

Nykredit Bank A/S
Att.: Direktionen

Sendt via KHE@nykredit.dk

12. januar 2023

Ref. KASA og JAIS

J.nr. 22-014865

Påbud vedrørende information til berørte kunder om fejl i gældsinddrivelsessag

Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Nykredit Bank A/S (Nykredit Bank) har handlet i strid med god skik ved ikke at have orienteret potentielt berørte kunder om fejl i deres sag, så snart banken havde identificeret de kunder, som kunne være berørt af en fejl.

Nykredit Bank har siden september 2020 ryddet op i fejl i bankens gældsinddrivelse. Efter banken havde konstateret fejl i gældinddrivelsesprocesserne satte banken gældsinddrivelsen i bero hos sin samarbejdspartner Collectia A/S. Banken gennemgik og tilrettede for de konstaterede fejlkilder, og genoptog efterfølgende inddrivelsen via Collectia A/S.

Finanstilsynet kan dog konstatere, at Nykredit Bank A/S har en praksis for først at orientere kunderne om fejl i deres sag, efter sagen er blevet rettet – også i forbindelse med oprydningsarbejdet med fejlkilde ni, hvilket Finanstilsynet i sin afgørelse om påbud til Danske Bank af 21. september 2020 slog fast, ikke var i overensstemmelse med god skik.

Finanstilsynet har noteret, at Nykredit Bank har afsluttet arbejdet med fejlkilde 9 den 29. september 2023 og kommunikeret til kunderne efter endt genberegning, men dette forhold ikke var afsluttet forud for Finanstilsynets undersøgelse. Finanstilsynet påbyder derfor Nykredit Bank at ændre praksis og fremadrettet kommunikere individuelt til de inkassokunder, som kan være berørt af eventuelle nye fejlkilder, så snart at fejlen er konstateret og kundegruppen identificeret.

Påbuddet har øjeblikkelig virkning, og Nykredit skal senest den 19. februar 2024 underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

Tlf. 33 55 82 82
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

På baggrund af sagen om Danske Banks fejl i gældsinddrivelsessystemerne anmodede Finanstilsynet i september 2020 alle SIFI-institutter, herunder også Nykredit-koncernen, om at redegøre for koncernens gældsinddrivelse. Redegørelsen skulle indeholde oplysninger om, hvorvidt koncernen havde konstateret nuværende eller tidligere fejl i koncernens gældsinddrivelsessystemer og –procedurer, oplysninger om modtagne klager samt relevant rapportering fra koncernens kontrolfunktioner. Nærværende påbud og nedenstående redegørelse relaterer sig alene til Nykredit Bank.

Nykredit Bank indsendte den 25. september 2020 sin redegørelse om bankens gældsinddrivelsessystemer.

Det fremgår af redegørelsen, at banken ikke var bekendt med generelle eller systematiske fejl i gældsinddrivelsesprocesserne, hverken den del af processen, der skete internt i Nykredit, den del af processen, der foregik ved inkasoadvokaterne eller den del af processen, der foregik ved Collectia A/S. Derudover havde banken ikke modtaget klager, der indikerede systematiske fejl. Nykredit vurderede derfor generelt, at processerne var velfungerende og betryggende.

Nykredit havde dog på baggrund af presseomtalen fra Danske Banks sag foretaget en analyse samt stikprøvekontrol af sager på bl.a. bankområdet. Her udestod et større arbejde, da området var særligt komplekst. Den foreløbige gennemgang af sager havde dog ikke påvist generelle fejl i gældsinddrivelsen, men banken ville igangsætte yderligere undersøgelser for at lave en mere dybdegående afdækning af området med fokus på de mulige fejlkilder på området, som de foreløbige undersøgelser havde indikeret. Den daværende gennemgang havde ikke indikationer af, at der skulle være generelle eller systematiske fejl i systemer eller processer.

