

Holbæk, 8. maj 2024

Direktionens bemærkninger til Finanstilsynets påbud vedrørende information til berørte kunder om fejl i inddrivelsessag

Finanstilsynet påbyder Sparekassen Sjælland-Fyn fremadrettet at sikre, at sparekassen kommunikerer individuelt til de inkassokunder, som kan være berørt af eventuelle nye fejlkilder, så snart at fejlen er konstateret og kundegruppen identificeret.

Sparekassen har implementeret påbuddet i sparekassens gældsinddrivelsessystemer og -processer.

Venlig hilsen

Lars Petersson

Administrerende direktør
Direktionen

Sparekassen Sjælland-Fyn A/S
Att.: Direktionen

2. april 2024

Ref. KASA og JAIS

J.nr. 22-012947

Påbud vedrørende information til berørte kunder om fejl i gældsinddrivelsessag

Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Sparekassen Sjælland-Fyn A/S (herefter "sparekassen") har handlet i strid med god skik ved ikke at have orienteret potentielt berørte kunder om fejl i deres sag, så snart sparekassen havde identificeret de kunder, som kunne være berørt af en fejl i sparekassens gældsinddrivelse.

Sparekassen Sjælland-Fyn har siden 2021 og efter hjemtagelsen af porteføljen fra [REDACTED] gennemgået og korrigeret for egne inkassosager, sager hjemtaget fra [REDACTED] og sager som inddrives hos [REDACTED].

Sparekassen har konstateret én systemisk fejl i hjemtagelsen af sager fra [REDACTED]. For sager under egen inkasso og [REDACTED], har Sparekassen konstateret fejl, som den ikke karakteriserer som systemiske, men som enkeltstående fejl i sagsbehandlingen. Sparekassen har gennemgået og tilrettet sagerne for de konstaterede fejl.

Finanstilsynet kan imidlertid konstatere, at Sparekassen ikke har kommunikeret individuelt til kunderne om fejl i deres inkassosag. Sparekassen har udelukkende kommunikeret til kunder om evt. korrigeret restgæld ved hjemtagelsen af sager fra [REDACTED].

I sager, der har været behandlet af sparekassens egen inkasso og sager som inddrives via [REDACTED], har sparekassen hverken kommunikeret til kunderne forud for korrektionsarbejdet og heller ikke efter sagerne er blevet tilrettet.

Finanstilsynet har tidligere i sin afgørelse om påbud til Danske Bank af 21. september 2020 slået fast, at det ikke er i overensstemmelse med god skik at vente med kommunikation til efter sagerne er gennemgået. Det gælder også i tilfælde, hvor kommunikationen helt er udeladt og i tilfælde, hvor fejl-kilderne har ledt til fejloprævning.

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

ERHVERVSMINISTERIET

Finanstilsynet har noteret, at Sparekassen har afsluttet korrektionsarbejdet i september 2023, men konstaterer samtidig, at bankens ikke havde afsluttet korrektionsarbejdet forud for Finanstilsynets undersøgelse.

Finanstilsynet konstaterer endvidere, at Sparekassen Sjælland-Fyn ikke havde kommunikeret individuelt til kunderne, da banken var færdig med at foretage en endelig genberegning af inkassosagerne.

Finanstilsynet giver derfor Sparekassen Sjælland-Fyn et påbud om fremadrettet at sikre at sparekassen kommunikerer individuelt til de inkassokunder, som kan være berørt af eventuelle nye fejlkilder, så snart at fejlen er konstateret og kundegruppen identificeret.

Sparekassen skal senest 30. maj 2024 underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Baggrund

På baggrund af sagen om Danske Banks fejl i gældsinddrivelsessystemerne anmodede Finanstilsynet i september 2020 alle SIFI-institutter at redegøre for pengeinstitutters gældsinddrivelse. Redegørelsen skulle indeholde oplysninger om, hvorvidt institutterne havde konstateret nuværende eller tidligere fejl i deres gældsinddrivelsessystemer og –procedurer, oplysninger om modtagne klager samt relevant rapportering fra koncernens kontrolfunktioner. På baggrund af de tidligere fund i 2020 undersøgelsen, besluttede Finanstilsynet at gennemføre en ny og mere dybdegående undersøgelse i 2022 for en række pengeinstitutter og sparekasser vedrørende deres gældsinddrivelsessystemer- og processer.

