



JUSTITSMINISTERIET

Folketinget
Skatteudvalget
Christiansborg
1240 København K
DK Danmark

Dato: 23. december 2020
Kontor: Formueretskontoret
Sagsbeh: Rune Bæk Krogh
Sagsnr.: 2020-0032/17-0059
Dok.: 1736303

Hermed sendes besvarelse af spørgsmål nr. 138 (Alm. del), som Folketingets Skatteudvalg har stillet til justitsministeren den 27. november 2020. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Lisbeth Bech-Nielsen (SF).

Nick Hækkerup

/

Louise Black Mogensen

Slotsholmsgade 10
1216 København K.

T +45 7226 8400
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk
jm@jm.dk

Spørgsmål nr. 138 (Alm. del) fra Folketingets Skatteudvalg:

”Giver Danske Banks gældsinddrivelsessag ministeren anledning til at undersøge, om inkassovirksomheder, som har inddrevet gæld på vegne af Danske Bank, ligeledes har gjort dette på et uretmæssigt grundlag? Og kan ministeren oplyse, om inkassovirksomhedernes inddrivelse af gæld er baseret på oplysninger fra Danske Banks fejlbehæftede systemer?”

Svar:

Lad mig indledningsvist fastslå, at jeg har stor forståelse for hensynet til de borgere, som spørgeren med dette og det følgende spørgsmål sætter fokus på.

Det er naturligvis en særdeles alvorlig situation, hvor en bank, som man i almindelighed burde kunne have tillid til, har indkrævet gæld på et uberettiget grundlag.

Sagen om Danske Banks inddrivelse af gæld på uberettiget grundlag har ligeledes vist sig ikke kun at relatere sig til bankens interne afdelinger men ligeledes til private inkassovirksomheder.

Private inkassovirksomheder, dvs. virksomheder der foretager inddrivelse af fordringer på andres vegne, skal overholde inkassolovens regler, der har til formål at sikre, at inddrivelsen af gæld foregår på en rimelig og forsvarlig måde. Dette søges navnlig opnået ved en autorisationsordning for inkassovirksomheder og krav om godkendelse af personale, der retter personlig henvendelse til skyldnere, der skal sikre, at inkassovirksomheder handler i overensstemmelse med god inkassoskik. Som led i god inkassoskik skal inkassovirksomhederne vurdere kravets berettigelse, før der iværksættes inkassoskridt, og inddrivelse må ikke fremmes, såfremt skyldner bestrider fordringen, medmindre nærmere undersøgelse viser, at der ikke er rimelig tvivl om fordringens eksistens.

Rigspolitiet og Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at inkassoloven overholdes.

Justitsministeriet har til brug for besvarelsen af spørgsmålet indhentet et bidrag fra Erhvervsministeriet vedrørende Finanstilsynets påbud over for Danske Bank samt Forbrugerombudsmandens tilsyn med inkassovirksomhederne. Erhvervsministeren har oplyst følgende:

”Jeg har til brug for besvarelsen af dette spørgsmål forelagt spørgsmålet for Erhvervsministeriet, som har indhentet følgende bidrag fra Finanstilsynet:

”Finanstilsynet bad den 31. august 2020 Danske Bank om at redegøre for forløbet med de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelse. Finanstilsynets anmodning tog sigte på at få en redegørelse om fejlene i hele bankens gældsinddrivelse, og skelnede ikke mellem om den fejlagtige inddrivelse var foretaget af banken selv eller af samarbejdspartnere på vegne af banken.

Danske Bank har i sin redegørelse af 10. september 2020 redegjort nærmere om fejlene i bankens gældsinddrivelse. I bilag 2.5 til redegørelsen har banken oplyst en række yderligere forhold, hvor der fra bankens side kan være begået fejl, og som vurderes at være af betydning for kunderne. Heraf fremgår det, at der kan være en problematik i forhold til eksterne inkassobureauer, der handler på vegne af Danske Bank, og som anvender data, der leveres af banken.

Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 pålagde Danske Bank fire påbud, der skal sikre, at banken får styr på sin gældsinddrivelse, ligesom banken skal underrette de kunder, der er berørt af fejlene. Påbud 3 og 4 i Finanstilsynets afgørelse er målrettet de yderligere forhold, som banken har omtalt i bilag 2.5.

Afgørelsen påbyder, i forhold til de yderligere problemstillinger, Danske Bank at træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejlopkrævning ophører, så snart fejlen er konstateret. Danske Bank skal også ved individuel kommunikation orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af en konstaterede fejl. Deri ligger også, at hvis banken har benyttet eksterne parter til sin gældsinddrivelse, og banken har givet disse fejlagtige oplysninger om kundernes gæld, så skal banken også her sørge for, at der fremadrettet kun sker inddrivelse på et korrekt grundlag.