Nykredit oplyste, at der i gennemgangen af sager overdraget til Nykredits eksterne inkassobureau Collectia A/S, var afdækket mulige fejlkilder. Fejlkilderne bestod i situationer, hvor den samlede udestående fordring ved overdragelsen til Collectia blev opgjort som ét beløb, med forskellige forældelsesfrister.

Det fremgik ligeledes af redegørelsen, at compliance-afdelingen i perioden 2015-2020 ikke havde foretaget gennemgange, som specifikt var rettet mod gældsinddrivelsesprocessen før overdragelse af fordringerne til eksterne samarbejdspartnere. Compliance havde dog i perioden afleveret seks rapporter, som også berørte gældsinddrivelsesprocessen. To af rapporterne vedrørte fejlagtig indretning af rentefradrag, som efterfølgende var udbedret. Fire af rapporterne vedrørte behov for forbedrede kontroller og rapportering vedrørende den outsourcete gældsinddrivelse ved Nykredits eksterne

inkassosamarbejdspartner i relation til outsourcingsbekendtgørelsen. Banken oplyste, at alle påkrævede foranstaltninger efterfølgende var blevet implementeret. Det fremgik ligeledes af redegørelsen, at Intern Revision i 2016 havde undersøgt området. Dette gav anledning til tre rapporterede forhold, dels i forhold til fordringer, der ikke blev forsøgt opkrævet, dels fejl i periode- og årsregnskaber dels uautoriseret eftergivelse af gæld.

Finanstilsynet sendte ved brev af 23. oktober 2020 supplerende spørgsmål om den forventede afslutning på analysearbejdet, konklusionerne og om der var konstateret nye fejlkilder vedrørende bankens gældsinddrivelse.

Nykredit-koncernen sendte herefter en opfølgning til Finanstilsynet den 8. december 2020. Vedrørende Nykredit Bank A/S fremgik det, at banken havde gennemført en ny stikprøvekontrol af området bestående af 185 sager. Nykredit oplyste, at der ikke var identificeret yderligere fejlkilder, der kunne føre til overopkrævning eller betaling af forældede beløb, men banken kunne gennem en stikprøve identificere et begrænset antal banksager med overopkrævet og forældet gæld. Fejlkilderne bestod bl.a. i, at beløb overdraget til inkasso indeholdt hovedstol og renter opgjort som én gældspost, til trods for forskellige forældelsesfrister, og der for kreditter uden udløbsdato var blevet regnet forældelse fra opsigelsesdatoen i stedet for at regne fra låntagers sidste træk på kreditten. I forhold til afsluttede sager, hvor kunden havde betalt gælden fuldt ud, kunne Nykredit Bank foreløbigt konstatere, at der i et begrænset antal sager var opkrævet og betalt gæld, som var forældet. Banken ville derfor gennemgå alle afsluttede sager. Banken forventede, at arbejdet hermed ville være afsluttet inden 1. juli 2021.

Derudover havde banken konstateret, at der i banksager var opkrævet et ekstra gebyr på 20 eller 40 kr. udover de tre rykkergebyrer på 100 kr. Bankens undersøgelse ville også omfatte dette forhold.

Nykredit oplyste afslutningsvist, at banken havde besluttet at suspendere overdragelse af nye banksager til inddrivelse hos Collectia A/S. For de igangværende sager hos Collectia, ville banken sikre, at der ikke skete opkrævning af forældede beløb, og at alle sager ville blive gennemgået.

På baggrund af redegørelserne sendte Finanstilsynet den 20. januar 2021 et afsluttende brev til Nykredit, hvor Finanstilsynet tog til efterretning, at banken ikke havde konstateret generelle og systematiske fejl i Nykredit koncernens gældsinddrivelse. Finanstilsynet bemærkede, at Nykredit var i proces med at gennemgå samtlige afsluttede banksager med henblik på at fastslå, hvorvidt der var tale om uretmæssig opkrævning, ligesom de berørte kunder ville blive kontaktet og kompenseret. Finanstilsynet noterede sig, at denne proces forventes afsluttet senest i juli 2021. Finanstilsynet fandt på den baggrund ikke grundlag for at foretage sig yderligere i sagen på baggrund af det oplyste,

men understregede samtidig, at Finanstilsynet imødeså en orientering, hvis forudsætningerne beskrevet i Finanstilsynets brev ændrede sig, samt når banken havde afsluttet sit arbejde. Derudover opfordrede Finanstilsynet Nykredit Bank til at sikre, at compliancefunktionen prioriterede området.

