



## **INSPIRATIONS PUNKTER [KUN DET TALTE ORD GÆLDER]**

1. oktober 2020

**Samråd i ERU den 1. oktober 2020 – Spørgsmål W-Z stillet efter ønske fra Lisbeth Bech-Nielsen (SF).**

### **Indledning:**

- Tak for invitationen til samrådet.
- Inden jeg besvarer de konkrete spørgsmål, der er stillet, vil jeg understrege, at det efter min opfattelse er en alvorlig sag, at Danmarks største bank ikke har haft styr på sine gældsinddrivelsessystemer.
- En bank opkræver hver dag penge fra dens kunder i form af afdrag, gebyrer, renter med videre. Og det er bankens klare ansvar at sørge for, at de beløb, den opkræver, er rigtige.
- Som kunde i en bank skal man trygt kunne stole på, at banken har styr på sine krav, og ikke opkræver mere end det, den har ret til.
- Det er en hel afgørende forudsætning for, at vi som kunder kan have tillid til vores banker.
- Jeg mener derfor, at det er afgørende, at Danske Bank får styr på de systemmæssige problemer, og får ryddet op i forhold til de berørte kunder, så de selvfølgelig får fuld kompensation.
- Sagen hører under Finanstilsynets tilsynsvirksomhed og jeg er i den forbindelse tilfreds med, at Finanstilsynet nu har konkluderet, at banken har handlet i strid med god

skik ved i en længere periode at have brugt et gældsinddrivelsessystem med fejl, og at der er inddrevet gæld, banken ikke havde ret til, og at de kunder, der er berørt af sagen ikke er informeret.

- Banken har derfor fået to påbud, der skal sikre, at banken ikke opkræver gæld, den ikke har krav på, og at banken informerer hver enkelt kunde, der måtte være berørt af denne sag.
- Banken har også fået to påbud, der skal sikre, at banken sørger for fremadrettet ikke at indkræve gæld, hvis der konstateres fejl i gældsinddrivelsen.
- Låner man penge ud, så skal man selvfølgelig have fuldstændig styr på det. Og vælger man at have det systemunderstøttet - som jeg synes er helt fornuftigt – så har man selvfølgelig også ansvar for at systemet virker.
- Jeg vil nu besvare de fire samrådsspørgsmål.

#### **Ad spørgsmål W:**

(Ministeren bedes redegøre for, i hvilket omfang Danske Bank har været forpligtet til at orientere Finanstilsynet eller andre myndigheder om, at banken har opkrævet inkassogæld hos sine kunder på et forkert og uretmæssigt grundlag, og herunder oplyse, hvornår Danske Bank har orienteret Finanstilsynet eller andre myndigheder om sagen, ligesom der anmodes om ministerens vurdering af, om der er behov for en stramning af reglerne for at understrege, at et pengeinstitut i et sådant tilfælde har en oplysningsforpligtelse. Ministeren bedes endvidere oplyse, hvornår Erhvervsministeriet og ministeren første gang blev bekendt med sagen.)

- Det første spørgsmål – som hedder spørgsmål W – går på, i hvilket omfang Danske Bank har været forpligtet til at orientere Finanstilsynet eller andre myndigheder om fejlene i bankens gældsinddrivelse, herunder hvornår Danske Bank orienterede Finanstilsynet og andre myndigheder om sagen. Endvidere ønskes det oplyst, hvornår jeg som minister blev bekendt med sagen.

- En bank er underlagt en række indberetningsforpligtelser som led i Finanstilsynets generelle tilsyn med bankens drift.
- Bankerne er underlagt et krav om at indberette oplysninger til Finanstilsynet på eget initiativ, hvis oplysningerne er af afgørende betydning for bankens fortsatte drift. Det omfatter f.eks. den situation, hvor en bank er ved at komme i økonomiske vanskeligheder på grund af store tab, der truer bankens likviditet.
- Siden 10. januar i år har bankerne desuden været forpligtet til af egen drift og hurtigst muligt at give Finanstilsynet oplysninger, der er af væsentlig betydning for Finanstilsynets tilsyn. Bankerne skal altså selv henvende sig, når der er tale om oplysninger som kan have interesse for Finanstilsynet.
- Den nye lovregel sikrer, at bankerne udviser åbenhed og samarbejdsvilje over for Finanstilsynet.
- Det er et nyt krav, og Danske Bank har derfor ikke i det meste af perioden, hvor nærværende sag har stået på, været forpligtet til at give Finanstilsynet oplysninger om sagen af egen drift efter denne bestemmelse.
- Bankerne er også underlagt et lovkrav om, at de skal berigtige tidligere meddelte oplysninger til Finanstilsynet, hvis de senere finder ud af, at oplysningerne er ukorrekte eller misvisende.
- Ved siden af den generelle oplysningspligt og pligten til at berigtige oplysninger er Danske Bank, som et af de store såkaldte SIFI-institutter, også pålagt yderligere informationsforpligtelser over for Finanstilsynet.

