



Bestyrelsen og direktionen for  
Danske Bank A/S  
Holmens Kanal 2-12  
1092 København K

21. september 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0349

## Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer

### Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Danske Bank koncernen (Danske Bank eller banken) har handlet i strid med god skik ved siden i hvert fald 2004 at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et ukendt antal kunder er blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet anser dette forhold som en grov overtrædelse af god skik-reglerne. Det gælder i særdeleshed, at der skulle gå frem til 2019, før de fundamentale problemer blev adresseret.

Finanstilsynet vurderer, at problemerne bekræfter nogle af de observationer, som Finanstilsynet har gjort såvel i forbindelse med sit løbende tilsyn som i forbindelse med de større sager om Estland og Flexinvest Fri i forhold til mangler i datakvalitet og governance samt, historisk set, bankens håndtering af problemsager. Banken har på disse områder fået en række påbud, som banken er i færd med at efterleve.

Desuden vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at banken ikke tog skridt til at sikre sig, at banken stoppede med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på. Herudover vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at kunder, der kunne være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemet, ikke er blevet informeret herom. En sådan orientering burde have fundet sted, så snart banken havde viden om, at en kunde tilhørte gruppen af potentielt påvirkede kunder.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank følgende for at efterleve kravet om at drive virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis på bankområdet samt kravet om at behandle bankens kunder redeligt og loyalt, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

1. At standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, vedkommende ikke skylder, og sikre, at dette sker

### FINANSTILSYNET

Århusgade 110  
2100 København Ø

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

### ERHVERVS MINISTERIET

uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

2. Ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældinddrivelse, om det.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget kan have opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at

3. træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejloptrækning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret
4. ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

Danske Bank skal inden en måned fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

## **Baggrund**

Danske Bank fulgte den 31. oktober 2019 op på en tidligere information fra juni 2019 til Finanstilsynet om, at banken havde identificeret en sag i relation til bankens gældsinddrivelsessystemer, herunder særligt bankens "Debt Collection System" (DCS).

Det fremgik af disse underretninger, at banken, da den blev bekendt med, at der var tale om systemiske fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, havde iværksat en undersøgelse med henblik på at afdække årsagerne til og afhjælpe problemerne. Desuden fremgik det, at banken ville sikre, at de berørte kunder blev identificeret og tilstrækkelig kompenseret.

Finanstilsynet vurderede på baggrund af disse underretninger og en efterfølgende dialog med banken, at de foranstaltninger, banken havde taget og efterfølgende tog, ikke gav grundlag for at starte en god skik-sag, henset til at det var Finanstilsynets opfattelse, at banken havde sikret sig, at der var rettet op på de konstaterede fejl.

Den 31. august 2020 gengav flere medier oplysninger, der rejste tvivl om bankens håndtering af problemerne i gældsinddrivelsessystemet.

Finanstilsynet anmodede derfor på erhvervsministerens foranledning den 31. august 2020 Danske Bank om at redegøre for forløbet med fejl i gældsinddrivelsessystemet.

Danske Bank har den 10. september 2020 sendt sin redegørelse til Finanstilsynet.

### **Danske Banks redegørelse**

Danske Bank har oplyst, at banken i dag har to gældsinddrivelsessystemer:

- 1) Debt Collection System (DCS), der anvendes til misligholdt gæld på almindelige bankprodukter, og
- 2) Personlig Fordring (PF), der håndterer misligholdt gæld i forbindelse med realkreditlån ydet af Realkredit Danmark A/S, hvor pantet ikke har været tilstrækkeligt til at indfri gælden. Langt hovedparten af de tilfælde, hvor der er blevet opkrævet for meget hos kunderne, er gæld inddrevet via DCS.