Nykredit orienterede Finanstilsynet ved redegørelse af 6. juli 2021 om seneste status i bankens oprydningssarbejde. Banken oplyste her, at i forbindelse med gennemgangen af de afsluttede sager havde banken afdækket, at deres bankkunder igennem de seneste fem år var blevet opkrævet og havde betalt for høje rykkergebyrer. Dette forhold gjaldt både inkassokunder og bankkunder i øvrigt. Derudover oplyste banken, at ved gennemgangen af de afsluttede sager på bankområdet, hvor gælden var fuldt indbetalt, i alt 1.040 sager, havde man identificeret 197 sager, hvor der var betalt eller opkrævet forældede eller forkerte beløb. Banken oplyste hertil, at beløbet i fleste sager var på et niveau mellem 200-2.000 kr., dog i seks sager var det i niveauet 30.000-50.000 kr. Banken oplyste dertil, at de var i gang med at kontakte de berørte kunder pr. brev.

Derudover oplyste banken, at der udestod visse skattemæssige afklaringer, som havde betydning for kompensationsudbetaling og kommunikation. Nykredit forventede at have den afklaring ved udgangen af Q3 2021. Derudover oplyste banken, at Collectia havde gennemgået ca. halvdelen af de 8.000 aktive inddrivelsessager, og der var i den forbindelse ikke konstateret nye fejlkilder. Der var foreløbigt konstateret 47 sager, hvor kunderne havde betalt for meget. I de øvrige sager ville kravet blive justeret, og der ville blive foretaget den nødvendige skattemæssige opfølgning. Endeligt oplyste banken, at den havde genoptaget overdragelsen af nye banksager til Collectia med henblik på inddrivelse.

Den 16. januar 2022 indsendte banken en ny status på gældsinddrivelsessagen vedrørende Nykredit koncernen. Heraf fremgik det, at Collectia havde gennemgået 7.250 ud af 8.000 aktive gældsinddrivelsessager for de identificerede fejlkilder. Der var i den forbindelse ikke konstateret nye fejlkilder. Nykredit Bank oplyste her, at der ikke var 47 sager, hvor kunden havde betalt for meget, men kun 43.

Derudover oplyste banken, at man havde gennemgået praksis for rykkergebyrer, hvor det var blevet afdækket, at bankkunder var blevet opkrævet for mange eller for høje rykkergebyrer. Banken havde konstateret [redacted] tilfælde, hvor kunden havde betalt flere end tre gebyrer af 100 kr., og i over 80 % af disse sager var der betalt ét gebyr for meget. Banken ville tilbagebetale gebyrbeløbet og de opkrævede renter heraf, og forventede at arbejdet hermed ville være færdiggjort i foråret 2022.

Endeligt oplyste banken, at man havde identificeret en række kunder med kreditter uden begrænsning på løbetiden, hvor kreditten var forældet. Dette var sket i [redacted] sager, hvor banken havde afskrevet et samlet beløb [redacted] og kontaktet kunderne.

Finanstilsynet modtog den 5. maj 2022 en ny status for Nykredit koncernens gældsinddrivelsessag. Banken oplyste her, at den var færdig med gennemgangen af både 1.080 afsluttede sager, hvor der var indbetalt fuldt ud, samt de 8.000 igangværende inkassosager. Derudover oplyste banken, at den havde konstateret en ny problemstilling vedrørende brug af kreditter uden begrænsning på løbetid, hvor kunden muligvis havde genoptaget kreditten efter mere end 10 år, eller hvor kunden havde indfriet kreditten, efter ikke at have brugt denne i 10 år. Banken havde foreløbigt identificeret, at dette kunne berøre 500 sager.

