



Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVSMINISTEREN
24. november 2023

Endelig besvarelse af spørgsmål 266 alm. del stillet af udvalget den 29. september 2023 efter ønske fra Sigurd Agersnap (SF) og Lisbeth Bech-Nielsen (SF).

Spørgsmål:

Vil ministeren oplyse, hvornår borgerne kan forvente en afklaring på deres sager om gældsinddrivelse?

Svar:

Det er meget kritisabelt, at flere banker ikke har haft styr på deres gældsinddrivelse, og at det er gået ud over kunderne. Det er derfor også min klare forventning, at bankerne hurtigst muligt at få ryddet helt op i problemerne, og at de kunder, der er gået ud over, får fuld kompensation.

Jeg har forelagt spørgsmålet for Finanstilsynet, der har oplyst følgende:

”Finanstilsynet arbejder i øjeblikket med undersøgelsen af en række bankers håndtering af mulige fejl i gældsinddrivelsen. Finanstilsynet kan i den forbindelse konstatere, at flere af de banker, som har fundet fejl i deres gældsinddrivelsessystemer og -processer, i stort omfang har afsluttet oprydningen, og at de kunder, der har været berørt af fejl, har fået afklaring på deres situation.

For de største banker, særligt Danske Bank og Nordea Danmark, er der konstateret en lang række problemer. Problemerne omfatter både flere fejlkilder, samt flere gældsforhold og kunder. Det betyder en væsentlig større kompleksitet i oprydningsarbejdet, og det er derfor endnu uvist, hvornår alle kunder i disse to banker har fået endelig afklaring.

For at sikre større afklaring til kunderne i Danske Banks sag påbød Finanstilsynet den 25. april 2022 banken at træffe foranstaltninger, der muliggør, at banken kan genberegne kundernes gæld inden for rimelig tid, hvis kunden henvender sig herom. Danske Bank valgte bl.a. som svar herpå at iværksætte en alternativ løsning for oprydningsarbejdet med henblik på at give langt flere kunder hurtigere afklaring. Denne løsning betyder, at en stor del af de kunder, som havde misligholdt deres gældsbetalinger før den 1. oktober 2020, har fået eftergivet deres gæld fuldstændig. Danske Bank har i oktober 2023 oplyst, at banken forventer at have nedskrevet gælden

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 579800026001
em@em.dk
www.em.dk

og lukket ca. 115.000 konti, som var omfattet af beslutningen, inden udgangen af 2023.

Udover nedskrivningen er banken i proces med at beregne, om der er kunder som har krav på kompensation, fordi de har betalt mere, end de skyldte til banken. Banken beregner denne kompensation ud fra en model, som generelt er indrettet i kundens favør, og kunden skal derfor ikke afvente en individuel beregning. Danske Bank har i oktober 2023 oplyst over for Finanstilsynet, at den vil forsøge at udbetale kompensation og kunne lukke sagerne for majoriteten (ca. 85 pct.) af de kunder, som er fastsat til at skal have kompensation via modellen, undtaget bosager og andre specielle sager, med udgangen af 2023. Finanstilsynet har anmodet Danske Bank om en detaljeret tidsplan for færdiggørelse af de øvrige dele samt for genstart.

I forhold til Nordea Danmark har Finanstilsynet i forbindelse med sin undersøgelse konstateret, at banken endnu ikke har overblik over sagen, og banken derfor står over for et stort oprydningsarbejde. Finanstilsynet gav den 26. september 2023 Nordea Danmark otte påbud i relation til gældsinddrivelsessagen. Banken skal senest den 1. december 2023 redegøre over for Finanstilsynet for, hvordan de vil efterleve de otte påbud, som banken den 26. september 2023 har fået om håndteringen af fejl i bankens gældsinddrivelse. Finanstilsynet vil i den forbindelse have fokus på, at oprydningsarbejdet sker på en redelig og loyal måde over for de berørte kunder, og at banken afsætter de fornødne ressourcer til at sikre, at oprydningsarbejdet gennemføres så hurtigt som muligt.

Finanstilsynet er fortsat i gang med at undersøge, hvordan de øvrige institutter i undersøgelsen har håndteret området, herunder om der er anledning til tilsynsreaktioner.”

Med venlig hilsen

Morten Bødskov