Ad 1)

DCS blev implementeret i 2004 for at centralisere gældsinddrivelsen på tværs af banken. Gældsinddrivelsen foregik indtil da i de enkelte filialer, understøttet af PF-systemet og supplerende systemer (Lotus Notes, papirarkiver og Excel-ark). De forskellige systemer havde imidlertid en række systemiske svagheder – indbygget fejl – som en række manuelle processer var etableret for at afbøde effekten af. Der var også systemiske problemer, der var overført i forbindelse med overtagelsen af BG Banks inkassosystem i 2001.

I forbindelse med, at banken tog det nye system i brug, skulle eksisterende data vedrørende al udestående misligholdt gæld flyttes fra det gamle system til DCS. De fejl, der eksisterede i relation til visse kunders gæld, blev også overført til DCS. Samtidig opstod der nye fejl i registreringen som følge af kodningen af DCS-systemet.

Det fremgår, at banken allerede fra implementeringen af DCS havde kendskab til iboende fejl i den data, der blev overført til DCS.

Efter implementeringen af DCS var gældsinddrivelsen præget af et højt antal manuelle processer, hvor data fra systemet blev sammenholdt med de fysiske kundemapper. Desuden blev der i 2007 oprettet et såkaldt "korrektions-team", der havde til formål løbende at korrigere fejlbehæftede sager i DCS.

Sideløbende med disse initiativer lancerede banken imidlertid i 2009 et LEAN-initiativ. LEAN havde til formål at strømline eksisterende forretningsprocesser i et forsøg på at blive mere effektiv i sagsbehandlingen.

Bankens øgede fokus på LEAN betød, at medarbejderne i inkassoområdet var under et stigende pres for at handle i tillid til data i DCS i forbindelse med gældsinddrivelse, frem for at bruge tid på at sammenholde data med fysiske kundefiler.

Overgangen til i højere grad at forlade sig på data i DCS betød, at manuel kontrol af de fejlbehæftede data i DCS nu blev foretaget i en langt mindre udstrækning. Den manuelle kontrol reducerede i en vis grad risikoen for, at datafejlene i sidste ende påvirkede kunderne.

Korrektionsteamet blev nedlagt i 2016, da banken vurderede, at der nu var sket en korrektion af de gamle sager. I 2016 og 2017 blev der imidlertid konstateret en række fejl, herunder i nye sager.

I marts-september 2018 blev den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske funktion opmærksom på, at en række gældssager fortsat krævede en manuel korrektion, og banken overvejede mulige it-løsninger.

I januar 2019 konkluderede ledelsen i inkassoafdelingen, at problemerne med datakvaliteten i DCS krævede en eskalering. Ledelsen i COO-organisationen blev orienteret, og på baggrund af en risikovurdering den 24. maj 2019 blev der foretaget en indberetning i bankens operationelle risikoinformationssystem – en såkaldt ORIS-hændelse. En sådan hændelse udløser eskalering i form af orientering af bankens direktion og bestyrelse. Denne orientering blev givet den 6. juni 2019 samtidig med, at ORIS-hændelsen blev indberettet til Finanstilsynet. Underretningen fra banken oplyste, at banken i begrænset omfang kunne have indkrævet uberettiget gæld.

Banken har oplyst, at der blev oprettet et projekt – ”Data Quality Project” – der skulle afklare årsagerne til fejlene med henblik på at sikre, at fejlene ikke opstod i nye sager. Desuden ville banken rydde op i data i porteføljen, implementere et nyt inddrivelsessystem samt orientere og tilbagebetale kunderne hurtigst muligt.

Projektet, som i november 2019 fik betegnelsen ”Programme Athens”, viste, at de konstaterede fejl var mere systemiske og havde større konsekvenser end først antaget i maj 2019.

Ad 2)

Den 4. juli 2019 konstaterede bankens inkassoafdeling, at der var indtruffet en ikke-finansiell hændelse i PF-systemet. Hændelsen blev indberettet i bankens operationelle risikoinformationssystem som en ORIS-hændelse. Det

blev opdaget, at de kendte problemer med datakvaliteten i et vist omfang var systembaserede, og at systemet havde utilstrækkelig funktionalitet med resulterende dårlig datakvalitet.