Ny undersøgelse

Finanstilsynet anmodede ved brev af 7. oktober 2022 Nykredit Koncernen om en ny uddybende redegørelse vedrørende instituttets håndtering af gældsinddrivelsesområdet. Nykredit Koncernen indsendte den 11. november 2022 sin redegørelse. Det fremgik af redegørelsen, at Nykredit Bank systematisk havde gennemgået gældsinddrivelsesområdet for systemiske fejl eller fejlkilder siden 2020. I den forbindelse oplyste Nykredit følgende fejlkilder for Nykredit Bank:

- 1) Sammenblanding af beløb med forskellig forældelsesfrist
- 2) Forældelse af kreditter uden aftalt udløbsdato
- 3) Opkrævning af for mange eller for høje rykkergebyrer i forbindelse med overtræksbehandling
- 4) Opkrævning af for høje omkostninger hos Lunarway-kunder
- 5) Renter af tidligere inkassoomkostninger

Banken oplyste igen, at den i oktober 2020 på baggrund af fejlkilderne havde besluttet at sætte alle bankens inkassosager hos Collectia i bero samt stoppe med at overføre nye sager. Herefter havde Nykredit Bank gennemgået alle aktive sager hos Collectia og splittet op i hovedstol, renter og gebyrer med hhv. 10 års og 3 års forældelse, og eventuelt forældede beløb var slettet fra kravet.

Det fremgik endvidere af redegørelsen af 11. november 2022, at inddrivelsen på sagerne, der var overdraget til Collectia, var blevet genoptaget efter gennemgangen og genberegningen af den enkelte sag. I forbindelse med gennemgangen sikrede banken også, at kunder, der havde betalt forældet gæld, blev kompenseret, og at der skete korrektion af tidligere skatteindberetninger. I sager, hvor kunden ikke havde krav på compensation, sørgede Nykredit for at foretage en korrektion af kravet, ligesom banken sikrede en korrektion af

tidligere skatteindberetninger. I forhold til kommunikation oplyste Nykredit samtidig, at de berørte debitorer var blevet orienteret ved brev løbende, når fejl var identificeret og rettet. I brevet blev det forklaret, hvilke fejl der var blevet identificeret, og hvilken betydning fejlen havde haft for kunden. Endvidere indeholdt brevet en opgørelse over enten kompensationsbeløbet eller korrektionen af gælden til banken. Derudover fremgik det, at Nykredit havde foretaget nødvendig korrektion af skatteindberetninger af hhv. restgæld og renteudgifter, samt oplysninger om, at hvis korrektionsindberetninger måtte udløse en restskat, ville Nykredit Bank betale denne.

Derudover oplyste Nykredit i redegørelsen af 11. november 2022, at banken for nyligt havde konstateret en fejlkilde i forbindelse med konverteringen af sager fra Intrum til Collectia, som var årsag til fejl i tre sagstyper, som ikke var mitigeret korrekt over i Collectias systemer. Det vedrørte bl.a. aftaler om akkord, hvor Collectia havde identificeret 27 sager, hvor kunderne havde betalt for meget og var blevet kompenseret. Derudover vedrørte det sager med to debitorer, hvor den ene havde ansøgt om gældssanering, og Intrum havde noteret det fulde krav på begge debitorer, og alene i en note angivet, at kravene var forbundet. Banken havde i den forbindelse fundet én sag, hvor kunden har betalt for meget. Endeligt var der konstateret fejl vedr. forældelsesdatoen ved overførsel til Collectia. Det fremgik af redegørelsen af 11. november 2022, at Collectia var ved at gennemgå sagerne fra Intrum vedrørende denne fejl. Der var fundet [REDACTED] sager, som ville blive gennemgået inden udgangen af 2022.