- Som SIFI skal banken løbende indsende alt materiale til Finanstilsynet til brug for tilsynet med banken.
- Ledelsesbekendtgørelsen forpligter ligeledes banken til at orientere Finanstilsynet om væsentlige operationelle tabshændelser. Det var baggrunden for, at Danske Bank kontaktede Finanstilsynet i maj 2019.
- En operationel tabshændelse er en begivenhed, der kan eller vil medføre tab på grund af systemfejl, menneskelige fejl eller mangelfulde interne procedurer.
- Der gælder altså i dag en omfangsrig pligt til at informere Finanstilsynet, bl.a. som følge af, at vi allerede har strammet reguleringen på dette område.
- I forhold til den del af spørgsmålet som vedrører, hvornår Danske Bank orienterede Finanstilsynet, har Finanstilsynet oplyst, at Danske Bank første gang orienterede tilsynet om problemer med bankens gældsinddrivelsessystem den 6. juni 2019.
- Orienteringen handlede på det tidspunkt om, at banken vurderede, at problemet var væsentlig mindre end ved de vurderinger, der senere er kommet frem.
- Banken oplyste samtidig, at den var i gang med detaljerede analyser, herunder at den ville udsende information og udbetale kompensation til de berørte kunder.
- Finanstilsynet var herefter i løbende dialog med banken.
- Banken orienterede den 31. oktober 2019 Finanstilsynet om eskaleringen af sagens omfang og om de yderligere tiltag og undersøgelser, som banken iværksatte.
- Finanstilsynet lagde i takt med eskaleringen af sagens omfang vægt på, at banken også undersøgte, hvordan den

havde håndteret sagen ledelsesmæssigt. Banken orienterede Finanstilsynet om undersøgelser, som den iværksatte på dette område.

- Finanstilsynet har orienteret mig om, at banken iværksatte en undersøgelse, der skulle afdække præcis, hvilke kunder der var berørt, samt sikre, at de blev kompenseret.
- Desuden oplyser Finanstilsynet, at de forstod det sådan, at banken havde sikret, at der via manuelle kontroller var rettet op på fejlene i systemet, så der ikke længere gik forkerte opkrævninger ud.
- Finanstilsynet vurderede på den baggrund, at der ikke var tale om overtrædelse af god skik-reglerne i sagen.
- Danske Bank sendte yderligere en orientering til Finanstilsynet i 31. januar 2020 med en status på bankens undersøgelser.
- Finanstilsynet bad desuden den 31. august 2020 – på min foranledning – Danske Bank om en redegørelse for forløbet med de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelses-system, med henblik på at afdække, hvordan banken har grebet problemerne an, og hvordan banken vil rydde op efter de konstaterede fejl.
- I forlængelse heraf blev der den 4. september afholdt et møde mellem Finanstilsynet og Danske Bank, hvor det blev konstateret, at Finanstilsynet havde misforstået Danske Banks hidtidige oplysninger om håndteringen af sagen, idet banken ikke – i modsætningen til hvad der var Finanstilsynets opfattelse – havde sikret sig, at *ingen* kunder blev opkrævet uretmæssigt.
- Danske Bank havde alene sikret sig, at *nye* kunder i inkassoafdelingen blev opkrævet korrekt, idet de blev kontrolleret manuelt.

- Jeg vil gerne slå fast, at jeg anser det som utilfredsstillende og en fejl, at Finanstilsynet misforstod bankens oplysninger om, hvorvidt banken havde sat en effektiv stopper for den uretmæssige opkrævning. Det burde ikke kunne ske. Det udtaler jeg derfor min kritik af i dag.
- Misforståelsen betød, at Finanstilsynet ikke allerede i 2019 gav banken påbuddene om at standse inddrivelsen af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling og at informere alle kunder, som banken havde identificeret som værende berørt.
- Finanstilsynet har overfor mig klart tilkendegivet, at tilsynet er i gang med at evaluere sagen, så en lignende situation ikke skal opstå igen.
- Finanstilsynet har den 21. september truffet afgørelse i god skik sagen og har udtalt kritik af Danske Banks håndtering af de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelse.
- Danske Bank har fået fire påbud, der skal sikre, at banken stopper med at foretage uretmæssig gældsinddrivelse og sørge for, at alle berørte kunder bliver informeret individuelt om sagen.
- Når Finanstilsynet har modtaget Danske Banks underretning om efterlevelse af påbuddene, vil Finanstilsynet vurdere, om det er relevant at iværksætte en uvildig undersøgelse eller indsætte sagkyndige til at følge banken i en periode.
- Det er i sidste ende Finanstilsynets bestyrelse, der skal træffe beslutning om en uvildig undersøgelse eller brug af sagkyndige.

