

Indstilling af den journalistiske afdækning af gældsskandalen i Danske Bank

Indstillere:

Birgitte Erhardtson, journalist, kommentator og lederskribent på Berlingske og Vibeke Daell Bjerrum, journalist og nyhedsvært på TV 2 News

Indstillede:

TV2s Morten Spiegelhauer, Steen Schat-Holm, Thomas Østerlin Koch, Joachim Claushøj Bindslev, Peter Vesterlund og Niels Lykke Møller i samarbejde med Berlingskes Eva Jung, Lars Nørgaard Pedersen og Michael Lund.

Begrundelse

Danske Bank er landets største bank og har en betroet position i Danmark. Med den position følger "et særligt ansvar over for de samfund, vi er en del af," som banken selv skriver på sin hjemmeside.

Ikke desto mindre er det over de seneste måneder lykkedes journalister på TV 2 og Berlingske at afdække en omfattende gældsskandale i Danske Bank. En skandale, der har ramt bankens allersvageste kunder.

Berlingske og TV2 har bl.a. afsløret, hvordan Danske Banks medarbejdere i årevis har arbejdet efter en manual, som instruerede dem i at få inkassokunder unødigt - og samtidig berige bankens egen mæglerkæde, Home.

Det vil sige, at de i forvejen meget sårbare kunder ville blive straffet økonomisk. Alene hvis de lyttede til bankens råd om at vælge Home.

Historien om Danske Bank Home-manual er bare ét af resultaterne af TV 2 og Berlingskes afdækning af gældsskandalen i banken.

Journalisterne har også afsløret, at Danske Banks gældsinddrivelse blandt inkassokunderne i årevis har været fyldt med fejl. Banken har opkrævet for høje beløb, inddrevet forældet gæld og inddrevet gæld fra de forkerte personer.

Skandalen har haft særdeles håndgribelige konsekvenser for de berørte som den 86-årige pensionist Karen Villadsen, der - uden at ane det - havde betalt 48.000 kroner for meget til banken.

Men ikke kun Danske Banks kunder, også samfundsbærende institutioner som domstole og skattevæsen har stolet blindt på de tal, Danske Bank har fremsendt.

De fejlagtige beløb er vandret videre til skattemyndighederne og domstolene. 106.000 gældssager er nu i gang med at blive undersøgt for fejl, og 17.000 inkassosager blev som direkte konsekvens af mediernes afdækning sat i bero.

Ingen uden for banken har opdaget skandalen, som har fået lov at leve i årtier i stilhed bag bankens mure. Og det til trods for, at mindst seks vice- eller underdirektører i banken blev advaret af medarbejdere og bankens interne revisorer om problemerne. Men bankens ledelse svigtede sit ansvar for at rydde op i de kritisable forhold.

TV 2 og Berlingske har dygtigt afdækket de rystende forhold over flere måneder gennem klassisk graverjournalistik og grundig analyse af omfattende mængder dokumenter.

Journalisterne har opdyrket kilder med adgang til fortrolige oplysninger, der har væsentlighed for tusindvis af bankkunder. Kildearbejdet har resulteret i et omfattende skriftligt materiale, herunder intern korrespondance fra banken og kommunikation med rådgivere som advokatfirmaet Plesner og revisionshuset EY. Samtidig har journalisterne opsøgt hundredvis af berørte bankkunder.

Journalisternes arbejde har givet et unikt indblik i bankens maskinrum og bl.a. blotlagt, hvordan ledelsen fortsatte den potentielt ulovlige inddrivelse af gæld hos inkassokunderne selv efter at have orienteret Finanstilsynet om gældsskandalen.

TV2 og Berlingske har også vist, at Danske Bank har et helt særligt forhold til myndighederne. Selvom banken ulovligt har inddrevet gæld fra tusindvis kunder gennem mange år, så har Skattestyrelsen valgt at samarbejde med Danske Bank frem for at advare skatteborgerne.

På baggrund af mediernes dækning har finanssektorens kontrolorgan, Finanstilsynet, undersøgt sagen. I september 2020 sendte tilsynet fire påbud til Danske Bank om at få styr på gældsinddrivelsen og kalder i dag bankens håndtering af inkassokunderne for dybt kritisabel.

Danske Banks nye topledelse har proklameret, at åbenhed og transparens er bankens vej til at genvinde samfundets tillid. Men gældsskandalen har været kendt i årevis i Danske Bank, uden at banken selv oplyste om sagen til offentligheden.

I stedet var bankens interessenter, herunder investorer, kunder og selv erhvervsministeren, henvist til at høre om sagen gennem journalisternes fremragende afdækning. Derfor fortjener de Cavlingprisen.