Nykredit sendte herefter en opfølgende skrivelse af 14. december 2022 til Finanstilsynet, om at Nykredit Bank havde identificeret endnu en fejlkilde vedrørende overtræksbehandling. Hvor der i nogle tilfælde ikke havde været de fornødne antal dage mellem fremsendelse af rykkerbreve, som der var opkrævet rykkergebyr for. Dette kunne føre til, at der var kunder, som havde betalt gebyr for en rykkerskrivelse, der ikke måtte opkræves gebyr for. Banken ville påbegynde arbejdet med at afdække, hvor mange kunder, der havde været berørt af fejlen.

Finanstilsynet anmodede om svar på supplerende spørgsmål ved brev den 16. februar 2023. Af Nykredit Banks supplerende redegørelse af 10. marts 2023 fremgik, at de samlede antal konstaterede fejlkilder for banken nu udgjorde ni:

- 1) Sammenblanding af beløb med forskellig forældelsesfrist
- 2) Forældelse af kreditter uden aftalt udløbsdato
- 3) Opkrævning af for mange eller for høje rykkergebyrer i forbindelse med overtræksbehandling
- 4) Opkrævning af for høje omkostninger hos Lunarway-kunder
- 5) Renter af tidligere inkassoomkostninger/fejl i inkassoomkostninger

- 6) Akkorder indlæst forkert fra Intrum
- 7) Krav med to debitorer med fuldt krav på begge fra Intrum
- 8) Fejl i forældelsesdatoen fra Intrum
- 9) Rykkergebyr efter 10 dages reglen

De nye fejlkilder seks, syv og otte var de fejlkilder, som relaterede sig til samarbejdet med Intrum.

Banken oplyste samtidig, at den ikke var i stand til at oplyse, hvor mange sager, der var berørt af de enkelte fejlkilder, da banken ved gennemgang af sagerne havde gennemgået alle sagerne for alle fejlkilder og ikke logget data på de enkelte fejlkilder. Derudover var det ikke muligt at oplyse om spændet eller gennemsnittet for korrektionerne, da dette heller ikke var blevet logget i forbindelse med gennemgangen af porteføljen.

For så vidt angår fejlkilde seks, syv og otte, der relaterede sig til sagerne overtaget fra Intrum, fremgik det bl.a. af Nykredits vedlagte oversigt, at fejlkilde seks alene vedrørte afsluttede sager, hvor kunderne havde indfriet hele gælden. Derudover fremgik det, at banken nu havde konstateret to sager af overopkrævning i relation til fejlkilde syv. For fejlkilde otte var de sager, som var forældet, blevet afsluttet.

I forhold til kompensation oplyste banken, at der var udbetalt kompensation til kunder for fejlkilde et til otte, men de manglede udbetaling for fejlkilde ni.

Finanstilsynet fremsendte herefter d. 27. april 2023 yderligere opfølgende spørgsmål til Nykredit, hvor Finanstilsynet bl.a. spurgte om banken vurderede, at den manglende genberegning af fejlkilde ni kunne medføre en risiko for overopkrævning, samt hvilke foranstaltninger banken havde iværksat for undgå overopkrævning, nu hvor sagerne ikke længere var i bero hos Collectia. Nykredit oplyste i svar af 9. maj 2023, at den vurderede, at risikoen var meget lille for, at fejlagtigt opkrævede rykkergebyrer ville blive betalt, inden sagerne var blevet gennemgået. Dog havde banken som ekstra foranstaltning sat de sager, som banken foreløbigt havde identificeret, midlertidigt i bero. Derudover tilføjede banken, at hvis der mod forventning ville ske overbetaling, ville kunderne blive kompenseret for både gebyret, renter af gebyret samt for rentekompensation frem til tilbagebetalingen sker. Derudover bekræftede banken, at fejlkilde ni kunne have betydning for genberegningen af tidligere genbereggede sager, og derfor var det muligt, at disse sager skulle gennemgås igen.