Banken oplyser, at PF-systemet har eksisteret siden 1979, og at der har været problemer med systemet over en lang periode, men at de systemiske mangler i data blev konstateret den 4. juli 2019.

Fejlene og de medførende risici relateret til PF-systemet håndteres gennem Data Quality Project – senere Programme Athens.

#### *Beskrivelse af fejlene og påvirkningen af kunderne*

Danske Bank oplyser, at de systemiske datafejl skyldes en fejlbehæftet migrering af data, manglende afstemning og forkert anvendelse af inkassosystemer.

En advokatundersøgelse, som banken fik foretaget henover efteråret 2019, viste, at fejlene kan deles op i fire kategorier:

1. Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb.
2. Forkert registrering af forfaldsdatoen.
3. Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens.
4. Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer.

#### *Ad 1) Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb*

DCS og PF har fejlagtigt lagt påløbne renter, gebyrer og omkostninger sammen til ét beløb, som herefter blev registreret som hovedstolen. Dette har bevirket, at systemerne ikke har kunne skelne mellem de forskellige typer af fordringer, selvom der gælder forskellige forældelsesfrister for hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger.

Fejlen har resulteret i inddrivelse af forældede krav, fejlagtige indberetninger til skattemyndigheder i relation til rentefradrag og opkrævning af mere gæld end det reelle skyldte beløb.

#### *Ad 2) Forkert registrering af forfaldsdatoen*

Forældelsesfristen regnes fra den dag, gælden forfalder til betaling. I forbindelse med overførsel af en fordring til DCS er forældelsesfristen blevet anført som datoen for overførslen til systemet. Dette har resulteret i, at forældelsesfristen fremstår længere, end den reelt er.

Ifølge banken har fejlen resulteret i, at banken kan have inddrevet gæld, som var forældet, fordi forældelsesfristen er begyndt at løbe forud for det tidspunkt, hvor kravet blev lagt i DCS. Dette kan også have resulteret i uretmæssig retsforfølgning, ligesom kunder kan have indgået aftaler om at afvikle gæld, der var helt eller delvis forældet.

### *Ad 3) Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens*

Da Danske Bank overtog BG Bank i 2001, overtog banken også BG Banks gældsportefølje. BG Banks inkassosystem havde udfordringer med at skelne mellem kautionsister og meddebitorer<sup>1</sup>, hvilket blev håndteret via manuelle kontroller. Disse problemer blev i 2004 overført i forbindelse med migrering af data til DCS, og alle debitorer, meddebitorer og kautionsister blev som følge heraf behandlet ens.

Banken oplyser, at fejlen har bevirket, at banken kan have opkrævet den fulde gæld eller dele heraf flere gange, da gælden blev forsøgt inddrevet fra visse debitorer, meddebitorer og kautionsister.

### *4) Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer*

Forud for implementeringen af DCS blev der oprettet separate konti for hovedskylderen og de tilknyttede kautionsister, og den fulde gæld blev således registreret på mere end en konto. Dette er tilsvarende en konsekvens af den ukorrekte migrering af data fra BG Banks gældsportefølje til DCS i 2004.

I henhold til bankens forretningsgange skulle debitorkonti justeres manuelt efter, at en kunde havde betalt et afdrag, eller at der var tilskrevet renter, påløbet omkostninger eller lignende. Der skulle foretages en tilsvarende justering på konti tilhørende meddebitorer eller kautionsister.

Da de eksisterende konti blev overført til DCS, kunne kautionsisterne og meddebitorer ikke længere identificeres i systemerne. Det betød, at hvis en debitor betalte en gæld eller indgik et frivilligt forlig med en afviklingsordning, så ville der ikke blive foretaget en tilsvarende justering på den pågældende kautionsists og/eller meddebitors konto.