- Jeg blev orienteret om sagen den 28. august i år på baggrund af en orientering fra Finanstilsynet som Erhvervsministeriets departement fik sent d. 27. august.
- Jeg kan også oplyse, at en direktør i Erhvervsministeriet i dennes egenskab af *observatør* i Finanstilsynets bestyrelse blev kort og fortroligt orienteret i forbindelse med et møde den 13. juli 2020. En orientering, som altså på det tidspunkt, var med udgangspunkt i Finanstilsynets misforstået opfattelse af bankens håndtering af fremtidige opkrævninger.
- Erhvervsministeriets observatør i Finanstilsynets bestyrelse er omfattet af samme tavshedspligt som de øvrige bestyrelsesmedlemmer i henhold til lovgivningen, og må derfor ikke videregive oplysninger om tilsynsaktiviteter.
- Det er også vigtigt for mig at slå fast i dag, at jeg ikke anser sagen som afsluttet eller lukket. Finanstilsynet vil følge op på, at banken retter ind efter de påbud Finanstilsynet har givet. Denne opfølgning slutter først, når banken har udbetalt kompensation til alle berørte kunder.
- Jeg vil også gerne understrege, at hvis nye oplysninger måtte afsløre og dokumentere, at Finanstilsynet er blevet vildledt eller misinformeret i sagen, så vil det selvfølgelig få konsekvens.
- Straffen, hvis en virksomhed har vildledt eller misinformeret Finanstilsynet, er bøde eller fængsel op til 4 måneder.
- Afslutningsvist kan jeg oplyse, at Skatteministeriet har oplyst, at Danske Bank første gang rettede henvendelse til Skattestyrelsen den 6. november 2019 og oplyste om, at banken havde konstateret datakvalitetsudfordringer i bankens gældsinddrivelsessystem.

- Det kan have betydning for korrektheden af indberetninger til Skattestyrelsen, og Skattestyrelsen og Danske Bank har derfor siden været i dialog om at afklare konsekvenserne heraf.

### **Ad spørgsmål X:**

(Ministeren bedes redegøre for, om Finanstilsynet og/eller andre myndigheder efter gældende regler har haft mulighed for/været forpligtede til at føre tilsyn med, at Danske Banks opkrævning af gæld hos sine kunder skete på et korrekt grundlag, og i bekræftende fald i hvilket omfang Finanstilsynet eller andre myndigheder har udført et sådant tilsyn med Danske Bank og resultatet heraf – eller om der er behov for en ændring af reglerne for at sikre, at Finanstilsynet og evt. andre relevante myndigheder fremadrettet får mulighed for og forpligtes til at føre tilsyn med, at pengeinstitutter (og inkassovirksomheder) opkræver gæld hos deres kunder på et korrekt grundlag.)

- I samrådsspørgsmål X bliver der spurgt, om Finanstilsynet eller andre myndigheder har været forpligtede til at føre tilsyn med bankens gældsinddrivelse, og hvorvidt der i så fald er udført et sådan tilsyn. Endvidere spørges der til, om denne sag giver anledning til at ændre reglerne for sikre et tilsyn med bankernes gældsinddrivelse.
- I den sammenhæng skal det bemærkes, at Finanstilsynet fører et risikobaseret tilsyn.
- Det indebærer, at Finanstilsynets indsats primært er rettet imod områder, hvor sandsynligheden for tab er størst, og hvor de mulige tab er størst. Og dermed områder med de alvorligste konsekvenser for det enkelte institut og den finansielle stabilitet.
- På andre områder er Finanstilsynets indsats afhængig af de finansielle virksomheders pligt til at orientere Finanstilsynet, hvis områder i deres virksomhed udvikler sig til at være væsentlige for virksomhedens fortsatte drift eller væsentlige for Finanstilsynets tilsyn med virksomheden.



