

Filialledelsen for Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland  
[authoritiesinteraction@nordea.com](mailto:authoritiesinteraction@nordea.com)

c.c.

Group Internal Audit Country Manager DK, Henrik Scharling  
statsaut. revisor Christian Fredensborg Jakobsen"

26. september 2023

Ref. KASA

J.nr. 22-014866

## Afgørelse om påbud om inddrivelse af fejlbehæftet gæld samt information

### Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Nordea Danmark (Nordea) har handlet i strid med god skik reglerne ved ikke at have truffet tilstrækkelige foranstaltninger til at sikre, at der ikke er risiko for, at banken opkræver fejlbehæftet gæld eller overopkræver gæld fra bankens inkassokunder.

Nordea har siden september 2020 ryddet op i bankens gældsinddrivelsessystemer- og processer, hvor banken har haft fokus på at identificere kunder, som er i risiko for overopkrævning og samtidig sikre, at banken fremadrettet ikke opkræver for meget gæld af sine inkassokunder.

Finanstilsynet kan imidlertid konstatere, at de foranstaltninger, Nordea har iværksat, ikke på tilstrækkelig vis sikrer, at der ikke er risiko for, at banken inddriver fejlbehæftet gæld. Dette har samtidig haft den konsekvens, at banken muligvis fortsat inddriver gæld, som banken ikke er berettiget til. Dette er ikke i overensstemmelse med god skik reglerne. Finanstilsynet finder, at god skik reglerne indebærer, at banken 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 generelle fejlkilder, ikke må fortsætte opkrævningen af gæld.

Finanstilsynet anser det for særdeles kritisabelt, at Nordea efter flere års oprydningsarbejde fortsat ikke har overblik over problemerne i gældsinddrivelsessystemerne og processerne og således fortsat analyserer og identificerer nye fejlkilder, uden at dette har været meldt klart ud til kunderne, eller der er truffet passende foranstaltninger for at mitigerer de negative effekter, som fejlene måtte kunne have for Nordeas kunder. Dette også set i lyset af, at det

**FINANSTILSYNET**  
Strandgade 29  
1401 København K

Tlf. 33 55 82 82  
CVR-nr. 10 59 81 84  
[finansstilsynet@ftnet.dk](mailto:finansstilsynet@ftnet.dk)  
[www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

**ERHVERVS MINISTERIET**

har store konsekvenser for inkassokunder, at de ikke kan få en afklaring af deres gældssituation.

Finanstilsynet finder, at Nordeas manglende erkendelse af sagens omfang og kompleksitet har forsinket bankens arbejde med oprydning på bekostning af inkassokunderne. Finanstilsynet finder det uklart, om Nordea har afsat tilstrækkelige ressourcer til projektet, og stiller sig tvivlende overfor, om banken har det nødvendige fokus på denne opgave. Samtidig vurderer Finanstilsynet, at Nordeas løbende afrapportering til Finanstilsynet siden 2020 har været mangelfuld og ikke givet det fulde indblik i sagens omfang.

Finanstilsynet påbyder derfor Nordea, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

1. at standse al inddrivelse af gæld for eksisterende inkassokunder i de tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning og samtidig indføre foranstaltninger, som sikrer, at risikoen for systematisk fejloptrævning på baggrund af de identificerede fejl ophører. I konkrete sager, hvor der er risiko for overopkrævning, men hvor det vurderes at være til skade for kunden at standse gældsinddrivelsen, kan banken i stedet foretage en genberegning af kravet eller nedjustere kravet til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder.
2. at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifteretssager og fogedretssager samt aktive sager ved domstolene, hvor Nordea er part, tilbage, medmindre det i den konkrete sag vil være til skade for kunden at trække kravet tilbage, og kunden erklærer sig enig heri.
3. at give individuel meddelelse til alle kunder, som banken vurderer, kan være berørt af fejlene i bankens gældsinddrivelse, om det.
4. orientere kunder, som forventes at skulle have nedskrevet deres gæld som følge af en genberegning, om, at banken forventeligt vil indberette en ukorrekt gæld til Skatteforvaltningen både i 2023 og fremadrettet, indtil deres gæld er blevet opgjort korrekt.
5. at træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at banken identificerer de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejkilder.

Nordea har frasolgt et stort antal fordringer siden 2018. Dette er også sket under oprydningsarbejdet. Finanstilsynet vurderer, at det er i strid med god skik at frasælge fordringer, som en bank ved, er fejlbehæftet. Banken bør begrænse konsekvenserne af fejlene i gældsinddrivelsen for køberne af fordringerne og inkassokunderne. Derfor påbyder Finanstilsynet Nordea, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

6. at give individuel meddelelse om fejlene i gældsinddrivelsen til de kunder i de frasolgte sager, som Nordea fortsat har kontaktoplysningerne på eller alternativt sikre, at erhververen af Nordeas tidligere fordringer selv eller i fællesskab med Nordea orienterer de relevante kunder herom.
7. ikke at frasælge fordringer, hvis banken er bekendt med eller har mistanke om systematiske fejl ved opgørelsen af fordringerne, der ikke forud for overdragelsestidspunktet er korrigeret.

Finanstilsynet kan konstatere, at Nordea har registreret kunder hos RKI på fejlbehæftet grundlag. Finanstilsynet vurderer, at dette udgør en overtrædelse af god skik. Finanstilsynet påbyder i den forbindelse Nordea, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

8. at iværksætte de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at Nordea gennemgår de registrerede kundesager og berigtiger de sager, hvor registreringen i RKI har været uberettiget.

