra juli til oktober 2021 har fremsendt breve til de kunder, som var i risiko for at være blevet overopkrævet som følge af de fire hovedårsager og/eller de yderligere problemstillinger. Af brevene fremgår det, at kundens resterende gæld muligvis skal nedjusteres, og banken først kan oplyse kunden den endelige gæld, når banken har gennemført undersøgelser og rettet datafejl i gældssystemerne. Finanstilsynet lægger til grund, at banken således har informeret alle kunder om, at de muligvis har en forkert restgæld stående dels som følge af hovedårsag 1-4 dels de supplerende problemstillinger.

Danske Bank har efterfølgende haft et opdateret udkast til påbud i høring. Banken har på den baggrund afgivet høringssvar til Finanstilsynet, hvilket har givet anledning til enkelte præciseringer af påbuddet.

¹ Forarbejderne til § 43 L 176 2002

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle i overensstemmelse med god skik tilsiger, at en finansiel virksomhed skal informere og kommunikere korrekt og fyldestgørende til deres kunder og til andre myndigheder. Derudover bør en virksomhed sikre sig, at kunderne ikke bliver påført unødige omkostninger og negative konsekvenser som følge af virksomhedens dispositioner og fejl. Derudover vurderer Finanstilsynet, at god skik reglerne tilsiger, at et pengeinstitut, som har suspenderet inddrivelse af gæld, indenfor rimelig tid skal kunne fremlægge et estimat over restgælden for kunden, dette gælder ikke mindst i den situation, hvor kunden selv henvender sig til banken herom.

Finanstilsynet kan konstatere, at i de sager, hvor banken har vurderet, at kunden er berettiget til kompensation, er bankens genberegning af sager og vurdering af kundens krav på tilbagebetaling og kompensation sket ved manuelle processer udenfor bankens inddrivelsessystemer.

Dette medfører, at kunder, der har fået deres gæld genberegnet og modtager kompensation, fortsat er registreret i bankens systemer med en forkert restgæld, og at disse kunder efter bankens planer først vil kunne få registreret den korrekte restgæld i bankens system, når banken er færdige med analysen af samtlige problemstillinger relateret til gældsinddrivelsessagen.

I forhold til kommunikation til de kunder, som har modtaget kompensation som følge af de fire hovedårsager, har banken ikke oplyst, at de fortsat er registreret med en forkert restgæld i bankens systemer i de informationsbreve, som banken hidtil har sendt til kunderne om, at de er berettiget til tilbagebetaling og kompensation. Derudover fremgår det af de uvildige undersøgelses rapport, at banken på tidspunktet for afgivelsen af 1. delrapport heller ikke har taget initiativ til at korrigere oplysningerne inden indberetning til Skatteforvaltningen.

Finanstilsynet vurderer, at det kan have væsentlige u hensigtsmæssige og økonomiske konsekvenser for kunderne fortsat at stå registreret med forkert restgæld i bankens systemer, bl.a. med den følgevirkning at den forkerte gæld også indberettes til Skatteforvaltningen. Kunderne kan f.eks. i forbindelse med lånoptagelse eller andre processer have vanskeligt ved at dokumentere deres økonomiske forhold, når de ikke kan dokumentere, hvilke gældsforpligtelser de har overfor banken.

Finanstilsynet finder, at Danske Bank er forpligtet til at sikre, at kunderne ikke får unødige negative konsekvenser som følge af bankens fejl i gældsinddrivelsessagen. Bankens må derfor i forhold til de kunder, hvor banken har kendskab til, at kunden ikke vil have restgæld til banken efter genberegning, sikre

sig, at kunden ikke fortsat får indberettet en forkert restgæld til Skatteforvaltningen, jf. § 3 i bekendtgørelsen om god skik, jf. lov om finansiel virksomheds § 43.