- Pligten til af egen drift at orientere Finanstilsynet om forhold, der er væsentlige for Finanstilsynets virksomhed trådte som jeg nævnt tidligere i talen i kraft den 10. januar i år, hvorimod pligten til at oplyse Finanstilsynet om forhold, der er afgørende for den fortsatte drift, har været gældende i mange år.
- På god skik-området betyder det risikobaserede tilsyn, at Finanstilsynet vurderer om der er informationer som eksempelvis klager fra kunder, oplysninger fra bankerne selv eller sager i pressen, som skal undersøges nærmere.
- Disse undersøgelser kan enten tage udgangspunkt i selvstændige undersøgelser af det enkelte selskab eller indgå som led i større undersøgelsessager, hvor flere selskaber er involveret.
- Når der er en indikation af, at adfærden ikke er i overensstemmelse med god skik følger Finanstilsynet selvsagt op.
- Erhvervsministeriet har oplyst mig, at man ikke har kendskab til, at andre myndigheder er forpligtiget til at føre tilsyn med inddrivelse af gæld.
- Det kan for fuldstændighedens skyld nævnes, at der findes særskilte regler for inkassovirksomheder, der på vegne af andre virksomheder, herunder banker, inddriver gæld.
- Disse virksomheder er reguleret af regler under Justitsministeriet, herunder regler om at overholde god inkassoskik.
- I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt der i fremtiden skal føres tilsyn med, at bankens opkrævninger er sket på et korrekt grundlag, kan Finanstilsynet i dag undersøge en

banks inkassoprocuderer i forbindelse med en ordinær inspektion.

- Hidtil har Finanstilsynet ud fra en risikobetragtning vurderet, at der ikke var behov for et intensivt tilsynsmæssigt fokus på dette område.
- Man skal huske på, at det må og skal være banken, der sikrer sig, at dens gældinddrivelse er korrekt, og det *bør* ske uden, at Finanstilsynet løbende skal holde øje med det.
- Det hænger også sammen med det faktum, at der i dag gælder regler om indberetning til Finanstilsynet og regler om compliance i bankerne, som forpligter bankerne til at indberette eventuelle fejl til tilsynet.
- Samtidig vil jeg understrege, at god skik reglerne allerede i dag rummer en pligt til at man får rettet op på konstaterede fejl, så snart de bliver opdaget, samt at sørge for at informere sine kunder i det nødvendige omfang.
- Det har Finanstilsynet som nævnt også givet Danske Bank fire påbud for ikke at have overholdt.
- Jeg er i sagens natur indstillet på at drøfte om der er behov for yderligere tiltag. Det får vi et endnu bedre grundlag for at drøfte på, når Finanstilsynet har undersøgt, om der er tilsvarende problemer i andre banker – og der i givet fald er tale om et mere generelt problem med kundehåndteringen på tværs af bankerne. Det arbejde er vi i gang med lige nu.
- Det er selvfølgelig helt afgørende at sikre, at bankerne har styr på deres inkassosystemer og –procedurer.

**Ad spørgsmål Y:**

(Ministeren bedes redegøre for, hvilke regler en bank kan have overtrådt ved igennem mange år at have været vidende om fejl i bankens systemer, som indebærer, at gæld er blevet inddrevet på et ukorrekt og uretmæssigt grundlag hos deres kunder - og hvilke sanktioner banken kan blive mødt med som følge heraf.)

- I spørgsmål Y ønskes det oplyst, hvilke regler en bank kan have overtrådt ved i mange år at have kendskab til systemfejl, der har ført til gældsinddrivelse på et uretmæssigt grundlag. Endvidere ønskes det oplyst, hvilke sanktioner en bank i givet fald kan blive mødt med.
- En bank er efter reglen om god skik i § 43 i lov om finansiel virksomhed forpligtet til at handle i overensstemmelse med redelig forretningspraksis og god skik på området, og dermed til at opføre sig redeligt og loyalt over for dens kunder.
- Denne generelle pligt rummer naturligt en pligt til kun at opkræve penge fra bankens kunder, hvis banken er berettiget hertil.
- En bank, der gennem en årrække har været vidende om fejl i et system, og som ikke har sørget for at stoppe fejlene samt informeret og kompenseret kunderne har handlet i strid med god skik.
- En overtrædelse af god skik reglerne kan føre til et påbud fra Finanstilsynet med henblik på at sørge for at bringe forholdene i orden.
- Finanstilsynet har som bekendt den 21. september truffet afgørelse i dens god skik undersøgelse af Danske Banks håndtering af de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelsessystem og givet banken de nævnte fire påbud.
- Hvis et påbud ikke efterleves, vil der blive tale om et strafretligt ansvar i form af bøder.

