

Vejledende udtalelse om god skik ved håndtering af fejl i gældsinddrivelse

1. Finanstilsynets vejledende udtalelser

Finanstilsynet offentliggør vejledende udtalelser om, hvordan en specifik bestemmelse eller samspillet mellem flere regelsæt fortolkes. Finanstilsynets vejledende udtalelser angår alene Finanstilsynets fortolkning til anvendelse på Finanstilsynets ressortområde, og er derfor ikke udtryk for andre myndigheders fortolkning. Der er ikke tale om indførelse af nye retsregler.

2. Baggrund

Formålet med denne vejledende udtalelse er at orientere om Finanstilsynets praksis i forhold til, hvad der er redelig og loyal adfærd overfor kunderne, når en virksomhed, der driver tilsynsbelagt udlånsvirksomhed¹, skal håndtere fejl i dens gældsinddrivelsessystemer- eller processer.

Fortolkningen af reglerne er fastlagt i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelser på området og de afgørelser, Finanstilsynet har truffet i den forbindelse. Den vejledende udtalelse udgør dermed en sammenstilling af Finanstilsynets praksis på området. Virksomheder, som driver udlånsvirksomhed, og som har konstateret fejl i deres gældsinddrivelse, kan derfor orientere sig i den vejledende udtalelse for at få et overblik over Finanstilsynets fortolkning af god skik reglerne i relation til gældsinddrivelse.

I det følgende er en kort gennemgang af sager og undersøgelser på området efterfulgt af Finanstilsynets hovedkonklusioner, som danner grundlaget for den vejledende udtalelse.

Danske Bank

Finanstilsynet gav den 21. september 2020 Danske Bank A/S fire påbud vedrørende bankens sag om omfattende fejl i dens gældsinddrivelse. Banken

¹ Dvs. penge- og realkreditinstitutter, ejendomskreditselskaber og forbrugslånsvirksomheder.

blev bl.a. påbudt at standse alt gældsinddrivelse, medmindre der var en ubetydelig risiko for, at kunden blev opkrævet penge vedkommende ikke skyldte banken, samt ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kunne være berørt af sagen.

Derudover traf Finanstilsynet den 25. april 2022 en ny afgørelse overfor Danske Bank indeholdende yderligere fire påbud. Banken blev bl.a. forpligtet til at informere kunderne om forkerte skatteindberetninger samt give kunderne mulighed for at få et estimat over deres restgæld indenfor rimelig tid.

Undersøgelse SIFI - 2020

I forlængelse af afdækningen af Danske Banks problemer med gældsinddrivelsessystemerne anmodede Finanstilsynet i september 2020 de øvrige SIFI-banker om en redegørelse for, om institutterne havde identificeret fejl i deres gældsinddrivelsessystemer. Undersøgelsen viste, at tre institutter havde konstateret fejl i gældsinddrivelsen. Fejlene vurderedes dog på daværende tidspunkt at være i mindre omfang, og institutterne havde iværksat oprydningssarbejde. Der var derfor på daværende tidspunkt ikke anledning til at give tilsynsreaktioner.

Bredere undersøgelse af udvalgte institutter 2022

På baggrund af de fortsatte erfaringer fra forløbet med Danske Banks gældsinddrivelsessag, herunder sagens omfang og kompleksitet, indledte Finanstilsynet i efteråret 2022 en ny undersøgelse af gældsinddrivelsessystemerne i de øvrige SIFI-banker og udvalgte mellemstore banker.

Undersøgelsen havde til formål at afdække pengeinstitutternes praksis i forbindelse med gældsinddrivelse, herunder hvorledes institutterne sikrer, at inddrivelsen sker på et korrekt grundlag, så der ikke inddrives forkert opgjort eller forældet gæld. Som en del af undersøgelsen anmodede Finanstilsynet institutterne om at oplyse, hvorvidt institutterne havde konstateret fejl i forbindelse med deres gældsinddrivelse samt redegøre for, hvordan eventuelle fejl var håndteret i forhold til kunderne. Finanstilsynet gav som led i denne undersøgelse påbud til flere institutter, bl.a. til Nordea, Jyske Bank og Nykredit Bank.