Høring

Nykredit Bank oplyste ved hørings svar af 3. november 2023, at banken den 29. september 2023 havde afsluttet arbejdet med fejlkilde 9, hvor 50 kunder var blevet kompenseret, og saldoen var blevet korrigeret for 109 kunder.

Banken oplyste derudover, at alle kunder der var blevet kompenseret, og at de kunder, hvis saldo var blevet korrigeret eller skulle modtage kompensation havde modtaget individuelt brev herom.

Banken oplyste samtidig, at banken først i slutningen af april 2023 havde tilstrækkeligt med oplysninger til at identificere potentielt berørte kunder, hvorefter banken straks satte sagerne i bero.

Nykredit har efterfølgende bekræftet overfor Finanstilsynet ved svar af 9. januar 2024, at banken først har kommunikeret til kunder påvirket af fejlkilde 9 ved afsluttet genberegning.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsetik 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 etik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i bekendtgørelsen. Reglerne om god etik 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 skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre.

Derudover tilsiger forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne, at en bank altid sikrer sig, at de økonomiske krav, den rejser overfor sine kunder, er retskraftige. Dette indebærer, at kravet skal have søgsmålskraft. Det er således ikke i overensstemmelse med god etik, hvis en bank inddriver krav, som ikke er retskraftige. Derudover skal grundlaget for beregning af hovedstol, renter eller gebyrer være korrekt, og en bank må ikke fortsætte opkrævning på baggrund af konstaterede systematiske fejl.

Finanstilsynet bemærker, at god etik forpligtelsen efter Finanstilsynets vurdering ikke alene gælder i de tilfælde, hvor der sker overopkrævning, men at pligten også indebærer, at et institut ikke systematisk kan sende sager til inddrivelse, hvis der er risiko for fejl-opkrævning på baggrund af konstaterede fejl, også selvom risikoen er lav. God etik tilsiger også, at en bank, som ved, at den har systematiske regnefejl i sin gældsinddrivelse, ikke sender

fejlbehæftede opkrævninger til kunden, også selvom kunden ikke er i risiko for at betale for meget. Finanstilsynet bemærker dog, at der skal være tale om, at banken bevidst og systematisk fortsætter inddrivelsen, selvom banken er blevet bekendt med, at sagerne er fejlbehæftede, og at den situation, hvor der foreligger en enkeltstående sagsbehandlingsfejl, ikke er omfattet. Hvis en finansiel virksomhed konstaterer systematiske fejl i gældsinddrivelsessystemer- eller processer skal den indføre de rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for systematisk fejloptrævning ophører.

Finanstilsynet kan konstatere, at Nykredit Bank satte gældsinddrivelsen i bero for ca. 8.000 aktive sager i 2020, da banken konstaterede fejl i gældsinddrivelsen. Banken iværksatte herefter en gennemgang af samtlige sager for fejlkilde et til fem. Finanstilsynet kan samtidig konstatere på baggrund af oplysningerne i redegørelsen af 11. november 2022, at Nykredit har genoptaget gældsinddrivelsen for de ca. 8.000 inkassosager efter genberegning for fejlkilde et til fem, og ikke seks, syv og otte, da de først nævnes i forbindelse med redegørelsen af 11. november 2022. Derudover oplyste Nykredit den 14. december 2022, at der var identificeret en ny fejlkilde, som den var i gang med at analysere omfanget af. Nykredit oplyste herefter i besvarelsen af 9. maj 2023, at banken havde valgt at sætte inddrivelsen i de sager, som den vurderede var berørt af denne fejlkilde, i bero for at sikre, at risikoen for fejloptrævning ophørte. Banken har efterfølgende oplyst, at banken først i slutningen af april havde identificeret potentielt berørte kunder af fejlkilde 9, og at banken herefter satte inddrivelsen i bero for disse kunder i forlængelse heraf.

