



FINANSTILSYNET / NYHEDER OG PRESSE / PRESSEMEDDELELSER / 2020 /

OPRETTET: 26. NOV. 2020

OPDATERET: 26. NOV. 2020

Finanstilsynet påbyder en uvildig undersøgelse af Danske Banks gældsinddrivelse

Finanstilsynets bestyrelse har den 26. november 2020 besluttet, at Danske Bank A/S skal iværksætte en uvildig undersøgelse af bankens gældsinddrivelsessag. Finanstilsynet skal godkende de sagkyndige personer, som banken sætter til at gennemføre undersøgelsen.

Finanstilsynet konkluderede i sin afgørelse den [21. september 2020](#), at Danske Bank ikke har levet op til sine forpligtelser om at handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Banken har i en årrække benyttet fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer, som har medført fejlagtige opkrævninger. Banken fik to påbud om at standse den uretmæssige gældsinddrivelse og orientere de berørte kunder om fejlene. Banken fik desuden to påbud om at håndtere de øvrige konstaterede fejl og orientere de berørte kunder.

Danske Bank har oplyst, at de har indført en række foranstaltninger, der skal sikre, at banken ikke fremover uberettiget opkræver beløb fra kunderne.

Finanstilsynet finder det nødvendigt at få afdækket og vurderet alle de tiltag, som Danske Bank skal gennemføre for at opfylde påbuddene. Det er en forudsætning for genetablering af tilliden til bankens håndtering af gældsinddrivelsen.

Det gælder blandt andet:

- en vurdering af, om bankens metode og principper for udsøgning og identifikation af de kunder, som er berørt af sagen, er korrekt
- om gældsinddrivelsen sker ved brug af korrekte og fyldestgørende data og i overensstemmelse med de civile retlige regler,

DEL ARTIKEL



- og om bankens IT-systemer for gældsinddrivelse sikrer, at de trufne foranstaltninger og systemændringer reelt retter op på fejlene i bankens gældsinddrivelse.

Derfor påbyder Finanstilsynet nu Danske Bank A/S at iværksætte og gennemføre en uvildig undersøgelse og afholde udgifterne hertil, jf. § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. De sagkyndige personer, som banken sætter til at gennemføre undersøgelsen, skal have indgående professionelt kendskab til gældsinddrivelse og de civile retlige regler i relation hertil, IT-systemer og systemunderstøttelse.

Finanstilsynet skal godkende de sagkyndige personer, som banken vælger. De sagkyndige skal løbende orientere Finanstilsynet om de forhold, der er omfattet af undersøgelsen, mens den pågår.

Finanstilsynet anvendte sidste gang denne bestemmelse i 2012.

Finanstilsynet har kontaktet Forbrugerombudsmanden om kundernes ret til erstatning og den nærmere beregning heraf. Dette spørgsmål er omfattet af Forbrugerombudsmandens kompetence, jf. § 348 i lov om finansiel virksomhed.

Læs Finanstilsynets afgørelse i sin helhed [her](#).

Sagsforløb:

- Danske Bank orienterer i henholdsvis juni og oktober 2019 Finanstilsynet om fejl i gældsinddrivelsen.
- Finanstilsynet har herefter en løbende dialog med banken om fremdriften i arbejdet med at løse de konstaterede problemer.
- Finanstilsynet anmoder den 31. august 2020 på erhvervsministerens foranledning Danske Bank om en redegørelse.
- Danske Bank sender den 10. september 2020 sin redegørelse.
- Finanstilsynet træffer den 21. september 2020 afgørelse og pålægger banken fire påbud.
- Danske Bank sender den 20. oktober 2020 sin opfølgning på de fire påbud.
- Danske Bank modtager den 13. november 2020 udkast til afgørelse om uvildig undersøgelse i partshøring med frist den 19. november 2020.
- Finanstilsynets bestyrelse behandler den 26. november 2020 udkast til afgørelse om uvildig undersøgelse

Videre proces i sagen:

- Danske Bank skal senest den 15. januar 2021 indstille en eller flere sagkyndige, som Finanstilsynet skal godkende.

DEL ARTIKEL



- Danske Bank indgår herefter aftale med de sagkyndige, som bl.a. skal indeholde en detaljeret beskrivelse af opgaverne og en plan for rapportering til Finanstilsynet. Finanstilsynet får forelagt denne aftale.
- De sagkyndige personer skal løbende afrapportere til Finanstilsynet, imens undersøgelsen pågår.
- Resultatet af undersøgelsen afgiver de sagkyndige i en skriftlig rapport.

DEL ARTIKEL