I Danske Banks redegørelse af 20. oktober 2020 har banken bl.a. oplyst, at banken har standset gældsinddrivelsen for en række kundegrupper, hvor risikoen for uretmæssig opkrævning ikke er ubetydelig.

I forhold til de kunder, hvor opkrævningen varetages af eksterne inkassobureauer, har Danske Bank oplyst, at opkrævning af gæld hos disse kunder også er sat i bero, med undtagelse af de sager, som allerede er blevet tjekket og rettet til.

I de særlige tilfælde, hvor man ikke kan sætte indbetalinger i bero, er kunderne blevet kontaktet og har fået mulighed for selv at standse betalingerne. Det kan eksempelvis være tilfælde, hvor kunden selv har etableret en fast overførsel. Danske Bank har desuden oplyst, at der ikke siden medio oktober 2019 er outsourcet nye sager til eksterne inkassobureauer.

På baggrund af det materiale, som Finanstilsynet har modtaget fra banken kan det altså bekræftes, at det datagrundlag, som inkassobureauerne har lagt til grund for deres opkrævning, er leveret af Danske Bank, og at dette datagrundlag kan være fejlbehæftet som følge af bankens fejl i gældsinddrivelsessystemet.”

Endvidere har jeg til brug for besvarelsen af dette spørgsmål forelagt spørgsmålet for Erhvervsministeriet, som har indhentet følgende bidrag fra Forbrugerombudsmanden:

”Forbrugerombudsmanden orienterede i juni i år en række inkassovirksomheder om sin praksis på området for kreditværdighedsvurdering og gjorde opmærksom på, at inkassovirksomheder for at overholde god inkassoskik har pligt til at undersøge en fordrings beståen og gyldighed.

Forud for orienteringen til inkassovirksomhederne havde Forbrugerombudsmanden behandlet klager fra overgældsatte forbrugere og vurderet, at 66 forbrugslån var ugyldige, fordi en række långiveres manglende overholdelse af kreditværdighedsvurderingspligten i kreditaftalelovens § 7 c havde medført en overgældsætning af forbrugerne, og lånene derfor aldrig skulle have været bevilget.

Forbrugerombudsmanden har behandlet yderligere 100 lignende sager, hvor virksomheder har bevilget ugyldige lån til forbrugere eller har opkrævet beløb, de ikke havde krav på. På den baggrund har Forbrugerombudsmanden netop meddelt 12 inkassovirksomheder og advokatfirmaer, at det vil være i strid med reglerne om god inkassoskik og god advokatskik, hvis selskaberne uden yderligere undersø-

gelses fortsætter inddrivelsen af en fordring vedrørende forbrugslån fra 19 navngivne långivere, hvis forbrugeren eller dennes rådgiver oplyser, at långiveren ikke foretog en kreditværdighedsvurdering inden bevillingen af lånet. Tilsvarende gælder, hvis der kommer indsigelser eller oplysninger frem, der giver anledning til mistanke om, at forbrugeren ikke havde råd til lånet på tidspunktet for indgåelsen af låneaftalen. Forbrugerombudsmanden har varslet, at Forbrugerombudsmanden vil behandle fremtidige klager over inkassovirksomhederne eller advokatfirmaerne, hvis Forbrugerombudsmanden modtager klager over inddrivelse af fordringer vedrørende lån fra de 20 navngivne långivere.

Forbrugerombudsmanden har samtidig gjort inkassovirksomhederne opmærksomme på, at de efter Forbrugerombudsmandens opfattelse også har en skærpet pligt til at undersøge krav, som de har modtaget til inddrivelse fra Danske Bank.

Forbrugerombudsmanden har henvist til inkassolovens § 9 om god inkassoskik og forarbejderne her til, hvorefter inkassovirksomheder har pligt til bl.a. at undersøge kravets berettigelse, inden kravet tages til inkasso, herunder at der må antages at bestå et skyldforhold. Hvis skyldneren har gjort indsigelser over for kravet, eller hvis inkassovirksomheden på anden vis har kendskab til, at kravet muligvis er helt eller delvist uberettiget, har inkassovirksomheden en skærpet undersøgelsespligt.

Da inkassovirksomhederne Intrum A/S og Lowell Danmark A/S ifølge presseomtale og en anonym henvendelse til Forbrugerombudsmanden har indrevet krav for Danske Bank, har Forbrugerombudsmanden anmodet disse inkassovirksomheder om at oplyse bl.a., om og i givet fald hvornår de har sat inddrivelse af krav for Danske Bank i bero, hvordan inkassovirksomhederne vurderer berettigelsen af krav, der er sendt til inkasso, herunder at kravet er juridisk gyldigt og opgjort korrekt, samt hvordan inkassovirksomhederne forholder sig, hvis der gøres indsigelse mod gyldigheden eller opgørelsen af et krav.