Alle foranstaltninger til efterlevelse af alle ovenstående påbud skal ske uden omkostninger for de berørte kunder.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning, og Nordea skal senest den 1. december 2023 underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

### **Baggrund**

På baggrund af sagen om Danske Banks fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer anmodede Finanstilsynet i september 2020 alle SIFI-institutter, herunder også Nordea, om at redegøre for koncernens gældsinddrivelsessystemer i Danmark. 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.

Nordea sendte den 25. september 2020 sin redegørelse, som omfatter gældsinddrivelse i Nordea og Nordea Kredit, og derefter en opdatering den 15. oktober 2020. Finanstilsynet anmodede ved brev af 23. oktober 2020 Nordea om supplerende oplysninger, som Nordea sendte til Finanstilsynet den 5. november 2020.

Det fremgår af redegørelserne, at Nordea havde konstateret fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer. Fejlene vurderes på daværende tidspunkt alene at påvirke ca. 3.500 kunder ud af i alt 110.000 af bankens inkassokunder.

Nordea oplyste desuden, at banken i forbindelse med gennemgangen af systemerne havde identificeret en hovedfejlkilde, som var sket i forbindelse med overdragelse af fordringer til ekstern inkasso. Fejlen bestod i, at banken havde lagt renter, der var påløbet efter hovedstolens forfaldsdato, oven i hovedstolen. Dette havde bl.a. medført, at disse renter ikke blev forældet i overensstemmelse med forældelseslovens regler. Banken havde vurderet, at fejlene krævede en gennemgang af de 3.500 identificerede sager.

Nordea oplyste i sin redegørelse af 5. november 2020, at banken forventede at have afsluttet dette arbejde den 31. januar 2021. Det fremgik også af redegørelsen, at Nordeas fremgangsmåde var at kommunikere til kunderne, når sagen var genberegnet, og det var konstateret, at kunden var berørt af sagen.

Nordea oplyste derudover, at banken havde instrueret inkassovirksomhederne (DCA'erne) til at stoppe inddrivelse for aktive kunder, indtil mitigerende foranstaltninger var indført for at undgå yderligere overopkrævning. Endelig oplyste Nordea, at banken var i gang med at gennemgå igangværende fagedretssager.

Derudover nævnte banken i redegørelsen af 5. november 2020 en yderligere identificeret fejkilde med opsigelsesbrevene, som omfattede alle inkassokunderne. Banken vurderede dog ikke, at fejkilden havde en økonomisk påvirkning hos kunderne, og vurderede, at der derfor ikke var behov for en gennemgang af sagerne.

Nordea sendte den 4. december 2020 en opdatering til Finanstilsynet, heraf fremgik det, at banken fortsat var ved at gennemgå de 3.500 potentielt berørte kunder. Derudover havde compliancefunktionen iværksat en stikprøvekontrol af gældsinddrivelsesområdet, og banken havde besluttet, at den ville kommunikere til alle kunder, hvor deres sag var ved at blive gennemgået.

Finanstilsynet sendte herefter den 20. januar 2021 et afslutningsbrev til Nordea vedrørende undersøgelsen. Finanstilsynet gengav her bankens vurdering af sagens omfang, og bankens foreløbige status for gennemgang af sager samt bankens foreløbige foranstaltninger for at begrænse risikoen for overopkrævning. Finanstilsynet bemærkede afslutningsvis, at Finanstilsynet imødeså en orientering fra Nordea, hvis forudsætningerne oplistet i brevet ændrede sig, samt i forbindelse med bankens afslutning af arbejdet.

Nordea har siden 2021 løbende sendt opdateringer til Finanstilsynet vedrørende status for oprydningsarbejdet frem til juni 2023. I disse opdateringer har Nordea oplyst om omfanget af potentielt påvirkede kunder, og hvor meget Nordea havde betalt i compensation til kunder, som var blevet overopkrævet.

Nordea oplyste bl.a. i sin opdatering af marts 2021, at banken havde identificeret yderligere problemstillinger, herunder 1) forkert rentesats 2) betaling sket direkte til Nordea uden at der var givet meddelelse herom til inkassovirksomheden 3) utilstrækkelige kontroller. Nordea opjusterede samtidig omfanget af potentielt påvirkede kunder til 7.100. Disse problemstillinger vedrørte de outsourcete sager. Nordea forventede, at gennemgangen heraf ville være færdig ved udgangen af 2021.

Nordea oplyste herefter den 20. april 2021, efter forespørgsel fra Finanstilsynet, at banken ligeledes ville gennemgå bankens egne sager for fejlkilder. Banken forventede dog ikke, at de samme fejl var til stede i de interne lukkede sager.

Ved opdatering af 5. november 2021 oplyste banken, at den udvidede omfanget for undersøgelsen med 400 sager til i alt 7.500 sager, hvor også ældre outsourcete sager indgik. Banken oplyste samtidig, at den også havde konstateret fejl i bankens egne inkassosager. Dette omfattede ca. 13.000 yderligere potentielt berørte sager.

Banken oplyste i sin opdatering af 22. december 2021, at banken havde afsluttet arbejdet med at gennemgå de outsourcete sager, og banken fra begyndelsen af 2022 ville påbegynde arbejdet med de potentielt berørte interne inkassosager. Banken oplyste, at den forventede at kunne færdiggøre arbejdet inden udgangen af 2022.