Fejlen bevirker, at banken kan have opkrævet den samme gæld mere end en gang fra hver kautionist, meddebitor og hovedskyldneren. For eksempel kan en kunde have indfriet sin gæld, men gælden er stadig registreret hos meddebitor og/eller kautionist, så banken også kan have indkrævet beløbet hos meddebitor eller kautionist.

### *Yderligere problemstillinger*

Banken har som led i Data Quality Project og Programme Athens identificeret en række yderligere faktiske eller potentielle problemstillinger, som er angivet i bilag 2.5 til bankens redegørelse. Bankens har oplyst, at den er i gang med at undersøge problemstillingerne, og at den vil tage de nødvendige tiltag for at rette op på problemerne.

---

<sup>1</sup> Forskellen på en meddebitor og en kautionist er, at kautionisten har fuld regres mod debitor, hvor meddebitor alene har regres på halvdelen af det forfaldne beløb.

### *Tiltag for at forhindre nye fejl*

Banken besluttede den 17. juni 2019 at iværksætte en række yderligere forebyggende foranstaltninger i form af en række nye manuelle kontroller:

1. Ingen nye inkassosager oprettes fra denne dato uden en forudgående manuel beregning.
2. Ingen nye sager indbringes for retten uden en forudgående manuel beregning.
3. Banken afslutter ikke igangværende sager (dvs. sager, der allerede er oprettet i DCS inden den 17. juni 2019), f.eks. i tilfælde af ønske om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har betalt banken mere, end banken har krav på.

Banken har i sit hørings svar af 17. september 2020 til Finanstilsynet oplyst, at den på baggrund af de afbødende foranstaltninger som beskrevet ovenfor og intentionen om, som anført i ORIS-indberetningen af 6. juni 2019, at kompensere kunder, der har betalt for meget på deres gæld, fortsatte sin gældsinddrivelse i anerkendelse af kundernes generelle ønske om at reducere deres gæld.

Banken oprettede den 17. juni 2019 et korrektionsteam til at korrigere data i alle nye sager. Revisionsfirmaet Ernst & Young (EY) blev desuden hyret til at bistå med genberegningen af sagerne.

I juli 2019 foretog banken en systemændring i DCS for at sikre, at rykkergebyrer ikke længere blev indsat i et datafelt i DCS, uden at forældelsesfristen var korrekt. Dette blev gjort for at forhindre, at denne systemfejl resulterede i uretmæssig inddrivelse af gæld i nye sager.

Udover den nye manuelle kontrol, der blev indlagt for at forhindre, at nye sager bliver indbragt for retten, før der er foretaget en ny beregning, blev det den 17. december 2019 med hensyn til retssager indenfor inkassoafdelingens område besluttet at trække alle igangværende retssager tilbage eller genberegne og korrigere dem. I forhold til retssager havde det betydning for sager verserende for fogedretten samt sager vedrørende gældssanering og konkursboer. Endvidere blev sager, som var overdraget til inkassovirksomheder, trukket tilbage.

Korrektionsteamet har genberegnet de fleste af de igangværende sager, og alle igangværende sager, hvor domstolene endnu ikke havde truffet afgørelse, blev trukket tilbage fra domstolene i februar 2020.

Banken har yderligere oplyst, herunder i bankens høringsbrev af 17. september 2020, at styregruppen i Programme Athens i februar 2020 formaliserede

principperne for korrigerings og, at alle kunder ville blive kompenseret for deres tab som følge af de konstaterede årsager.

For yderligere at reducere risikoen for overopkrævning har banken den 10. september 2020 sat omkring 17.000 inkassosager i bero, indtil de er blevet genberegnet<sup>2</sup>.