3. Det retlige grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det fremgår af § 43, stk. 1, i lov om finansiell virksomhed.

Der er fastsat nærmere regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i bekendtgørelsen.

Der findes tilsvarende regler i lov om ejendomskreditselskaber, der regulerer virksomheder, som yder boliglån til forbrugere, og lov om forbrugslånsvirksomheder.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Finanstilsynet fører ikke direkte tilsyn med, at virksomheder under tilsyn overholder civilretlige regler, f.eks. om virksomhederne forrenter i overensstemmelse med renteloven eller foretager forældelsesafbrydelse i overensstemmelse med forældelsesloven. Finanstilsynet påser overholdelsen af god skik regler i forbindelse med virksomhedernes tilrettelæggelse og gennemførelse af oprydningsarbejdet, hvor de skal handle redeligt og loyalt overfor de berørte kunder. Det bemærkes dog, at hvis en virksomhed systematisk overtræder de civilretlige regler, vil det være en overtrædelse af god skik forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt.

4. Finanstilsynets fortolkning af det retlige grundlag

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt over for kunderne tilsiger, at når en virksomhed konstaterer fejl i sine gældsinddrivelsessystemer eller -processer, der påvirker kunderne, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Dette udløser flere handlepligter, som gennemgås nedenfor. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at handlepligterne skærpes i forhold til omfanget af fejl i gældsinddrivelsen, berørte kunder og deres økonomiske betydninger for kunderne.

I de situationer hvor finansielle virksomheder har konstateret et stort antal fejlkilder af omfattende karakter og derfor står over for et større oprydningsarbejde, som påvirker en stor mængde kunder har virksomheden en pligt til orientere Finanstilsynet om sagen i overensstemmelse med forpligtelsen efter lov om finansiell virksomheds § 75, stk. 1, 2. pkt., hvor en finansiell virksomhed hurtigst muligt skal meddele Finanstilsynet oplysninger, som har væsentlig betydning for Finanstilsynet tilsyn.

Finanstilsynet har i forbindelse med afgørelser i sager om håndtering af fejl i gældsinddrivelsen sondret imellem henholdsvis overopkrævning og fejl-opkrævning. *Overopkrævning* er de situationer, hvor kunden som følge af fejl i gældsinddrivelsen er blevet opkrævet mere end kunden skylder. *Fejlopkrævning* er de situationer hvor virksomheden som følge af fejl i gældsinddrivelsen inddriver et krav overfor kunden, hvor der er fejl, som medfører, at saldoen ikke er korrekt, og posteringerne i kravet er forkerte. Eksempelvis som følge

af fejl i renteberegninger, gebyrerne mv. Der kan således også forekomme fejloptrævning i situationer, hvor kunden endnu ikke har afdraget på gælden.

Fejlbehæftede krav

En virksomhed kan ikke rejse økonomiske krav over for dens kunder, som ikke er retskraftige. Det indebærer også, at kravet skal have søgsmålskraft. Det er således ikke i overensstemmelse med god skik, hvis fejl i en virksomheds gældsinddrivelsessystemer- eller processer medfører, at der systematisk udsendes fejlbehæftede krav. Sådanne fejl kan bestå i, at virksomheden ifølge de civilretlige regler ikke kan gøre krav på gebyrer, eller fordi renteposter er forældede. Derudover skal grundlaget for beregning af hovedstol, renter eller gebyrer være korrekt. En virksomhed kan således ikke fortsætte opkrævning, hvis virksomheden har konstateret, at dens opkrævninger indeholder systematiske fejl.

Finanstilsynets forventer, at en virksomhed, der har en mistanke om en systematisk fejl, som muligvis kan påføre kunderne et økonomisk tab eller anden negativ konsekvens, undersøger forholdet.