Finanstilsynet kan konstatere, at banken for så vidt angår oprydningsarbejdet for fejlkilde seks, syv og otte ikke har iværksat foranstaltninger til at sikre, at risikoen for fejloptrævning og overopkrævning ophører. Finanstilsynet kan dog samtidig konstatere, at banken har afsluttet oprydningsarbejdet for fejlkilde seks, syv og otte indenfor kort tid (enkelte måneder). Finanstilsynet har derudover lagt vægt på, at der for fejlkilde seks har været tale om afsluttede sager, og fejlkilde syv alene har medført overopkrævning i to sager.

Finanstilsynet bemærker hertil, at i sager hvor en virksomhed konstaterer fejlkilder af mindre omfang og uden større kompleksitet vil det som udgangspunkt ikke vil være i kundens interesse, at sagen sættes i bero eller der træffes andre foranstaltninger til at hindre fejloptrævning, hvis en fejl kan korrigeres indenfor så kort tid, og der ikke er risiko for overopkrævning. Det vil heller ikke være i kundens interesse at blive ulejliget med individuel information om fejl i sagen, inden sagen er afsluttet og genberegnet, hvis oprydningsforløbet er kortvarigt, og der ikke er risiko for overopkrævning. Dette henset til, at yderligere foranstaltninger og individuel kommunikation kan forlænge oprydningsarbejdet unødigt. Kunden skal dog altid informeres efterfølgende. Finanstilsynet bemærker, at uanset hvor kort et oprydningsarbejde forventes

at være, kan der være konkrete situationer, hvor hensynet til kunden tilsiger, at kunden skal informeres om fejl i dens sag og foranstaltninger skal indføres, inden sagen er færdigbehandlet, f.eks. i sager hos domstolene, hvor kunden skal kunne varetage sin retsstilling bedst muligt.

For så vidt angår fejlkilde ni lægger Finanstilsynet til grund, at Nykredit først i april 2023 havde analyseret omfanget af denne og havde identificeret de berørte kunder, og at den herefter straks satte inddrivelsen i bero for disse sager. Finanstilsynet anerkender, at der i forbindelse med håndtering af fejl i gældsinddrivelsessystemerne bør være en *analyseperiode*, hvor en finansiel virksomhed kan analysere omfanget af en fejlkilde, konsekvenserne af fejlkilden og identificere de potentielt berørte kunder. En finansiel virksomhed skal dog straks efter at analyseperioden er afsluttet, iværksætte de rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for fejloprævning og overoprævning ophører, og sikre individuel kommunikation til de kunder, som kan være berørt af sagen. Finanstilsynet har ikke oplysninger, der indikerer, at Nykredit kunne være kommet til konklusionen vedrørende fejlkilde ni hurtigere.

Så vidt angår kommunikation kan Finanstilsynet dog konstatere, at Nykredit Bank har en praksis for først at kommunikere til kunderne, efter sagen er genberegnet, dette har også været tilfældet i forbindelse med bankens oprydning for fejlkilde ni. Det er ikke foreneligt med god skik reglerne først at informere kunderne, efter gennemgangen af sagerne er afsluttet hos banken. Det slog Finanstilsynet fast med afgørelsen til Danske Bank af 21. september 2020, og Nykredit Bank blev gjort opmærksom herpå ved brev af 21. september 2020 til Nykredit Bank og andre danske pengeinstitutter. Finanstilsynet har noteret, at Nykredit Bank har afsluttet arbejdet med fejlkilde ni den 29. september 2023, og kommunikeret individuelt til de berørte kunder, men dette forhold er først afsluttet under Finanstilsynets undersøgelse, hvorfor Finanstilsynet fastholder, at der gives et påbud. Finanstilsynet påbyder derfor Nykredit Bank at ændre praksis og fremadrettet kommunikere individuelt til de inkassokunder, som kan være berørt af eventuelle nye fejlkilder, så snart at fejlen er konstateret og kundegruppen identificeret.

Påbuddet har øjeblikkelig virkning, og Nykredit skal senest den 19. februar 2024 underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevnenes-hus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenævnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside i sin helhed.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
kontorchef