1. redegørelse

Sparekassen Sjælland-Fyn indsendte den 31. oktober 2022 svar i redegørelsen om sparekassens gældsinddrivelsessystemer.

Sparekassen oplyste, at instituttet varetager gældsinddrivelse i en central inkassoafdeling og at en del af inkassoporteføljen varetages og håndteres 100% hos en ekstern leverandør, [REDACTED]. Sparekassen havde forud for undersøgelsens start, i marts 2022 foretaget en stikprøvekontrol hos [REDACTED]. Stikprøvekontrollen viste ingen systemiske fejl i inkassoporteføljen hos [REDACTED]. Det fremgik desuden af redegørelsen, at sparekassen havde påbegyndt et 100% kontrol af hele porteføljen hos [REDACTED].

Indtil juni 2022 havde sparekassen en inkassoportefølje under inddrivelse hos en ekstern part, [REDACTED], som nu er hjemtaget til sparekassens egen inddrivelse.

Finanstilsynet anmodede om svar på, hvorvidt sparekassen nu eller tidligere havde konstateret fejl i forbindelse med inddrivelsen af krav overfor kunderne, herunder fejl som kunne have resulteret i fejlbehæftede krav eller uberettiget overopkrævning. Spørgsmål omfattede således både sagerne hjemtaget fra [REDACTED], sagerne under sparekassens egen inkasso og sagerne under inddrivelse hos [REDACTED].

Sparekassen oplyste, at der var konstateret én systemisk fejl i forbindelse med hjemtagelsen af inkassoporteføljen fra [REDACTED]. Fejlen bestod i at der ved beregningen blev brugt simpelt rente fremfor rentes rente.

Sparekassen påpegede dog, at fejlen var til debtors fordel og dermed ikke havde medført et økonomisk tab. Fejlen blev rettet i forbindelse med hjemtagelsen af porteføljen, ligesom resten af porteføljen fra [REDACTED] blev gennemgået.

Desuden oplyste sparekassen, at den tidligere havde gennemgået hele sparekassens egen inkassoportefølje i Q3 2021 til Q1 2022, Gennemgangen viste ingen systemiske fejl.

2. opfølgende redegørelse

Finanstilsynet sendte en opfølgende anmodning om redegørelse den 16. februar 2023 med spørgsmål om, hvilke kontroller sparekassen foretog af leverandørens arbejde. Finanstilsynet anmodede desuden om svar på omfanget af de konstaterede, enkeltstående fejl, og om sparekassens vurdering af risikoen for, at kunder blev opkrævet penge, som de ikke skyldte.

Sparekassen indsendte svar den 9. marts 2023. Af redegørelsen fremgik, at sparekassen tidligere havde foretaget stikprøvekontrol med [REDACTED], og at sparekassen fortsat havde et igangværende kontrolarbejde med [REDACTED]. Dette arbejde forventedes færdigt i august 2023 og instituttet ville sende en rapport af resultaterne.

Desuden oplyste sparekassen, at den fremadrettet ville indføre et kontrol setup, hvor der årligt tages en stikprøve af [REDACTED] håndtering og opgørelse af sparekassens fordringer.

Sparekassen oplyste samtidigt, at sparekassen forinden Finanstilsynets igangsættelse af undersøgelsen i september 2022, var begyndt på en 100% kontrol af fordringerne for sagerne fra [REDACTED] og fra deres egen inkassoafdeling. Alle fordringer fra porteføljen hos [REDACTED] blev genberegnet med korrektion af den tidligere nævnte systemiske fejl. Sparekassen havde konstateret fejl i 486 tilfælde, hvor fordringerne, som følge af ekspeditionsfejl, var opgjort for højt under porteføljen i egen inkasso og [REDACTED].

Sparekassen havde herefter konstateret to sager med overindbetaling fra debitorer.