Finanstilsynet anser det for at være en systematisk fejl, når den samme fejl opstår i flere sager enten pga. systemfejl eller andre systematiske fejl, der bl.a. kan være en konsekvens af fejl i forretningsgange, manglende forretningsgange eller generel utilstrækkelig instruktion af medarbejdere. Finanstilsynet bemærker hertil, at enkeltstående menneskelige fejl som udgangspunkt ikke udgør en overtrædelse af god skik reglerne, men fratager ikke virksomhederne deres handlepligt i forhold til de konkrete sager, som er påvirket af fejlen.

Finanstilsynet lægger i fortolkningen af virksomhedernes pligter vægt på, at en udlånsvirksomhed som professionel kreditor har en større ekspertise i forhold, der er bestemmende for gældsberegningen, og som følge heraf har en særlig pligt til at sikre, at de udsendte opkrævninger er retvisende.

Finanstilsynet har i to afgørelser truffet i 2023 fundet anledning til at indskærpe, at god skik reglerne indebærer, at virksomhederne ikke kun i de tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning, men også i de tilfælde, hvor gælden systematisk kan være opgjort forkert, som følge af systematiske fejlkilder, ikke må fortsætte opkrævningen af gæld.

En virksomhed, som har konstateret systematiske fejl i gældsinddrivelsessystemerne – og/eller processerne, som medfører fejlbehæftede krav, skal *straks* indføre de rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for fejloptrævning eller overopkrævning ophører, når fejlene er konstateret og mulige berørte kunder identificeret. Dette gælder både ved retslig- og udenretslig inddrivelse. Finanstilsynets fremhæver i den forbindelse, at virksomhederne bør have en ekstra skærpet opmærksomhed omkring risikoen for fejlbehæftede

krav sendt til behandling ved domstolene, da en retssags endelig karakter gør et muligt oprydningsarbejde meget kompleks.

Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at en foranstaltning for at sikre, at fejloptrækningen ophører, kan være, at virksomheden alene opgør den del af kravet, som virksomheden kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder. F.eks. hvis virksomheden har konstateret fejl i beregning af renter og gebyrer, og derfor kun inddriver hovedstolen fratrukket indbetalinger.

Finanstilsynet forventer, at en virksomhed vil være i stand til at dokumentere, at de foranstaltninger, den indfører, er de rette til at sikre, at risikoen for fejloptrækning ophører. Det er således ikke tilstrækkeligt, at virksomheden forlader sig på, at der ikke forventeligt sker fejloptrækning, uden der er foretaget en konkret analyse heraf. Alle foranstaltninger skal i øvrigt ske uden omkostninger for kunden i overensstemmelse med rentelovens regler herom.

Håndtering af afledte negative følger for kunden

Er der konstateret fejl, skal virksomhederne sikre, at øvrige negative konsekvenser for kunden, som følge af de konstaterede fejl ophører. Det kan f.eks. betyde, at virksomheden skal korrigere forkerte skatteindberetninger eller få slettet uberettiget registreringer i RKI.

Har en virksomhed konstateret fejl i frasolgte fordringer, skal virksomheden orientere køberne af fordringer om fejl i fordringerne. Det slog Finanstilsynet fast med afgørelsen til Nordea af 26. september 2023. Derudover må en virksomhed ikke frasælge fordringer, som virksomheden ved kan være fejlbehæftet.²

Da genberegning af inkassosager for fejlkilder kan være en omfattende og særdeles kompleks opgave, skal Finanstilsynet understrege behovet for, at der udformes processer for oprydningsarbejdet, og at der indføres kontroller af genberegningen og efterlevelse af nye forretningsgange under oprydningsarbejdet for at undgå yderligere fejl.