Der er tale om sager, hvor kunden er i gang med tilbagebetalingen, og hvor der er afdraget 60 pct. eller mere af hovedstolen. Banken har vurderet, at der i disse sager er en højere risiko for, at kunderne bliver opkrævet for meget, inden sagerne når at blive genberegnet. Inddrivelsen genoptages, når den enkelte sag er gennemgået, og eventuelle fejl er rettet. Herudover bliver disse sager ikke tilskrevet renter i den periode, hvor sagen er sat i bero.

Inddrivelsen fortsætter for de 35.000 kunder, som har påbegyndt tilbagebetaling, men har tilbagebetalt mindre end 60 pct. af den oprindelige hovedstol, og hvor risikoen for overopkrævning dermed er meget lille. Selvom inddrivelsen opretholdes, tilskrives sagerne ikke renter, før en genberegning har fundet sted.

Kunder, hvis inkassosager sættes i bero, kan vælge at fortsætte betalingen. Ligeledes kan kunder, hvor inddrivelsen opretholdes, vælge at sætte betalingerne i bero, indtil sagen er genberegnet.

Banken er også i gang med foretage en række tekniske sikkerhedsforanstaltninger og forbedringer af de pågældende it-systemer med henblik på at styrke de eksisterende kontroller samt implementere yderligere kontroller.

Efter implementeringen af systemforbedringerne blev de to systemer, DCS og PF, vurderet af EY, og det blev bekræftet, at beregningerne sker korrekt baseret på korrekt datainput og korrekt anvendelse af funktionaliteten.

Banken havde allerede inden Programme Athens start i sommeren 2019 taget skridt til at købe et nyt it-system til erstatning af DCS. Banken har oplyst, at systemet nu er indkøbt.

#### *Antal berørte kunder*

Banken har oplyst, at 402.000 kunder (ca. 600.000 konti) er behandlet i DCS- og PF-systemerne i perioden 2004 til i dag, og at det omfatter både privat- og erhvervskunder.

---

<sup>2</sup> Bankens oplyser, at antal potentielt berørte kunder udgør efter bankens oplysninger 106.000. heraf er 52.000 aktive kunder. De resterende 54.000 kunder er kunder, der ikke i dag afdrager, men som potentielt kan have et tilbagebetalingskrav.



Af de i alt 402.000 kunder blev 333.000 behandlet i DCS, 49.000 i PF-systemet, og de resterende 20.000 i begge systemer.

Ifølge nedenstående kategorisering er der i alt 106.000 kunder, som muligvis er berørt af fejlene, og som risikerer at skulle betale eller have betalt for meget tilbage til banken.

Af de 333.000 kunder, der udelukkende blev behandlet i DCS, var 152.000 kunder en del af gældsporteføljer i andre jurisdiktioner (herunder Norge, Sverige, Finland og Storbritannien). Da DCS også anvendes i andre lande end Danmark, blev der foretaget en intern undersøgelse for at få bekræftet, om de identificerede hovedårsager også berørte inkassokunder i de andre lande. En kombination af afbødende foranstaltninger, herunder manuel afstemning, software-løsninger og nationale forældelsesfrister, har betydet, at de konstaterede systemfejl kun har berørt kunder i Danmark. PF-systemet blev ikke anvendt til behandling af kunder i lande udenfor Danmark.

105.000 af de resterende kunder havde ikke betalt af på deres gæld, da de blev overført til DCS/PF, dvs. de havde hverken betalt hovedstol, gebyrer eller rente forud for overførslen til DCS eller PF. Disse kunder er således ikke genstand for økonomisk godtgørelse.

I alt har 24.000 kunder kun været aktive i mindre end 2,5 år i relation til DCS-systemet og 3 år i relation til PF-systemet, og de er ikke overflyttet til DCS- eller PF-systemet fra et ældre inkassosystem. Disse kunder kan ikke kategoriseres under hovedårsag 1 og risikerer ikke at have betalt renter, omkostninger eller hovedstol, der er forældet, da forældelsesfristen er tre år for renter og omkostninger og 10 år for hovedstol og omkostninger tilkendt af retten.