Forbrugerombudsmanden har endvidere foretaget søgninger i ældre klager og konstateret, at Forbrugerombudsmanden tidligere har modtaget enkelte klager over inkassoselskaberne, hvori forbrugerne nævner, at kravet stammer fra Danske Bank. For-

brugerombudsmanden har genåbnet de pågældende klagesager og også inddraget klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget efter presseomtalen, i undersøgelsen af Intrum og Lowell.

Forbrugerombudsmanden vil endvidere anmode Danske Bank om at oplyse bl.a., hvilke andre inkassovirksomheder banken har anvendt til at inddrive bankens gæld fra forbrugere med henblik på at vurdere, hvorvidt der er grundlag for også at indlede en undersøgelse af de pågældende inkassovirksomheder.

Om Forbrugerombudsmandens kompetence til at føre tilsyn med inkassovirksomheder skal Forbrugerombudsmanden henvise til markedsføringslovens bestemmelser om god skik. Erhvervsdrivendes overtrædelse af den civile retlige forbrugerbeskyttelseslovgivning vil som udgangspunkt være i strid med god markedsføringsskik, jf. Højesterets dom refereret i U 2013.2941 H.

Henset til, at sagen om inddrivelse af fordringer fra Danske Bank bl.a. vedrører en generel problemstilling om inkassovirksomheders opfyldelse af undersøgelsespligten, og da der eventuelt vil kunne rejses krav om tilbagebetaling fra Danske Bank og/eller inkassovirksomheder i forhold til berørte forbrugere, har Forbrugerombudsmanden vurderet, at Forbrugerombudsmanden burde tage sagen under behandling. Forbrugerombudsmanden har orienteret Rigspolitiet herom, ligesom Forbrugerombudsmanden vil orientere Rigspolitiet om afslutningen af sagen i overensstemmelse med Rigspolitiets og Forbrugerombudsmandens samarbejdsaftale.””

Justitsministeriet har ligeledes til brug for besvarelse af spørgsmålet indhentet en udtalelse fra Rigspolitiet vedrørende myndighedens tilsyn med området. Rigspolitiet har oplyst følgende:

”1. Rigspolitiet kan indledningsvis oplyse, at politiets tilsyn med inkassoloven navnlig indebærer behandling af konkrete klager over, at autoriserede inkassofirmaer ikke har udøvet inkassovirksomhed i overensstemmelse med god inkassoskik. Reglerne om god inkassoskik vedrører hovedsagligt de metoder, inkassofirmaerne anvender som led i deres gældsinddrivelse, f.eks. metoder, der udsætter skyldneren for urimelig pression, skade eller ulempe.

Det påhviler inkassofirmaerne at undersøge kravets berettigelse,

og politiet skal derfor som udgangspunkt ikke tage stilling til, om kravet mod skyldneren er berettiget eller ej i forbindelse med behandlingen af en klage over et autoriseret inkassofirma.

Hvis det på baggrund af sagens omstændigheder er tydeligt, at det bagvedliggende krav helt klart er uberettiget, vil politiet dog efter praksis finde, at der er handlet i strid med god inkassoskik, hvis inkassofirmaet fortsætter inddrivelsen mod skyldneren. Hvis skyldneren har fremsat en berettiget indsigelse mod et krav eller kravet ikke egner sig til inkasso vil det ligeledes efter praksis være i strid med god inkassoskik at fortsætte inddrivelsen.

I en artikel fra Berlingske Tidende af 20. november 2020 fremgår, at inkassofirmaerne Intrum (tidligere Intrum Justitia) og Lowell har inddrevet gæld til Danske Bank. Rigspolitiet har på den baggrund fremsøgt og gennemgået alle klagesager, svarende til i alt 186 sager, vedrørende disse firmaer i perioden fra 2004, hvor Danske Bank efter det oplyste blev bekendt med sagen, til ultimo november 2020.

Rigspolitiet er bekendt med, at Intrum opkøbte Dansk Kreditor-service i 2016, og at Lindorff og Intrum fusionerede i 2017. Endvidere er Rigspolitiet bekendt med, at Lindorff ændrede navn til Lowell i 2018. Fremsøgningen omfatter derfor udover Intrum og Lowell også Lindorff og Dansk Kreditorservice.