Ved redegørelse af 28. juni 2022 oplyste banken, at den først forventede arbejdet færdiggjort ved juni 2023.

Ved redegørelse af 30. september 2022 oplyste banken, at omfanget af interne sager, som var potentielt berørt, ville blive nedsat til 11.500 sager, da de resterende 2.500 sager vedrørte boer og indgik i et særskilt spor.

#### *Ny undersøgelse*

Finanstilsynet anmodede den 7. oktober 2022 Nordea om en ny redegørelse om bankens håndtering af gældsinddrivelsen. Nordea blev i den forbindelse bl.a. bedt om at redegøre for de konstaterede fejl, hvilke tiltag Nordea havde iværksat for undgå en risiko for opkrævning af forkert beregnet gæld, herunder betaling af mere end kundernes reelle skyld til Nordea, samt hvordan Nordea havde informeret de berørte kunder. Nordea blev derudover bedt om generelt at redegøre for bankens drift af gældsinddrivelse og håndtering af renter og forældelse.

Ved redegørelse af 11. november 2022 oplyste Nordea opsummerende, at den siden 2020 havde identificeret følgende fejlkilder

- 1) Manglende opdeling i hovedstol, renter og gebyrer.

- 2) Forkert rentesats
- 3) For mange rykkergebyrer
- 4) Betaling til Nordea, uden at der var givet meddelelse herom til inkassovirksomheden
- 5) Renter på rykkergebyrer
- 6) Forkert gældsbeløb anmeldt hos domstolene
- 7) Manglende sletning hos RKI
- 8) Opsigelsesbreve
- 9) Frasolgte sager stadig registreret hos Nordea

Nordea oplyste samtidig, at alt gældsinddrivelse siden 2018 var blevet out-sourcet til inkassovirksomheder. Nordea oplyste også, at banken for nuværende har aftaler med DCA (Debt collection agency) 1, DCA 2 og DCA 3.

#### *Iværksatte tiltag*

Nordea oplyste i sin redegørelse af 11. november 2022, at banken siden november 2020 havde bedt inkassovirksomhederne om at iværksætte nogle forebyggende tiltag for at undgå overopkrævning, herunder ikke at sende krav til fogedretten og generelt ikke sende sager til domstolene. Derudover blev sager med igangværende betalingsaftaler gennemgået for at undgå overbetaling. Banken oplyste samtidig, at aktiv gældsinddrivelse var i bero, indtil de igangværende sager var genberegnet i forhold til fejlkilde 1-4.

Banken oplyste herudover, at der var gennemgået 11.000 aktive sager hos [REDACTED] for at identificere mulige fejl. Dette arbejde var afsluttet ved udgangen af 2021. Hvis fejl blev identificeret, blev saldoen justeret for at undgå risikoen for overopkrævning, og det blev undersøgt, om der var grundlag for compensation som resultat af overopkrævning. Undersøgelsen viste, at omkring 50 pct. af sagerne skulle justeres. [REDACTED] havde informeret alle 11.000 kunder, om, at deres gæld blev gennemgået for fejl, og at saldoen ville blive korrigeret som følge af mulige fejl. Når gennemgangen var færdig, blev kunden informeret om resultatet.

Banken oplyste samtidig, at Finanstilsynet ikke tidligere havde været informeret om resultatet af denne undersøgelse.

#### *Kompensation*

I forhold til identifikation af de kunder, som havde krav på compensation hos [REDACTED] og [REDACTED] havde banken opstillet en 60 % grænse, hvilket betød, at kunder, der skulle genberegnes for mulig kompensationsudbetaling, alene kunne være kunder, som havde betalt over 60 % af gælden.

Banken oplyste hertil:

*"Nordea has, based on sampling from the second line of defence, assessed that reviewing claims with a repayment rate of 60 % would ensure that the vast majority of claims where customers have overpaid would be identified"*

Nordea oplyste, at 60 % grænsen blev anvendt på både outsourcet sager og bankens egne sager, når banken skulle vurdere, om kunden var berettiget til kompensation.

Nordea oplyste samtidig, at der ikke var identificeret andre mulige tabsårsager, bortset fra mulige tab som følge af forkert skatteindrapportering.

I forhold til kommunikation var kunderne i de lukkede sager hos [redacted] og [redacted] blevet informeret, når de fik udbetalt kompensation. Derudover ville kunderne i de sager, som endnu ikke var blevet genberegnet, blive kontaktet efter resultatet af genberegningen.

#### *Indrapportering af skat*

I forhold til skatteindrapportering oplyste Nordea i sin redegørelse af 11. november 2022, at Nordea havde været i dialog med skattemyndighederne om korrektioner af tidligere års indberetninger. Nordea oplyste, at skattemyndighederne havde oplyst banken om, at det ikke var muligt at genåbne sager, der var lukket før 2017. Skattemyndighederne havde desuden oplyst, at kompensationsbeløbet ville være skattepligtigt ved udbetalingen. Nordea havde efterfølgende oplyst skattemyndighederne om, at banken ikke vil være i stand til gennemføre skattekorrektionen i de sager, der er lukket efter 2018. Dette skyldes, at Nordea ikke ville være i stand til at gennemføre en pålidelig genberegning af kundernes rentebetalinger, fordi banken i genberegningsproceduren havde regnet i kundens favør på nogle forhold.