Individuel kommunikation

Fejl i gældsinddrivelsen, som påvirker kunderne, skal adresseres. Dette skal ske ved individuel kommunikation til de kunder, som vurderes at kunne være berørt af fejlene. En virksomhed skal derfor orientere de kunder, som kan være berørt, om at der er konstateret fejl i gældsinddrivelsen, når fejlene er konstateret og den relevante kundegruppe er identificeret. Dette sikrer, at kunden kan varetage sine egne interesser bedst muligt. Virksomheden kan ikke udskyde kommunikationen til kunden, indtil dennes sager er genberegnet

² Med implementering af NPLdirektivet (non -performing loans) vil der i højere grad være mulighed for frasalg af nødlidende fordringer. Pligten til at varetage kundens interesser ophører ikke i forbindelse med et frasalg.

og afsluttet. Dette slog Finanstilsynet allerede fast ved afgørelsen af 21. september 2020 til Danske Bank A/S.

Finanstilsynet er dog opmærksom på, at der bør sikres en balance mellem, at kunden får information om, at der er fejl i kundens sag, og at kunden ikke modtager uforholdsmæssigt mange henvendelser om sagen i forbindelse med et længerevarende oprydningsarbejde med en stor mængde fejkilder. Er der tale om et kompliceret oprydningsforløb, hvor der løbende opdages nye fejl, kan virksomheden vælge at samle eller begrænse informationen, for at kunden kan bevare et overblik, f.eks. i tilfælde hvor banken er i gang med at analysere en gruppe fejkilder, skal kunden ikke have enkeltvis information om hver fejkilde. Det er dog vigtigt, at kunden informeres hurtigst muligt, om at der muligvis er fejl i kundens sag.

Udsøgning af kunder

En virksomhed er forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og erstatte ethvert tab, som kunderne måtte lide, som følge af bankens uagtsomhed eller forsætlige handlinger.

God skik reglerne indebærer derfor, at en virksomhed skal have tilstrækkelige og robuste procedurer, der kan udsøge de kunder, som er blevet overopkrævet, og som er egnet til generelt at beregne overopkrævningens størrelse.

Analyseperiode og kortere oprydningsforløb

Finanstilsynet anerkender, at der i forbindelse med håndtering af fejl i gældsinddrivelsessystemerne vil være en *analyseperiode*, hvor virksomheden kortlægger omfanget af en fejkilde, konsekvenserne af fejkilden og identificerer de potentielt berørte kunder. Når denne periode er afsluttet, og fejkilden er konstateret og analyseret, skal virksomheden straks iværksætte de rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for fejloptrævning ophører og – som anført ovenfor – sikre individuel kommunikation til de potentielt berørte kunder. Længden af analyseperioden vil afhænge af kompleksiteten af fejkilden og omfanget af berørte kunder, virksomheden skal samtidig kunne dokumentere, at længden af perioden er forsvarlig, og står i rimeligt forhold til de negative konsekvenser, det kan have for kunden.

I de tilfælde hvor en virksomhed konstaterer fejkilder af mindre omfang og uden større kompleksitet, og hvor oprydningsarbejdet kan afsluttes relativt hurtigt (indenfor en eller få måneder inkl. analyseperiode) og hvor der ikke er risiko for overopkrævning vurderer Finanstilsynet, at det som udgangspunkt ikke vil være i kundens interesse, at sagen sættes i bero, eller at der træffes andre midlertidige foranstaltninger til at hindre fejloptrævning. Det vil heller ikke være i kundens interesse at blive ulejliget ved individuel kommunikation om fejl i sagen, inden sagen er afsluttet og genberegnet, når oprydningsforløbet er kortvarigt og ikke skaber risiko for overopkrævning af kunden. Dette henset til, at yderligere foranstaltninger og individuel kommunikation kan

forlænge og komplicere oprydningsarbejdet unødigt. Kunden skal dog altid informeres efterfølgende.

Finanstilsynet bemærker samtidig, at der uanset hvor kort et oprydningsarbejde forventes at være, kan være konkrete situationer, hvor hensynet til kunden tilsiger, at denne straks skal have information om fejl og der straks skal indføres foranstaltninger, f.eks. i sager hvor der er risiko for overopkrævning, eller sager der behandles ved domstolene, og hvor kunden skal kunne varetage sin retsstilling bedst muligt.