- Overtrædelse af god skik reglerne kan desuden føre til, at en bank bliver erstatningsansvarlig efter de almindelige regler herom.
- En finansiel virksomhed er desuden efter § 71 i lov om finansiel virksomhed forpligtet til at have effektiv virksomhedsstyring, herunder blandt andet en god administrativ og regnskabsmæssig praksis, fyldestgørende interne kontrolprocedurer og betryggende kontrol og sikringsforanstaltninger på IT-området.
- En virksomhed skal med andre ord have orden i sine sager.
- Finanstilsynet påser overholdelsen af § 71. Overtrædelse af bestemmelsen kan straffes med bøde.
- Ledelsesbekendtgørelsen stiller også krav til virksomhedens IT-sikkerhedspolitik, som direktionen skal sikre efterlevelse af.
- Overtrædelse af bekendtgørelsen kan sanktioneres med bøde.
- Bankerne er forpligtet til af egen drift at orientere Finanstilsynet om forhold, der er afgørende for bankens fortsatte drift eller af væsentlig betydning for Finanstilsynets tilsyn.
- Bankerne skal også sørge for at berigtige oplysninger, der tidligere er givet til Finanstilsynet, hvis banken senere finder ud af, at oplysningerne er ukorrekte eller misvisende.
- Hvis man overtræder disse pligter kan man straffes med bøde eller fængsel.

- Danske Banks advokater har desuden peget på, at Danske Bank kan have overtrådt skattelovgivningen grundet fejlagtige indberetninger af kunders gældsforpligtigelser, samt databeskyttelsesforordningen. Det fremgår af den offentliggjorte redegørelse banken har udarbejdet.
- Det er op til henholdsvis skattemyndighederne og Data-tilsynet at vurdere de konkrete sager.

### **Ad spørgsmål Z:**

(Mener ministeren, at der – i lyset af, at Danmarks største bank, Danske Bank, igennem mange år har inddrevet inkassogæld på forkert grundlag hos deres kunder, uden at dette tilsyneladende er blevet opdaget af myndigheder og kunder - er grundlag for at undersøge mere generelt, om pengeinstitutter (og inkassovirksomheder) inddriver inkassogæld på et korrekt og retmæssigt grundlag, og om der er behov for at sikre et fremtidigt grundigere tilsyn med, at opkrævning af inkassogæld sker på korrekt og retmæssigt grundlag, jf. at der må antages at være mange sårbare borgere blandt de, som får inddrevet inkassogæld, og som kan have vanskeligt ved at gennemskue deres retsstilling.)

- Og så kommer vi til spørgsmål Z, der angår, hvorvidt der er grundlag for at undersøge mere generelt, om pengeinstitutter (og inkassovirksomheder) inddriver inkassogæld på et korrekt og retmæssigt grundlag.
- Finanstilsynet er som nævnt i gang med at undersøge om de andre store SIFI-banker har haft tilsvarende problemer. Denne undersøgelse er endnu ikke afsluttet, og jeg vil selvfølgelig sørge for, at erhvervsordførerne orienteres om resultaterne af denne undersøgelse
- Finanstilsynet har oplyst, at man ikke har fået henvendelser fra forbrugere, advokater, domstole eller andre om fejl i gældsinddrivelsen i Danske Bank eller andre banker, før sagen om Danske Bank kom frem i medierne. På den baggrund har der ikke været anledning til at antage, at der var problemer på dette område.

- Som nævnt er det min opfattelse, at bankerne har et klart ansvar for at have styr på de penge, de inddriver fra kunderne, og at kunderne bør have tillid til, at de opkrævninger de får fra banken er korrekte.
- Den finansielle regulering indeholder regler, der understøtte at bankerne lever op til det ansvar.
- Og så er bankerne forpligtet til at underrette Finanstilsynet, hvis de bliver opmærksom på operationelle fejl i deres systemer. Disse forpligtelser er blevet skærpet de senere år.
- Hvis det viser sig, at der er tale om et mere udbredt problem, at bankerne ikke har styr på inddrivelsen af gæld fra deres kunder, er jeg som nævnt indstillet på at drøfte behovet for mulige tiltag, så vi får sikret at bankerne lever op til deres samfundsansvar og forbrugerne kan have tillid til deres bank.
- I forhold til spørgsmålet om der er behov for et ændringer i tilsynet med inkassovirksomheder vil jeg henvise til justitsministeren.
- Tak for ordet.