Banken oplyste derudover, at den ikke havde informeret kunderne om de forkerte indberetninger i de tidligere år. Nordea havde dog oplyst til de kunder, som skulle modtage kompensation, hvordan dette skulle indrapporteres til skattemyndighederne.

Endeligt oplyste banken, at den i de aktive inddrivelsessager var i gang med at rette/ justere gælden til korrekt hovedstol, renter og gebyrer efter genberegning, og banken var derfor i stand til at sikre korrekt indberetning fremadrettet. Bankens oplyste fejlkilder 7,8 og 9 ikke havde påvirkning på skatteindberetningen.

#### *Øvrige forhold*

Endeligt oplyste banken i sin redegørelse af 11. november 2022, at den havde trukket 23 sager tilbage fra RKI, som følge af, at disse var registreret forkert, da kunden havde tilbagebetalt gælden.

### Supplerende oplysninger

Finanstilsynet anmodede 16. februar 2023 om en nærmere beskrivelse af de fejl, som Nordea havde identificeret, herunder antal af berørte kunder for hver enkelt fejl. Herudover bad Finanstilsynet Nordea forklare mere specifikt om den anvendte 60%-grænse, samt om Nordeas samarbejde med DCA'erne i oprydningsarbejdet.

I en redegørelse af 9. marts 2023 oplyste Nordea, at banken hovedsageligt havde brugt tre inkassobureauer til gældsinddrivelse, [REDACTED]

I forbindelse med redegørelsen af 9. marts 2023 fremsendte Nordea igen en opstilling af identificerede fejl (bilag A).

Heraf fremgik følgende fejl, som Nordea havde identificeret

- 1) Manglende opdeling af hovedstol, renter og gebyrer
- 2) Forkert rentesats
- 3) Andre manuelle fejl
- 4) Betaling sket til Nordea, uden at der var givet meddelelse herom til DCA
- 5) Renter på rykkergebyrer
- 6) Retssager
- 7) Manglende sletning hos RKI
- 8) Opsigelsesbreve
- 9) Frasolgte krav stadig registreret hos Nordea
- 10) Forkert gæld anmeldt til skattemyndighederne
- 11) Sagsomkostninger

Det fremgik således, at banken havde identificeret to nye fejlkilder (fejlkilde nr. 10 og nr. 11) siden redegørelsen af 11. november 2022.

Derudover fremgik det af bilag A, at banken nu vurderede, at 154.000 kunder potentielt var berørt af fejlkilde 1-4, og at det også omfattede kunder i frasolgte sager. Banken oplyste hertil, at banken hidtil havde valgt ikke at lade de frasolgte sager indgå i rapporteringen om oprydningen, men at disse sager potentielt kunne være påvirket af fejlene. Nordea havde også kontaktet nogle af køberne af fordringerne og informeret om fejlene.

I forhold til opstillinger af identificerede fejlkilder, oplyste Nordea i sin redegørelse af 9. marts 2023, at flere af fejlkilderne fortsat blev analyseret, og banken derfor ikke var i stand til at oplyse, hvor mange kunder, der var omfattet af de fejlkilder, som banken fortsat var ved at analysere, herunder fejlkilde 8, 9 og 11. Nordea oplyste samtidig, at banken havde tilgået



oprydningsprojektet ud fra en holistisk tilgang ved genberegning af sagerne. Dette indebærer, at sagerne var gennemgået for de identificerede problemstillinger på samme tid, og banken derfor ikke er i stand til at oplyse antal genberegnedesager for hver enkelt fejlkilde.

Nordea oplyste i redegørelsen af 9. marts 2023, at banken nu havde identificeret i alt 38.800 sager, som potentielt var i risiko for overopkrævning, og som skulle gennemgås individuelt. Gennemgangen og korrektion af sager blev foretaget af DCA'erne med input fra Nordea.

Nordea oplyste også, at når en sag var blevet korrigeret hos et af DCA'erne, blev dette ikke afspejlet i dataene hos Nordea. Banken oplyste hertil, at disse data havde kunden ikke adgang til, og det ville ikke fremgå af netbanken. Hvis en kunde kontaktede Nordea med spørgsmål til gælden, blev de henvist til DCA'erne for yderligere dialog. Nordea har endvidere oplyst, at data registreret hos banken heller ikke anvendes i forbindelse med skatteindberetning.

I forhold til de iværksatte tiltag bekræftede Nordea, at proceduren var, at sagerne var i bero indtil genberegning for fejlkilde 1-4, og herefter blev sagerne igen sendt til inddrivelse.

I forhold til 60 %-grænsen oplyste Nordea, at grænsen var fastsat på baggrund af compliance-funktionens stikprøvekontroller, som havde indikeret en tilstrækkelig grænse på 68 %, hvorefter banken dog havde fastsat den til 60 %. I forhold til anvendelsen af 60 %-grænsen oplyste Nordea, at ved de lukkede *eksterne* inkassosager, som var blevet sendt til DCA'er, blev 60 % anvendt i forhold til beløbet af den gæld, som var blevet oversendt til inkasso sammenholdt med alle indbetalinger til DCA'erne. I forhold til lukkede *interne* sager var der taget udgangspunkt i gælden på tidspunktet for misligholdelse sammenholdt med de betalinger, som kunden havde indbetalt i perioden

1.400 sager var efter gennemgangen blevet solgt til [REDACTED]. I disse 1.400 sager skulle der ske rettelse af saldoen i ca. 49% af sagerne. I forhold til de 1.400 sager, som Nordea havde frasolgt, oplyste Nordea, at disse var frasolgt med virkning fra 24. juni 2022. Nordea oplyste, at banken mente på dette tidspunkt alene at have kendskab til fejlkilde 1-4.