TV 2 og Berlingske har afdækket, at:

- Danske Bank i årevis har inddrevet gæld fra sine mest sårbare kunder i strid med reglerne. Fejl i data og IT-systemer betyder blandt andet, at banken har inddrevet for store beløb samt gæld, der var forældet.
- Der er tale om fire forskellige typer af fejl, som blandt andet betyder, at systemet uberettiget har inddrevet gæld fra kautionister. Eller at to kunder, der sammen skylder banken et beløb, begge individuelt bliver opkrævet den fulde gæld. Det er værd at bemærke, at samtlige fire fejl i mange år har øget kundernes gæld - ikke det modsatte. Banken har altså på en række områder inddrevet et større beløb end den reelle gæld.
- Ved henvendelse fra TV 2 og Berlingske måtte Danske Bank fortælle, at mellem 10.000 og 15.000 kunder skulle kompenseres.
- Danske Bank har fortalt, at de berørte kunder som oftest skulle kompenseres med 1.000-2.000 kroner. TV 2 og Berlingske har afdækket, at der i en stribe tilfælde var tale om langt mere grelle eksempler. Som den 86-årige pensionist Karen Villadsen, der efter en henvendelse fra medierne gik til Danske Bank og bad om at få undersøgt sin sag. Det viste sig, at hun skulle have 48.000 kroner retur.
- Selv om gældssagen bunder i IT-problemer, var den også kendt og erkendt som et stort problem af ansatte og ledelse internt i banken. Mindst seks vice- eller underdirektører i banken blev for mere end ti år siden advaret om fejlene i gældsinddrivelsen. Selv Danske Banks topledelse er ifølge sagens dokumenter løbende blevet informeret.
- Allerede i 2005 – og adskillige gange i årene derefter – advarede Danske Banks interne revision topledelsen om, at der var alvorlige fejl i bankens gældsinddrivelse.
- Selv om sagen havde været kendt i årevis – og blandt andet Finanstilsynet blev orienteret i juni 2019 – gik Danske Bank ikke til offentligheden med denne viden. Sagens indhold blev først kendt i sensommeren 2020 med afdækningen fra TV 2 og Berlingske.
- Landets domstole har i hundredvis af tilfælde behandlet sager fra Danske Bank baseret på forkerte oplysninger. Konsekvensen er i yderste fald, at folk uberettiget kan have fået hentet deres værdigenstande, eller at personer er blevet begæret konkurs på et forkert grundlag,

- For talrige berørte kunder betyder bankens fejl, at deres skatteoplysninger mange år tilbage kan være ukorrekte og resulteret i eksempelvis for høje rentefradrag og fejlbehæftede årsopgørelser.
- Danske Bank har i en længere årrække haft en fast praksis om at lade økonomisk sårbare bankkunder betale overpris, når kunderne fulgte bankens rådgivning og solgte deres hjem gennem Danske Banks egen ejendomsmæglerkæde, Home. I en manual til de ansatte, står der, at Danske Bank-rådgiverne ved for højt salær skal »forhandle med ejendomsmægleren om et lavere salær«. Men – som det understreges: »IKKE med Home«.
- Centrale personer i Danske Bank og hos bankens advokatfirma udvekslede detaljerede oplysninger om bankens gældsindrivelsesskandale op til tredje kvartalsregnskab i 2019. Men sagen blev ikke nævnt med et ord i regnskabet. Aktionærer og eksperter retter hård kritik af banken for ikke at fortælle om sagen.
- Det er også kommet frem, at skattemyndighederne har kendt til sagen i et år og koordineret tæt med Danske Bank, uden Skattestyrelsen fandt grundlag for at informere offentligheden. Faktisk argumenterede Skattestyrelsen for, at man skulle udsætte informationen til borgerne.

Afdækningen har blandt andet ført til:

- Danske Bank officielt har beklaget sagen.
- Det er i dag et åbent spørgsmål, om befolkningen nogensinde var blevet informeret om sagen, hvis ikke Berlingske og TV 2 havde afdækket den. En del af afdækningen har netop vist, at banken i et år har trodset egne kommunikationsplaner om at oplyse om sagen til kunder og offentlighed.
- 106.000 gældssager er nu i gang med at blive undersøgt for fejl. Et arbejde, der ventes færdigt i sommeren 2021.
- Finanstilsynet har trods viden om sagen gennem mere end et år først bedt Danske Bank om en haste-redegørelse, da Berlingske og TV 2 afslørede forholdene.
- Finanstilsynet har rettet hård kritik af Danske Bank i gældssagen og kaldt sagen ”skadelig for samfundstilliden”, ligesom bankens håndtering af kunderne blev omtalt som ”dybt kritisabel”.
- Finanstilsynet har givet Danske Bank fire påbud om, at banken skal dokumentere, at gældsopkrævningen er bragt i orden, og at skadelidte kunder er blevet kompensert.
- Finanstilsynet bad de andre storbanker i Danmark- Nordea Danmark, Jyske Bank, Sydbank, Nykredit og Spar Nord - om en redegørelse for forholdene på gældsområdet hos dem. Deres svar viste, at også Nordea og Jyske Bank har fundet fejl og risiko for uretmæssig opkrævning fra kunder.
- Danske Bank har med omgående virkning sat inddrivelsen af 17.000 sager i bero.
- Danske Bank har i kølvandet på afsløringerne om Home udsendt en officiel beklagelse over ”uacceptabel forretningsgang.”
- Erhvervsministeren har været indkaldt i samråd om sagen. Ministeren har ad flere omgange lagt afstand til Danske Banks håndtering af sagen.

Med venlig hilsen

VIBEKE DAELL BJERRUM

Studievært

TV 2 News

+45 30100308

vida@tv2.dk