Der er muligvis også andre inkassofirmaer, der har inddrevet gæld til Danske Bank. Rigspolitiet vurderer, at en fremsøgning og gennemgang af alle sager, der vedrører opkrævning af gæld på vegne af Danske Bank, vil være forbundet med et betydeligt ressourceforbrug fra politiets side, idet arbejdet vil kræve en manuel gennemgang af alle klagesager i perioden.

Rigspolitiet kan oplyse, at politiet (Rigspolitiet og Politiets Administrative Center) i perioden 2004 og frem til nu ses at have behandlet i alt 7 sager vedrørende klage over Intrum og Lowells inddrivelse af gæld til Danske Bank.

Efter en gennemgang af de fremsøgte sager kan Rigspolitiet oplyse, at politiet i én af de 7 sager har fundet, at inkassofirmaet (Lindorff) har handlet i strid med god inkassoskik.

I 3 af sagerne har politiet ikke truffet nogen afgørelse. Det skyldes, at klager i en af sagerne frafaldt sin klage, mens Danske Bank i en anden sag oplyste, at inkassationen beroede på en fejl. Den sidste af de 3 sager har Rigspolitiet på baggrund af sagens oplysninger ikke kunne identificere baggrunden for henlæggelse.

Rigspolitiets gennemgang af de syv sager giver ikke grundlag for nærmere at konstatere, hvorvidt disse fordringer udgør en

del af det komplekse af sager i Danske Bank, som spørgsmålet omhandler.

2. Rigspolitiet kan generelt oplyse, at Rigspolitiet i samarbejde med Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med inkassoloven, herunder reglerne om god inkassoskik. Den parallelle tilsynskompetence mellem de to myndigheder er beskrevet i en samarbejdsaftale om behandlingen af sager på inkassoområdet, som blev indgået i 2019.

Af samarbejdsaftalen fremgår blandt andet, at klager i konkrete sager over specifikke inkassovirksomheders inddrivelse mv. i første omgang bør behandles af politiet, da politiet har mulighed for bl.a. at fratage en virksomhed dennes autorisation. Forbrugerombudsmandens tilsyn vil primært være fokuseret på mere generelle problemstillinger på området samt inkassoselskabers manglende overholdelse af de gældende civilretlige regler, som f.eks. manglende overholdelse af reglerne i renteloven eller anvendelse af urimelige kontraktvilkår el.lign. Forbrugerombudsmanden har således mulighed for civilretlig håndhævelse og forfølgelse af sådanne overtrædelser.

Det fremgår videre, at formålet med samarbejdsaftalen er at sikre et godt og effektivt tilsyn med reglerne om god inkassoskik mv. samt sikre en hensigtsmæssig informationsudveksling mellem Forbrugerombudsmanden og Rigspolitiet.

For at sikre vidensdeling og erfaringsindsamling sker der i overensstemmelse med aftalen en generel gensidig orientering om alle de afgørelser, som Forbrugerombudsmanden eller politiet/Rigspolitiet måtte træffe på området (dvs. afsluttede sager). Derudover sker der i overensstemmelse med aftalen en orientering, hvis der indledes nye sager vedrørende mere generelle problemstillinger.

Forbrugerombudsmanden har således den 24. november 2020 orienteret Rigspolitiet om, at Forbrugerombudsmanden har indledt en undersøgelse af nogle inkassofirmaer og disse firmaers udøvelse af inkassovirksomhed.

Rigspolitiet kan oplyse, at Rigspolitiet på baggrund af resultaterne fra Forbrugerombudsmandens undersøgelse vil tage stilling til, om resultaterne giver anledning til at lade Politiets Administrative Center vurdere, om resultaterne skal have konsekvenser for de involverede inkassofirmaer inden for inkassolovens rammer.

Rigspolitiet bemærker i den forbindelse, at en autorisation til at udøve inkassovirksomhed kan tilbagekaldes, f.eks. hvis autorisationsindehaveren eller den ansatte gør sig skyldig i grov eller gentagen overtrædelse af vilkår for autorisation eller af bestem-

melser i loven eller forskrifter udstedt i medfør af inkassoloven.”

På baggrund af Forbrugerombudsmandens undersøgelse og Finanstilsynets påbud til Danske Bank finder jeg ikke anledning til at iværksætte yderligere undersøgelser af eller foreslå ændringer i tilsynet med inkassovirksomhederne i forhold til inddrivelse af fordringer på vegne af Danske Bank, jf. det samtidig stillede spørgsmål nr. 139 (Alm. del) fra Folketingets Skatteudvalg.

Justitsministeriet kan i øvrigt henvise til den samtidige besvarelse af spørgsmål nr. 346 (Alm. del) fra Folketingets Retsudvalg vedrørende Datatilsynets behandling af sagen.