Derudover oplyste Nordea, at bankens oprydningsarbejde omfattede inkassosager tilbage til 2010, da banken ikke havde data på inkassosager lukket før 2010.

Nordea oplyste derudover, at banken formentlig løbende havde sendt sager til skifteretter, fagedretter mv. som havde været forkert opgjort. Banken ville udvikle en plan herfor som en del af oprydningsarbejdet.

### Yderligere supplerende oplysninger

Finanstilsynet anmodede herefter ved brev af 18. april 2023 Nordea om at redegøre for de oplyste tal for berørte kunder, for bankens forventninger til afslutning af oprydningssarbejdet, for bankens kontrol med DCA'er samt generelt for bankens status for identificering af yderligere fejlkilder, og hvorvidt det kunne udelukkes, at de sager, som var genberegnet for fejlkilde 1-4, også kunne være påvirket af de øvrige fejlkilder.

Nordea oplyste ved redegørelse af 28. april 2023, at banken netop havde besluttet midlertidig at suspendere aktiv inddrivelse i forhold til størstedelen af de nuværende aktive inddrivelsessager indenfor gruppen af 2010-2023 kundesager. Suspensionen ville ikke omfatte kunder, for hvilke Nordea vurderede, at data om kundens gældsforpligtelse var korrekte, eller hvor hensyn til kunder eller tredjemand tilsagde, at inddrivelsen burde fortsætte, eller hvor der var ubetydelig risiko for overopkrævning. Nordea oplyste, at beslutningen forventedes implementeret indenfor 4-8 uger. Nordea oplyste samtidig, at kunder, som var overført til gældsinddrivelsessystemet efter 25. april 2023 ikke ville være omfattet af ovennævnte inddrivelsessuspension, da banken vurderede, at disse sager ikke ville være påvirket af fejlkilde 1-3, og banken anså risikoen for overopkrævningen for ubetydelig.

Nordea oplyste også, at banken snarest muligt ville orientere alle kunder, som ville være i risiko for at være berørt af de konstaterede fejlkilder, medmindre risikoen vurderes at være ubetydelig. Derudover ville Nordea orientere alle købere af frasolgte kundesager om, at kunderne er i risiko for at være berørt af fejlkilderne.

Nordea bekræftede samtidig, at bankens analysearbejde med at identificere fejlkilder fortsat pågår. Banken fremsendte i den forbindelse et opdateret fejlkildeoversigt, hvor fire yderligere potentielle fejlkilder fremgår:

12. tidsramme for rykkergebyrer
13. forkert rentesats på sagsomkostninger
14. renter efter forlig ikke i overensstemmelse med aftale
15. manuelle fejl i forbindelse med rentefastsættelse i systemet

Banken bekræftede, at det ikke kunne udelukkes, at de kundesager, som var genberegnet for fejlkilde 1-4 kunne være påvirket af andre fejlkilder, og hvilket også var en grund til den midlertidige suspension af gældsinddrivelsen. Derudover fremgik det, at Nordea ikke havde ført kontrol af, om DCA'erne, havde overholdt instruks om at pause inddrivelsen.

I forhold til afslutningstidspunkt oplyste Nordea, at da den fortsat undersøger, om der findes yderligere problemstillinger, og da dette kunne betyde genberegning af alle sager, kunne Nordea ikke fastsætte en endelig slutdato for hele remedieringsprogrammet.

Nordea oplyste også, at banken i perioden fra den 26. april 2021 til den 12. november 2021 havde foretaget stikprøvekontroller i DCA'ernes genberegninger i de aktive sager. Stikprøvekontrollen viste, at der i 11 ud af 92 sager var fundet beregningsfejl hos [REDACTED]. Nordea har ikke oplyst, hvorvidt identificering af fejlprocenter har ført til en genberegning af sagerne, eller der er iværksat andre foranstaltninger til at stoppe inddrivelsen af forkert beregnede sager.

Endeligt oplyste banken, at 57.000 sager ud af 154.000 berørte sager var frasolgt, heraf var 3.000 sager generhvervet.

#### Compliancerapport fra juni 2021

Banken fremsendte sammen med redegørelsen af 11. november 2022 en compliancerapport for området fra juni 2021. Det fremgik bl.a. af rapporten, at compliancefunktionen vurderede området som high risk. Derudover havde compliancefunktionen følgende observationen vedrørende arbejdet i den Task Force, som stod for oprydningssarbejdet

*"The scope for the review done by the Taskforce has evolved during the last 6 months, and is more complex than originally believed. In our view the Taskforce has difficulties to meet the complexity of the task, due to limited experience and short introduction to legislation and debt collection processes. Continuous training is required due to staff turnover. Error rate by Taskforce has dropped from 40 % to 12,5 % during our quality assessment, as a consequence of enhanced procedures and development of skills in the Taskforce. It is still a high level of errors and can lead to wrong conclusions and reimbursements.*

Derudover påpegede compliancefunktionen en række øvrige problemstillinger herunder manglende data fra DCA'erne, manglende lukning af konti i systemet mv. Compliancefunktioner kom ligeledes med en række anbefalinger, herunder at DCA genberegning skulle overvåges tæt for at undgå fejl.