- En sag, hvor der ved ekspeditionsfejl skulle refunderes ca. 13.000 kr. til debitor. Fejlen blev konstateret i forbindelse med hjemtagelsen af [REDACTED] porteføljen.
- En sag, hvor der var registreret en forkert rentesats i Sparekassens eget inkassosystem og ca. 2.000 kr. skulle refunderes. Fejlen blev konstateret og rettet under ovennævnte kontrol af egen inkasso.

På baggrund af ovenstående oplysninger, vurderede Finanstilsynet at der var behov for at modtage en uddybende beskrivelse af de konstaterede fejl i sparekassens egne inkassosager og sagerne hjemtaget fra [REDACTED] for sager med tilfælde af fejl- og overopkrævning.

3. runde spørgsmål

Finanstilsynet sendte en anmodning om redegørelse den 24. maj 2023. Sparekassen indsendte svar den 8. juni 2023. Sparekassen oplyste, at der ved kontrollen af porteføljen hos [REDACTED] og porteføljen i egen inkasso, var konstateret 486 tilfælde, hvor fordringerne, som følge af ekspeditionsfejl, er opgjort for højt.

For de to porteføljer, blev følgende fejl konstateret i redegørelsen af 8. juni 2023:

- 1) Fejl ved beregning af rente
- 2) Fejl i omkostninger
- 3) Krav helt forældet
- 4) Krav delvist forældet
- 5) Fejl i indbetalinger

Ud af de 486 tilfælde, var der konstateret overindbetaling i to sager (som nævnt på side 3).

Vedrørende fordeling af korrektionsstørrelser i restgæld, blev der i gennemsnit korrigeret for 55.000 kr. Det var inklusiv 13 sager, som hver havde en korrektion på mere end 250.000 kr. Ved udeladelse af de 13 sager, faldt den gennemsnitlige korrektion af restgæld til 20.000 kr.

Om kommunikation til kunderne oplyste sparekassen, at der var tilgået skrivelse til kunderne fra [REDACTED] porteføljen ved hjemtagelsen og ved eventuel korrigeret restgæld. Kommunikationen fandt sted, efter at Sparekassen havde gennemgået og rettet sagerne. For sagerne under egen inkasso, havde sparekassen ikke kommunikeret om hverken de konstaterede fejl eller den eventuelle korrigerede restgæld til de berørte kunder.

4. runde spørgsmål

Finanstilsynet sendte herefter ny anmodning om redegørelse den 23. august 2023, med spørgsmål om hvorvidt Sparekassen havde eller fortsat inddrev på sager via █████, som var omfattet kontrolarbejde.

Sparekassen oplyste hertil, at Sparekassen havde opretholdt allerede indgået afviklingsaftaler med debitorerne undervejs i kontrolforløbet. Sparekassen vurderede blandt andet, at givet at der ikke var identificeret systemiske fejl i egen inkasso, så var der ikke risiko for systemiske fejl i de overdragne sager til █████. Desuden vurderede sparekassen, at der ikke i kontrolperioden havde været risiko for overindbetaling på allerede indgået afviklingsaftaler.

Finanstilsynet havde afslutningsvist behov for et afklarende svar på, hvorvidt sparekassen forud for sit korrektionsarbejde med porteføljen i egen inkasso, i █████ og det igangværende arbejde hos █████, havde haft nogle former for kommunikation med de kunder, som sparekassen vurderede potentielt berørt af fejl i sparekassens gældsinddrivelse.

Sparekassen bekræftede, at den ikke havde orienteret kunderne om det dengang forestående kontrolarbejde for egne inkassosager, i sager hjemtaget fra █████ om det dengang igangværende kontrolarbejde hos █████

5. mail om foranstaltninger og kommunikation

Finanstilsynet sendte brev den 30. august imens Finanstilsynet afventede redegørelse om resultaterne af kontrolarbejdet hos █████. Finanstilsynet gjorde Sparekassen opmærksom på, at hvis der var konstateret fejl af systematisk karakter i █████ porteføljen, skulle den træffe rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for, at sparekassen systematisk inddrev gæld på fejlbehæftet grundlag, som følge af de konstaterede fejl, ophørte. Ligeledes gjorde Finanstilsynet sparekassen opmærksom på dens forpligtelser i forhold til individuel kommunikation til berørte kunder som følge af fejlene i gældsinddrivelsessystemer- og processerne.