Endelig er der i alt 15.000 kundesager, som ved stikprøvekontrol er blevet bekræftet som behandlet korrekt i både DCS- og PF-systemet. I nogle sager, der registreres i DCS, er renterne korrekt adskilt fra hovedstolen i modsætning til dem, der ellers er observeret som et resultat af hovedårsag 1, hvor renterne fejlagtigt er lagt oveni hovedstolen.

Banken har på nuværende tidspunkt gennemgået 17.000 kunder og identificeret 900 kunder, som har krav på kompensation. Ud fra disse resultater skønner banken, at mellem 10.000 og 15.000 kunder kan være økonomisk påvirket. Af disse kunder vil nogen skulle modtage en økonomisk kompensation efter gennemgangen af deres sag. Det er kunder, som er færdige med at afdrage deres gæld. For kunder, som fortsat har gæld til banken, vil kompensationen ikke blive udbetalt. I stedet vil den blive modregnet i den anden gæld, kunden har til Danske Bank, så denne gæld bliver nedbragt med et beløb svarende hertil.

### *Kompensation*

Banken har oplyst, at den typiske kompensation – enten ved modregning i anden gæld eller ved kontant udbetaling – ligger på 1.000-2.000 kr. Beløbet kan dog i nogle sager være meget højere. Banken erkender, at der er kunder (især i PF-systemet), der er berettiget til en højere kompensation, og der vil også være kunder, der kun er berettiget til et mindre beløb.

Herudover vil en række kunder, som ikke har lidt noget økonomisk tab (dvs. kunder, der ikke har betalt af på deres gæld, og kunder, der har haft aktive inkassosager i mindre end 3 år), få deres sager genberegnet med korrektion af deres gæld.

### *Usikkerhed og udeståender*

Finanstilsynet bemærker, at der i forhold til fastsættelse af kompensation for den enkelte kunde er udarbejdet en model, der er udviklet af EY for Danske Bank. Banken anfører, at modellen er baseret på bankens principper for kompensation ved, at der laves et skøn, der er til kundens fordel, når den underliggende datakvalitet ikke giver mulighed for et mere præcist skøn (et konservativt skøn over opkrævningen af for store beløb).

Endvidere udestår der, jf. bilag 2.5 til bankens redegørelse, en række yderligere forhold, der afventer yderligere afklaring.

## **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 bekendtgørelsen.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. 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.

## **Finanstilsynets vurdering**

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Banken vil

ligeledes være forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og at kompensere kunderne for ethvert tab, som de måtte lide som følge af bankens uagtsomhed eller forsætlige handlinger i henhold til de almindelige regler i dansk ret.

Finanstilsynet kan konstatere, at bankens centrale gældsinddrivelsessystem DCS siden etableringen i 2004 har leveret et fejlbehæftet datagrundlag for bankens gældsinddrivelse. Banken har løbende etableret visse kompenserende foranstaltninger i form af manuelle efterberegninger, men dette er ikke sket systematisk før 2019, og det har ført til, at banken har foretaget uretmæssig gældsinddrivelse hos et på nuværende tidspunkt ukendt antal kunder.

Finanstilsynet konstaterer også, at det af bankens redegørelse fremgår, at banken har været vidende om, at der var problemer med gældsinddrivelsessystemet, men at den først indledte en grundig og tilbunds gående undersøgelse af problemernes årsager og omfang, da den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske afdeling på baggrund af erfaringer opnået i perioden fra marts 2018 til september 2018 indså, at der vedvarende var sager, som krævede manuelle korrektioner, og at der var behov for at undersøge årsagen hertil.

En bank er forpligtet til altid at sikre sig, at de økonomiske krav, den rejser overfor sine kunder, er retskraftige. Det har Danske Bank ikke gjort.