#### **Høring**

Nordea har haft udkast til afgørelse om påbuddene i høring fra den 17. august 2023 til den 7. september 2023. Nordea har bl.a. oplyst i sit høringssvar af 7. september 2023, at banken anerkender, at omfanget og kompleksiteten i arbejdet med at identificere fejlkilder, gennemgå kundernes sager og rydde op har været mere omfattende og ressourcekrævende, end banken først havde forventet. Derudover beklager Nordea, at kommunikationen til Finanstilsynet i sagen ikke har været tilstrækkelig præcis og fyldestgørende. I lyset heraf tager banken påbuddene i udkastet til afgørelse til efterretning. Bankens oplysninger endvidere, at den allerede er i gang med at implementere flere af påbuddene.

Nordea har på enkelte punkter bemærkninger og forslag til konkrete justeringer til påbuddene, der bl.a. skal sikre, at påbuddene tager højde for, at der kan være situationer, hvor det er i kundens interesse, at gældsinddrivelsen fortsættes. Dette har ført til visse justeringer af ordlyden af påbud 1, 2, 6 og 7. Der henvises i øvrigt til afgørelsens vurderingsafsnit i forhold til en nærmere forståelse af påbuddene.

I forhold til påbud 1 anfører banken, at det bør være et styrende princip, at det ikke må være til skade for kunden, at gældsinddrivelsen standses. Finanstilsynet er enig i, at det ikke kan udelukkes, at der kan være sager, hvor der trods risiko for overopkrævning, ikke vil være til kundens fordel, at gældsinddrivelsen standses. Finanstilsynet har derfor præciseret påbuddet, så gældsinddrivelsen kan fortsætte i disse situationer, hvis banken i stedet foretager en genberegning af kravet eller nedjustere kravet til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder.

I høringssvaret påpeger Nordea i forhold til påbud 2, at i sager ved domstolene hvor Nordea er part, og skifte- og fogedretssager, hvor der f.eks. er udstedt præklusivt proklama, kan banken risikere at tabe store beløb, hvis sagen skal trækkes tilbage. Finanstilsynet bemærker hertil, at henset til at Nordea ikke har det fulde overblik over fejlkilderne i bankens gældsinddrivelse og processer, vil der være en risiko for, at banken indenfor fristerne for f.eks. et præklusivt proklama ikke vil være i stand til at opgøre kravet korrekt. Der kan derfor ikke gives mulighed for at fravige påbuddet generelt i disse sager. Udgangspunktet i påbuddet kan således kun fraviges i de konkrete tilfælde, hvor det vurderes at være til skade for kunden, at et krav ikke anmeldes, og kunden erklærer sig enig heri.

I forhold til påbud 6 oplyser Nordea i høringssvaret, at banken vurderer, at hensynet bag påbuddet synes at være, at kunden til enhver tid kan iagttage sin retsstilling, og det skal derved sikres, at kunden får tilstrækkeligt indblik i de potentielle fejl, der kan have berørt den pågældende kunde. Hvis en køber af de frasolgte fordringer har orienteret kunderne om de identificerede fejl i gældsinddrivelsen, der opstod i Nordea forud for overdragelsen af fordringen, skal Nordea ikke selvstændigt orientere de frasolgte kunder herom.

Finanstilsynets bemærker hertil, at det vil være i overensstemmelse med formålet med påbuddet, hvis Nordea sikrer sig, at køber af de fejlbehæftede fordringer orienterer kunderne, alternativt at Nordea og køber af de frasolgte fordringer i fællesskab orienterer de relevante kunder. Finanstilsynet har tilrettet påbuddet i overensstemmelse hermed.

I forhold til påbud 7 anfører Nordea i sit høringssvar, at påbuddets ordlyd går videre, end hvad der er nødvendigt for det ønskede formål. Finanstilsynet er enig i, at påbuddet alene skal omfatte konstaterede fejl af systematiske

karakter, som banken ikke har korrigeret for. Derfor tilrettes påbuddet i overensstemmelse hermed.

### **Retligt grundlag**

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

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 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, der påvirker kunderne, 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 skik, 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. Nordea har som professionel kreditor en større indsigt i forhold, der er bestemmende for gældsberegningen, og har dermed en særlig pligt til at sikre, at opkrævningen er retvisende.

Endeligt indebærer god skik reglerne også, at en bank er forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og erstatte ethvert tab, som kunderne måtte lide som følge af bankens uagtsomhed eller forsætlige handlinger i henhold til dansk rets almindelige erstatningsretlige regler. Banken skal derfor have tilstrækkelige og robuste procedurer, der kan udsøge de berørte kunder og som er egnet til at beregne en korrekt kompensation.