Slutteligt fremhævede Finanstilsynet, 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 fejl i instituttets gældsinddrivelsessystemer- eller processer, medfører at der systematisk udsendes fejlbehæftede krav.

6. redegørelse om resultater fra kontrolarbejde █████

Finanstilsynet modtog i september 2023 resultaterne af kontrolarbejdet i inkassosagerne hos █████. Der var i alt konstateret fejl i 354 sager. Sparekassen pointerede, at der ikke var konstateret systemiske fejl og fejlene alene

fulgte af ekspeditionsfejl i håndteringen af sagerne. Fejlene var identisk med fire ud af fem af de forrige nævnte fejlkilder konstateret i egen inkasso og [REDACTED] porteføljen, nemlig:

- 1) Fejl ved beregning af renter
- 2) Fejl i omkostninger
- 3) Krav helt forældet
- 4) Fejl i indbetalinger

Finanstilsynet spurgte den 23. januar 2024 om, hvorvidt Sparekassen, da den konstaterede fejl i sager hos [REDACTED] i september 2023, havde orienteret kunderne individuelt og før deres sager var genberegnet og afsluttet. Finanstilsynet henviste i denne forbindelse til Finanstilsynets brev af 30. august 2023 samt afgørelsen til Danske Bank af 21. september 2020. Der fremgik det, at individuel kommunikation til kunderne ikke først kunne ske efter sagerne, var afsluttet.

Sparekassen henviste til forrige svar fra 28. august 2023 om, at de ikke før kontrolarbejdet hos [REDACTED] havde informeret kunderne individuelt omkring det forestående kontrolarbejde. Sparekassen var af den opfattelse, at kravet om individuel kommunikation til alle potentielle berørte kunder forud for at sagen rettes, kun gælder for tilfælde, hvor der er mistanke om eller konstateret systemiske fejl i porteføljen. Sparekassen påpegede ligeledes, at på tidspunktet for Finanstilsynets brev den 30. august 2023 om forpligtelserne til kommunikationen, havde sparekassen og [REDACTED] tilendebragt kontrol af sagerne og der udestod alene slutrapportering og opsamling på kontrolarbejdet. Det betød, at det ikke var muligt at informere kunderne forinden, hvis kravet om information til alle kunder også vedrørte ikke-systemiske fejl.

Høring

Sparekassen Sjælland-Fyn har haft udkast til påbud i høring.

Sparekassen Sjælland-Fyn havde ingen bemærkninger til det fremsendte udkast til påbud. Sparekassen oplyste samtidig at den havde forbedret og foretaget ændringer i forretningsgangen for Inkasso, med henblik på at imødekomme Finanstilsynets bemærkninger og efterleve påbuddet.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik 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 sparekasse konstaterer fejl ved sine systemer og/eller processer, 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 et institut 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 et institut inddriver krav, som ikke er retskraftige. Derudover skal grundlaget for beregning af hovedstol, renter eller gebyrer være korrekt, og et institut ikke må fortsætte opkrævning på baggrund af konstaterede systemiske fejl eller fejl af systematisk karakter.

Finanstilsynet bemærker, at god skik 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 skik tilsiger også, at et institut, 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 instituttet bevidst og systematisk fortsætter inddrivelsen, selvom instituttet er blevet bekendt med, at sagerne er fejlbehæftede, og at den situation, hvor der foreligger en enkeltstående sagsbehandlingsfejl, ikke er omfattet. Hvis en finansiell virksomhed konstaterer systematiske fejl i gældsinddrivelsessystemer- eller processer, skal den indføre de rette foranstaltninger til at sikre, at risikoen for systematisk fejl-opkrævning ophører.