Finanstilsynet finder, at banken derved har overtrådt god skik i forhold til disse kunder. Finanstilsynet anser det for det dybt kritisabelt, at banken igennem en meget lang årrække har tilsidesat hensynet til kunderne.

Det fremgår af Danske Banks underretning til Finanstilsynet d. 6. juni 2019, at banken havde konstateret systemiske fejl i dens gældsinddrivelsessystemer, og at den ville foretage analyser og tage skridt til at udbedre fejlene og kompensere kunderne.

Finanstilsynet fik under det efterfølgende forløb forståelse af, at banken ville foretage manuelle korrektioner for at sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til fejlinddrivelse. Det banken havde gjort pr. 17. juni 2019 var, at der ikke er påbegyndt nogen nye gældsinddrivelsessager uden forudgående manuel beregning, og ingen igangværende sager er lukket af banken uden en endelig genberegning."

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunder tilsiger efter Finanstilsynets opfattelse, at banken på et tidspunkt mellem 6. juni 2019 og 31. oktober 2019, da banken underrettede Finanstilsynet, burde have sikret sig, at den fremadrettet ikke inddrev beløb, som banken ikke havde krav på, ved at

standse inddrivelsen i alle aktive inkassosager, medmindre den kunne etablere kompenserende foranstaltninger, der kunne eliminere risikoen for fejlindkrævninger.

Finanstilsynet anerkender, at banken i maj 2019 traf beslutning om at kompensere alle berørte kunder, så kunder, der i undersøgelsesfasen betaler banken penge, de ikke skylder, ikke på længere sigt ville lide økonomiske tab. Finanstilsynet finder imidlertid ikke, at en sådan fremgangsmåde er tilstrækkelig og forenelig med god skik.

Finanstilsynet finder også, at banken var forpligtet til at oplyse kunder, der kunne være berørt af bankens fejlagtige gældinddrivelse, om, at banken havde konstateret fejl i systemet, og at den enkelte kunde potentielt kunne indbetale penge til banken, som vedkommende ikke skyldte, så snart banken var klar over, at en kunde potentielt kunne være påvirket. Det er således ikke i overensstemmelse med god skik at udskyde kundekommunikationen til det tidspunkt, hvor banken måtte have det fulde overblik over identiteten på de kunder, der havde været udsat for uberettiget gældsinddrivelse.

Banken har således efter Finanstilsynets opfattelse tilsidesat sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne ved efter 6. juni 2019 at have fortsat inddrivelse overfor eksisterende inkassokunder uden at sikre sig, at uberettiget opkrævning ikke forekom, og ved at undlade at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlene, så snart banken blev bekendt med disse kunders identitet.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, som vedkommende ikke skylder, og sikre, at det sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte inddrivelse af deres gæld i bero uden yderligere omkostninger for kunden.

Finanstilsynet påbyder også banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som banken nu har identificeret kan være berørt af fejlene i systemet, om det.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget har opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejlindkrævning ophører så snart fejlen er konstateret, og ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af den konstaterede fejl.

Finanstilsynet forventer desuden, at banken vil tage skridt til at sikre, at kunderne bliver kompenseret for deres tab.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, hvorvidt de foranstaltninger, banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens systemer, er tilstrækkelige. Finanstilsynet anmoder om relevant dokumentation for opfyldelsen af påbuddene og vil i opfølgningen på påbuddene også have fokus på denne dokumentation. Opfølgningen på påbuddene vil desuden først blive afsluttet, når banken har afsluttet udbetalingen af kompensation til de berørte kunder.

### **Klagevejledning**

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen [ean@naevneneshus.dk](mailto:ean@naevneneshus.dk) eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

### **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. Det vil af offentliggørelsen fremgå, at påbuddene er adresseret mod Danske Bank, da bankens praksis har medført, at nogle af bankens kunder har et erstatningskrav mod banken.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen  
Kontorchef

Anne Aarup Fenger  
Specialkonsulent