For disse kunder påbyder Finanstilsynet Danske Bank, at

- Træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at kunder, som har fået kompensation efter genberegning for fejl for de fire hovedårsager i deres gældsinddrivelsessag, får korrekte data om deres forhold indberettet til Skatteforvaltningen. Dette gælder også for kunder, som fremadrettet får udbetalt kompensation, og derfor ikke har restgæld til banken. Derudover skal banken kommunikere individuelt til disse kunder herom.

Dette er en vedvarende forpligtelse, dvs. at banken er forpligtet til at ændre registreringen af restgælden hos Skatteforvaltningen, når banken kan konstatere, at kunden ikke længere har gæld til banken, eller når banken har endelig opgjort kundens sag og dermed har et tilstrækkeligt grundlag for at korrigere den tilbageværende restgæld.

Finanstilsynet finder ligeledes, at banken bedst muligt bør understøtte de kunder, som banken vurderer vil skulle have nedsat deres restgæld. Finanstilsynet påbyder derfor Danske Bank, at sikre at de kunder, som måtte være berørt af hovedårsag 1-4, men som endnu ikke har fået besked om, hvad deres gæld skal justeres med, skal kunne få et estimat herfor oplyst ved henvendelse til banken. Banken må i disse tilfælde foretage en individuelt beregning af den forventede påvirkning på den pågældende kundes gæld, og oplyse kunden et estimat for restgælden med forbehold for at de yderligere problemstillinger eventuelt kan føre til en yderligere justering af gælden. Banken skal kunne oplyse kunden om det genberegnete estimat for restgælden indenfor rimelig tid. Finanstilsynet vurderer, at rimelig tid vil være indenfor 14 dage, medmindre der er tale om særlige komplekse sager eller banken modtager et så stort antal henvendelser, at det ikke vil være muligt at besvare alle indenfor denne tidsramme.

Herudover skal banken til denne kundegruppe – dvs. dem der afventer genberegning – klart kommunikere, at deres registrerede restgæld hos Skatteforvaltningen i 2022 ikke er retvisende. Dette er en vedvarende forpligtelse.

På den baggrund påbyder Finanstilsynet endvidere Danske Bank, for disse kunder at:

- Kommunikere til de øvrige kunder, at de har en forkert restgæld indberettet til Skatteforvaltningen i 2022.
- træffe de rette foranstaltninger til at kunne beregne et estimat for kundens restgæld indenfor rimelig tid, hvis kunden retter henvendelse og anmoder herom.

Finanstilsynet har inden modtagelsen af bankens første høringssvar været af den opfattelse, at banken havde genberegnet samtlige sager for hovedårsag 1-4, men at det var ikke muligt for banken at ændre den registrerede restgæld i systemet. Dette stemmer også overens med bankens offentliggjorte oplysninger om, at alle sager har været gennemgået, og at banken er i mål dem denne del af opgaven.

I lyset af de oplysninger, der er kommet frem under høringen om bankens genberegning i relation til de fire hovedårsager, herunder at banken alene har foretaget genberegninger i de sager, hvor banken har vurderet, at kunden forventeligt skulle have kompensation, finder Finanstilsynet, at bankens kommunikation herom til både Finanstilsynet og offentligheden ikke har givet et fuldt ud dækkende billede af situationen.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund, at Danske Bank i overensstemmelse med lov om finansiel virksomheds § 43, herunder kravet om, at en virksomhed skal drives i overensstemmelse med redelig forretningspraksis og god skik, at tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med hovedårsag 1-4, således at det klart fremgår, at det ikke kun er et spørgsmål om, at gælden først bliver nedskrevet, når de yderligere problemstillinger er klarlagt, men at banken slet ikke har foretaget beregningerne for denne kundegruppe, og der således fortsat udestår et større arbejde hermed.

For dette forhold påbyder Finanstilsynet således banken, at:

- Tydeliggøre den information, som fremgår af bankens hjemmeside vedrørende status for arbejdet med hovedårsag 1-4.

Danske Bank skal senest en måned fra dags dato orientere Finanstilsynet om påbuddets efterlevelse.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsanke-

nævnet pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldbolden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00. Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Med venlig hilsen

Katrine Sauer
Chefkonsulent