Finanstilsynet kan konstatere, at Sparekassen Sjælland-Fyn har været i gang med at undersøge og gennemgå sager for hhv. [REDACTED] og egen inkasso i perioden Q3 2021 til Q1 2022. Senest i 2023 har sparekassen gennemgået inkassosager til inddrivelse hos [REDACTED] og afsluttet arbejdet i september 2023. Samtidigt kan Finanstilsynet konstatere, at sparekassen har identificeret én systemisk fejl i sagerne fra [REDACTED], fem fejlkilder i kontrollen fra [REDACTED] og egen inkasso, som har ledt til 486 sager med fejl i og fire fejlkilder i [REDACTED] porteføljen, som har ledt til 354 sager med fejl i.

Finanstilsynet bemærker dog, at sparekassen omtaler de totalt 840 sager, hvis restgæld skulle korrigeres, som sager, hvor der ikke var konstateret systemiske fejl, men fejl der alene var fulgt af ekspeditionsfejl i håndtering af sagerne. Af samme grund har Sparekassen vurderet, at kravet om individuel kommunikation til alle potentielle berørte kunder forud for genberegning af kundens sag, kun gælder i tilfælde, hvor der er konstateret systemiske fejl i porteføljen. Finanstilsynet anser det for at være en systematisk fejl, når den samme fejl opstår i flere sager eller i flere inkassoporteføljer, 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 kan konstatere, at fire ud af fem fejlkilder i [REDACTED] inkassoporteføljen er identisk med fejlene i sparekassens egen inkassoportefølge.

Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at sparekassen var forpligtet til at individuelt orientere berørte kunder, som følge af de konstaterede fejlkilder i gældsinddrivelsesprocesserne, forud for gennemgangen og genberegning af sagerne.

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 kan desuden konstatere, at sparekassen ikke har iværksat foranstaltninger til at sikre, at risikoen for fejloprævning og overoprævning ophører, for de konstaterede fejlkilder i de tre porteføljer. Finanstilsynet kan dog samtidig konstatere, at instituttet har afsluttet oprydningsarbejdet for fejlkilderne i hhv. [REDACTED] og egen inkasso samt [REDACTED] indenfor en kort tid (enkelte måneder). Finanstilsynet har derudover lagt vægt på, at der for [REDACTED] og sparekassens egen inkassoportefølge har medført overoprævning i totalt to sager.

Finanstilsynet bemærker hertil, at i sager, hvor et institut konstaterer fejlkilder af mindre omfang og uden større kompleksitet, vil det som udgangspunkt ikke være i kundens interesse, at sagen sættes i bero eller der træffes andre foranstaltninger til at hindre fejloprævning, hvis en fejl kan korrigeres indenfor så kort tid, og der ikke er risiko for overoprævning. Det vil heller ikke være i kundens interesse at blive ulejlignet med individuel information om fejl i sagen, inden sagen er afsluttet og genberegnet, hvis oprydningsforløbet er kortvarigt, og der ikke er risiko for overoprævning. 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.

Så vidt angår kommunikation kan Finanstilsynet konstatere, at Sparekassen Sjælland-Fyn ikke har haft praksis for at kommunikere til kunderne, og i tilfælde hvor der var været kommunikation (hjemtagelsen af [REDACTED]) er der først kommunikeret efter sagen er genberegnet. Det er ikke foreneligt med god skik reglerne først at informere kunderne, efter gennemgangen af sagerne er afsluttet hos instituttet ej heller at udelade kommunikationen. Det slog Finanstilsynet fast med afgørelsen til Danske Bank af 21. september 2020, og sparekassen blev gjort opmærksom herpå ligesom andre danske pengeinstitutter.

Finanstilsynet har noteret, at Sparekassen har endeligt afsluttet korrektionsarbejdet i september 2023, og at sparekassen ikke har kommunikeret individuelt til de berørte kunder, forud for genberegning af sagerne, og at dette forhold ikke var afsluttet forud for Finanstilsynets undersøgelse.

Finanstilsynet påbyder derfor Sparekassen Sjælland-Fyn, fremadrettet at sikre, at sparekassen kommunikerer individuelt til de inkassokunder, som kan være berørt af eventuelle nye fejlkilder, så snart at fejlen er konstateret og kundegruppen identificeret.

Sparekassen skal senest 30. maj 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@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 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