

PRESSEMEDDELELSE

# **PRESSEMEDDELELSE: Danske Bank får kritik for fejl i gældsinddrivelsen**

Pressemeddelelse · Offentlig forvaltning og forsvar; lovpligtig socialsikring

## **Finanstilsynet**

**Finanstilsynet udtaler kritik af Danske Banks håndtering af de konstaterede fejl i bankens inddrivelsessystem. Finanstilsynet retter fire påbud til banken, der skal sikre, at banken lever op til reglerne på god skik-området.**

Finanstilsynet vil i sin opfølgning på påbuddene kræve dokumentation for, at banken har udbedret fejlene. Opfølgningen slutter først, når banken har udbetalt kompensation til alle berørte kunder.

Danske Bank har siden 2004 anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer, så kunder er blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet anser dette som en overtrædelse af god skik-reglerne. Det er især kritisabelt, fordi fejlene først blev

adresseret i 2019, skriver Finanstilsynet i afgørelsen.

## **Skadeligt for tilliden til det finansielle system**

Danske Bank undlod at handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, da banken fortsatte med at inddrive gæld, som banken ikke havde krav på, og samtidig undlod at informere de berørte kunder om fejlen.

”Kunderne skal kunne have en berettiget tillid til, at banken behandler dem ordentligt, og at banken har helt styr på sin gældsinddrivelse. Sagen er skadelig både for de berørte kunder og for den samfundstillid, som er vigtig for et velfungerende finansielt system,” siger Finanstilsynets direktør Jesper Berg.

Finanstilsynet har på baggrund af sagen om fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer stillet en række spørgsmål til de andre systemiske institutter (SIFI-banker) om deres gældsinddrivelsessystemer med frist for besvarelse 25. september 2020. Finanstilsynet indskærper også overfor landets øvrige pengeinstitutter, at de skal sikre sig, at de kun inddriver penge, som de er berettiget til, fra deres kunder.

## **Fire påbud for at undlade at handle på fejl og informere kunderne**

Danske Bank får fire påbud, der skal rette op på den nuværende situation og sikre, at situationen ikke gentager sig. Danske Bank skal:

1. Stoppe inddrivelsen af gæld fra alle kunder i inkassoafdelingen, undtagen fra de kunder, hvor der er en ubetydelig risiko for, at gælden er fejlbehæftet. Alle kunder skal dog have mulighed for at standse indbetalingen, og det skal ske uden ekstraomkostninger for kunderne.
2. Informere alle berørte kunder individuelt.
3. Fremadrettet sikre, at banken straks stopper med at opkræve penge, den ikke har ret til, når banken konstaterer en fejl.
4. Fremover sikre, at kunderne straks informeres individuelt, hvis banken mener, at kunderne kan være berørt af den konstaterede fejl.

Finanstilsynet vil i sin opfølgning på påbuddene forholde sig til, om de løsninger, som banken foreslår, er tilstrækkelige, og kræve dokumentation for, at banken har udbedret fejlene.

Opfølgningen slutter først, når banken har udbetalt kompensation til alle berørte kunder.

[Se afgørelsen om påbud til Danske Bank](#) (pdf)

[Se eksempel på brev til SIFler](#) (pdf)

[Se eksempel på brev til øvrige pengeinstitutter](#) (pdf)

*Kilde: Finanstilsynet*

Online: <https://pressemeddelelse2.pressemeddelelse.dk/pressemeddelelser/pressemeddelelse-danske-bank-faar-kritik-for-fejl-i-gaeldsinddrivelsen/>