



## Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVSMINISTEREN

17. december 2021

### Besvarelse af spørgsmål 67 alm. del stillet af udvalget den 19. november 2021 efter ønske fra Rune Lund (EL), Preben Bang Henriksen (V) og Lisbeth Bech Nielsen (SF).

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

#### Spørgsmål:

Vil ministeren redegøre for, hvordan Danske Bank orienterer potentielt berørte kunder, og hvilken dokumentation for Danske Banks undersøgelse af kundens sag, banken sender til kunden, herunder om den enkelte kunde får beregningsgrundlaget for Danske Banks afgørelse tilsendt, så den enkelte kunde har en reel mulighed for at efterprøve, om Danske Banks fornyede gennemgang af deres sag er sket på et rigtigt grundlag, som kunden er enig i?

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr. 10 09 24 85  
EAN nr. 5798000026001  
em@em.dk  
www.em.dk

#### Svar:

Jeg har til brug for besvarelsen forelagt spørgsmålet for Finanstilsynet, der har oplyst følgende:

”Finanstilsynet har i sin afgørelse af 21. september 2020 givet Danske Bank påbud om at sikre en individuel kommunikation til alle kunder, som kan være berørt af bankens fejlagtige gældsinddrivelse.

Det fremgår af første delrapport fra de uvildige undersøgere af 31. oktober 2021, at Danske Bank i efteråret 2020 har sendt breve til bankens inkassokunder. I brevene oplyste Danske Bank kunderne om sagen, herunder om banken vurderede, at kundens sag var konkret berørt af fejlen, om banken vurderede at kunden ikke var berørt, eller at banken endnu ikke havde vurderet om kunden var berørt. Samtidig oplyste banken, at rentetilskrivningen var sat i bero. I de sager, hvor kunden havde betalt mere end 60 pct. af gælden, oplyste banken desuden, at betalingen i igangværende betalingsaftaler var sat i bero.

Det fremgår endvidere af rapporten, at banken har sendt nye breve til kunderne, hvis der efter dette tidspunkt er sket ændringer i kundens sag. Det kan f.eks. være, hvis nye kunder er overført til inddrivelse eller kundens risikoprofil har ændret sig f.eks. i de tilfælde, hvor kundens fortsatte afbetaling har medført, at kundens tilbagebetaling af gæld overstiger grænsen på 60 pct., som banken har anlagt for at sikre, at der kun inddrives gæld som kunden med meget stor sandsynlighed skylder.

Banken har derudover sendt breve til kunderne, der er berørt af de yderligere problemstillinger. Dette gælder også for kunder, hvis sager er lukket uden betalinger. Senest har banken igen fra juli 2021 sendt nye breve til de kunder, der kunne være i risiko for overbetaling som følge af de fire hovedårsager og/eller af de yderligere problemstillinger.

Den uvildige undersøger oplyser følgende om bankens kommunikationsindsats i forhold til beregningsgrundlaget (afsnit 6.6.1):

*”Det bemærkes, at kunderne formentlig ikke ud fra bankens breve vil være i stand til at afgøre, hvori fejlene for den enkelte kunde består. Da kunderne dog er gjort bekendt med de potentielt flere fejl og har mulighed for at kontakte banken for nærmere information herom, og da kunderne er oplyst om muligheden for at standse betaling af gælden uden omkostninger, finder, at bankens kommunikation på dette punkt har været tilstrækkeligt.”*

I forbindelse med udbetaling af kompensation for de fire hovedårsager fremgår følgende af de uvildige undersøgelses rapport afsnit 8.2. vedrørende bankens kommunikation ”

*”I brevene oplyses kunderne om, at de skal have penge tilbage, og hvordan beløbet vil blive udbetalt inden 14 dage. Af bankens breve fremgår desuden, at kunden oplyses herom, såfremt vurderingen af tilbagebetalingskravet beror på den statistiske model eller bankens forretningsmæssige beslutning.*

*I sager, hvor den statistiske model er anvendt, oplyses kunden af banken om, at da det ”ikke har været muligt for (banken) at få adgang til oplysninger i (kundens) gældssag digitalt, har (banken) brugt en matematisk beregningsmodel til at vurdere, om (kunden) har betalt for meget gæld. Modellen bygger på et forsigtighedsprincip, som betyder, at (banken) generelt regner til kundens fordel i tilfælde af tvivl.” Der tages således her et lille forbehold, idet modellen ”generelt” regner til kundens fordel. Det fremgår desuden, at kunden vejledes om muligheden for at anmelde et eventuelt yderligere tab, ligesom kunden oplyses om muligheden for at kontakte banken for yderligere information om beregningen.*

*I sager, hvor banken har truffet en forretningsmæssig beslutning, oplyser banken kunden om, at da ”det ikke har været muligt for banken at få adgang til alle oplysninger i (kundens) gældssag digitalt modtager (kunden) det beløb, (kunden) har betalt over 60 % af din restgæld fra tidspunktet, hvor sagen overgik til inkasso. Hvis det tilbagebetalte beløb senere viser sig at være for højt, vil vi ikke kræve det overskydende beløb tilbage”. Banken oplyser ikke i disse breve noget om, at kompensationen i enkeltstående sager potentielt kan være for lav. Dog vejleder banken også i disse breve kunden om muligheden for at anmelde et krav vedr. eventuelle yderligere tab”.*

Der fremgår af de uvildiges rapport, at kommunikationen vedrørende kompensation for enkelte kunder ikke vurderes at være retvisende. Dette forhold vil Finanstilsynet undersøge nærmere.

Den uvildige undersøger oplyser endvidere, at mange kunder, som følge af de yderligere problemstillinger, endnu ikke er fuldt ud kompenseret efter genberegning på baggrund af hovedårsag 1-4, og der kan blive tale om at banken på et senere tidspunkt vil udbetale yderligere kompensation.

Finanstilsynet forventer på den baggrund, at banken, når den endelige afgørelse i en kundes sag foreligger, giver kunden mulighed for at få tilsendt beregningsgrundlaget for den endelig afgørelse, så vedkommende kan få efterprøvet beregningerne.”

Jeg henviser derudover til besvarelsen af Erhvervsudvalgets spørgsmål 692 alm. del stillet den 20. september 2021.

Med venlig hilsen

Simon Kollerup