Finanstilsynet kan konstatere, at Nordea har omfattende fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer- og processer, og banken fortsat er i gang med et oprydningsarbejde, som begyndte i 2020. Derudover er banken fortsat ved at analysere de identificerede fejkilder, og fortsat i gang med at undersøge, om der er yderligere fejkilder. Finanstilsynet kan konstatere, at banken som led i oprydningsarbejdet har iværksat forebyggende foranstaltninger for at begrænse risikoen for overopkrævning, herunder DCA'ernes stop for aktiv gældsinddrivelse indtil genberegning for fejkilde 1-4, men at inddrivelse efter denne genberegning blev genoptaget. Finanstilsynet vurderer imidlertid, at disse sagers saldo kan være påvirket af øvrige fejkilder, herunder fejkilde 5 (renter på rykkergebyrer) og fejkilde 11 (sagsomkostninger), og at Nordeas foranstaltninger dermed ikke med sikkerhed har kunnet forhindre fejlopkævning og muligvis overopkrævning i de fejlbehæftede sager. Dertil kommer, at Nordea har identificeret yderligere fejkilder (12, 13, 14 og 15), som banken er ved at analysere, som også kan føre til fejlopkævning og mulig overopkrævning.

Finanstilsynet finder, at det på baggrund af ovenstående er godtgjort, at Nordea har tilsidesat sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne ved at fortsætte en praksis, hvor inkassovirksomhederne genoptager gældsinddrivelsen overfor inkassokunder efter genberegning af fejkilde 1-4, efter tidspunktet, hvor banken havde identificeret en række yderligere problemstillinger og dermed måtte være bevidst om risikoen for fejlopkævning og overopkrævning. Dette tidspunkt er senest november 2022, hvor Finanstilsynet modtager oplysninger om de yderligere problemstillinger.

Derudover har Nordea ikke redegjort for, om banken har iværksat foranstaltninger, der sikrer, at [REDACTED] ikke har sendt genberegnete sager, hvor der er konstateret høje fejlprocenter ved stikprøvekontrol, til inddrivelse. Finanstilsynet vurderer derfor, at der i disse tilfælde ligeledes er risiko for fejlopkævning, som Nordea er eller burde være vidende om.

Finanstilsynet anerkender, at Nordea midlertidig har suspenderet aktiv gældsinddrivelse i forhold til størstedelen af de nuværende aktive inddrivelsessager indenfor gruppen af 2010-2023 kundesager, som oplyst for Finanstilsynet ved redegørelse af 28. april 2023. Finanstilsynet lægger dog vægt på, at Nordea træffer denne beslutning, efter Finanstilsynet indgående og gentagne gange har spurgt ind til Nordeas foranstaltninger i oprydningsarbejdet og risikoen for overopkrævning og fejlopkævning i relation hertil. Derudover er Finanstilsynet på baggrund af de oplysninger, som Finanstilsynet indtil videre har modtaget fra Nordea, ikke i stand til at vurdere, om Nordeas beslutning om midlertidig suspension af gældsinddrivelsen, herunder bankens afgrænsning af omfattede kunder, sikrer, at risikoen for fejlopkævning i inkassosager ophører.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund, at Nordea standser al inddrivelse af gæld for eksisterende inkassokunder i de tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning og samtidig indføre foranstaltninger som sikrer, at risikoen for systematisk fejloptrævning på baggrund af de identificerede fejlkilder ophører. I de sager, hvor der er risiko for overopkrævning, men hvor det konkret vurderes at være til skade for kunden ikke at fortsætte gældsinddrivelsen, kan banken i stedet foretage en genberegning af kravet eller nedjustere kravet til et beløb, som banken med sikkerhed kan dokumentere, at kunden skylder.

Derudover påbyder Finanstilsynet, Nordea at trække alle potentielt fejlbehæftede krav tilbage i sager ved domstolene, hvor Nordea er part, skifteretsager og fogedretssager. Finanstilsynet finder dog, at banken kan fravige påbuddet i de sager, hvor det vurderes at være til skade for kunden at trække kravet tilbage, og kunden erklærer sig enig i, at kravet ikke trækkes tilbage fra domstolene. Dette kan muligvis være tilfældet i sager, hvor kunden har ansøgt om gældssanering. Finanstilsynet lægger her vægt på, at banken også har en dialog med kunden om konsekvenserne af, at kravet fastholdes. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at i forhold til disse sager, vil banken i overensstemmelse med påbud 1 alternativt kunne genberegne sagen eller nedjustere kravet til et beløb, som banken med sikkerhed ved kunden skylder, uden at dette kræver kundens stillingtagen hertil.

Finanstilsynet bemærker, at god skik forpligtigelsen 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 fejloptrævning på baggrund af konstaterede fejl, også selvom risikoen er lav. Endvidere tilsiger god skik reglerne, at en bank, som ved, at den har systematiske regnefejl i forbindelse med gældsinddrivelsen, 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 instituttet bevidst og systematisk fortsætter inddrivelsen, selvom instituttet er blevet bekendt med, at sagerne er fejlbehæftede, og det ikke omfatter situationer, hvor der foreligger en enkeltstående sagsbehandlingsfejl.

Finanstilsynet finder også, at banken i overensstemmelse med god skik reglerne er forpligtet til at oplyse kunder, der kan være berørt af bankens fejlagtige gældinddrivelse, om, at banken har konstateret fejl i systemet, og at den enkelte kunde kan være påvirket af fejlene. Finanstilsynet påbyder derfor banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som banken vurderer, kan være berørt af fejlene i systemet.

Finanstilsynet finder derudover, at der er stor sandsynlighed for, at Nordea vil indberette forkert gæld til skattemyndighederne set i lyset af, at banken endnu ikke har genberegnet en stor del af sagerne for samtlige fejlkilder.

