



## Folketingets Erhvervsudvalg

**ERHVERVSMINISTEREN**

11. oktober 2021

### **Besvarelse af spørgsmål 692 alm. del stillet af udvalget den 20. september 2021 efter ønske fra Rune Lund (EL) og Lisbeth Bech Nielsen (SF).**

**ERHVERVSMINISTERIET**

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

#### **Spørgsmål:**

Sørger Danske Bank for at informere de berørte kunder i gældsinddrivelsessagen om grundlaget for bankens beregninger og konklusioner, efter at banken har gennemgået den enkelte kundes gældssag, således at både den kunde, der får besked om, at kunden har ikke har betalt for meget som følge af system-/datafejlene, såvel som den kunde, der får at vide, at den pågældende har betalt for meget til banken, får reel mulighed for at kunne efterprøve/-beregne, om man er enig i Danske Banks genberegning?

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, som har oplyst følgende som jeg kan henholde mig til:

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

Finanstilsynet bemærker, at banken er i gang med at informere de kunder, der kan være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemerne og de yderligere problemstillinger, som banken har identificeret i sin redegørelse til Finanstilsynet af 10. september 2020.

Det er Finanstilsynets vurdering, at reglerne om god skik indebærer, at banken, efter at have gennemført genberegninger, skal kommunikere til hver enkelt kunde, om denne er berettiget til at modtage kompensation eller ej, herunder om grundlaget for beregningen og den endelige konklusion, dvs. restgæld. Derfor skal det også være muligt for kunden at få udleveret bankens beregningsgrundlag, så vedkommende kan få efterprøvet beregningen, f.eks. ved det finansielle ankenævn.”

Med venlig hilsen

Simon Kollerup