Derfor påbydes banken klart at kommunikere til den kundegruppe, der afventer endelig genberegning af deres gæld, at deres registrerede restgæld hos Skatteforvaltningen i 2023 ikke er retvisende og at fortsætte denne kommunikation, indtil den gæld, som Skatteforvaltningen har registreret, er korrekt.

Nordea anvender en 60 %-grænse til at identificere, hvilke kunder som er berettiget til kompensation. 60 %-grænsen anvendes imidlertid forskelligt for interne lukkede sager og eksterne lukkede sager. Nordea har oplyst, at grænsen er fastsat ud fra samplecheck gennemført af compliance-afdelingen. Finanstilsynet har ad flere omgange spurgt ind til grundlaget for fastsættelse af 60 %-grænsen, men Finanstilsynet vurderer ikke at have fået et tilstrækkeligt indblik i, hvilke data der ligger til grund for fastsættelsen af denne grænse, til at konkludere, at Nordea identificerer de rette personer, som skal have kompensation. På den baggrund påbyder Finanstilsynet Nordea at træffe de rette foranstaltninger, der sikrer, at banken identificerer de kunder, som er berettiget til kompensation, på baggrund af de konstaterede fejlkilder.

Nordea har oplyst, at mindst 1.400 sager, som Nordea har frasolgt til [REDACTED] under oprydningsarbejdet, er blevet genberegnet for fejlkilde 1-4 inden frasalg, men at banken på tidspunktet for frasalget ikke kendte til de øvrige fejlkilder. På baggrund af Nordeas omfattende fejl i gældsinddrivelsessystemet, vurderer Finanstilsynet yderligere, at der er en væsentlig risiko for, at en stor del af Nordeas frasolgte inkassosager er fejlbehæftet.

I forhold til kunderne i de frasolgte sager vurderer Finanstilsynet, at Nordea på baggrund af det oprindelige kundeforhold stadig har en loyalitetsforpligtelse overfor disse kunder, som indebærer, at banken bør informere dem om, at deres gæld kan være påvirket af bankens fejl. Finanstilsynet påbyder på den baggrund Nordea at kommunikere individuelt om fejlene i gældsinddrivelsen til kunderne i de frasolgte sager, som Nordea fortsat har kontaktoplysningerne på, eller alternativt sikre, at en køber af frasolgte sager selvstændigt eller i fællesskab med Nordea orienterer de relevante kunder herom. Finanstilsynet bemærker hertil, at såfremt Nordea konstaterer nye fejlkilder i frasolgte sager, som berører kunder, som endnu ikke er orienteret af køber, skal Nordea sikre, at dette sker i overensstemmelse med påbuddet.

For at undgå at yderligere fejlbehæftede sager videresælges, påbydes Nordea ikke at frasælge fordringer, hvor banken er bekendt med eller har mistanke om systematiske fejl ved opgørelsen af fordringer, der ikke forud for overdragelsestidspunktet er korrigeret.

Finanstilsynet kan konstatere, at Nordea i foråret 2022 har trukket 23 sager tilbage fra RKI, som var registreret forkert, da kunden havde tilbagebetalt gælden. Da Nordea oplyser, at banken ikke har kendt til de yderligere fejlkilder på daværende tidspunkt, kan Finanstilsynet konstatere, at Nordea ikke



har taget højde for de yderligere fejlkilder ved gennemgang af sagerne hos RKI. En uretmæssig registrering hos RKI eller andre debitorregistre kan have væsentlig negativ økonomisk betydning for kunder, som bl.a. kan få problemer med at optage nye lån. Forpligtelsen for finansielle virksomheder til at handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, indebærer en forpligtelse til at sikre, at der ikke sker uretmæssige registreringer i officielle debitorregistre over dårlige betalinger, samt at disse registreringer slettes, når gælden er indbetalt. Finanstilsynet vurderer, at der kan være en risiko for, at Nordeas kunder ikke er blevet slettet korrekt, som følge af de yderligere fejlkilder, som sagerne endnu ikke er blevet gennemgået for, og Finanstilsynet påbyder på den baggrund Nordea at iværksætte de rette foranstaltninger til at sikre, at Nordea gennemgår de registrerende kundesager for de nye identificerede fejlkilder, samt for nye fejlkilder, som måtte blive identificeret fremadrettet.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, hvorvidt de foranstaltninger, banken har truffet jf. bankens seneste redegørelse af 28. april 2023, og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens systemer, er tilstrækkelige.

Det bemærkes endeligt, at alle foranstaltninger til efterlevelse af påbud 1-8 skal ske uden omkostninger for de berørte kunder.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning, og Nordea skal senest den 1. december 2023 underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Finanstilsynet anmoder om relevant dokumentation for opfyldelsen af påbuddene og vil i opfølgningen på påbuddene også have fokus på denne 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 finansiell virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.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/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

### **Offentliggørelse**

Det fremgår af § 354 b<sup>1</sup> i lov om finansiell 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 påbuddene vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets

<sup>1</sup> § 354b blev ved lov nr. 480 af 12. maj 2023 indført i lov om finansiell virksomheds § 1, stk. 4, og gælder dermed også for filialer af udenlandske virksomheder med tilladelse i et andet EU land

hjemmeside i sin helhed. Det vil af offentliggørelsen fremgå, at påbuddene er adresseret mod Nordea Danmark, da bankens praksis har medført, at nogle af bankens kunder har et erstatningskrav mod banken.

Med venlig hilsen

Rikke-Louise Ørum Petersen  
vicedirektør