

Til: Telia Finance Danmark, Filial af Telia Finance AB, Sverige
Att.: Direktionen

9. september 2024

Ref. VISK

J.nr. 24-002116

Påbud om at foretage en kreditværdigheds- vurdering i overensstemmelse med kreditafta- lelovens § 7 c, stk. 1

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Telia Finance at have en proces for at foretage en kreditværdighedsvurdering i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed forud for indgåelsen af en kreditaftale, herunder at:

1. beregne forbrugerens rådighedsbeløb på baggrund af fyldestgørende oplysninger om forbrugerens indtægter og udgifter
2. foretage en individuel vurdering af, om forbrugerens rådighedsbeløb er tilstrækkelig til, at forbrugeren kan servicere lånet.

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Telia Finance.

Telia Finance har allerede den 27. marts 2024 og 12. august 2024 fremsendt dokumentation for virksomhedens efterlevelse af påbuddet.

Baggrund

Finanstilsynet anmodede den 5. februar 2024 Telia Finance om en redegørelse for virksomhedens proces for kreditværdighedsvurdering af forbrugere i forbindelse med bevilling af rentefri kredit til køb af mobiltelefoner og mobiltelefontilbehør med månedlig delbetaling, jf. kreditaftalelovens § 7 c.

Telia Finance oplyste i en redegørelse indsendt den 12. februar 2024, at virksomheden ydede rentefri kredit til delbetaling af mobiltelefoner og mobiltelefontilbehør til Telias kunder og kun gennem Telias distributionskanaler. Af redegørelsen fremgik det, at Telia Finance foretog en kreditværdighedsvurdering af eksisterende og nye kunder, inden der bevilliges kredit, og at denne proces var opdelt i tre trin:

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

ERHVERVSMINISTERIET

Indhentning af information

Telia Finance indhentede først en række oplysninger om forbrugeren ved brugen af API'er (application program interfaces) som overførte information fra en række forskellige kilder. Mere specifikt blev følgende oplysninger om forbrugeren indhentet ved første trin i kreditværdighedsvurderingen:

- Oplysninger om eventuelle betalingsanmærkninger via kreditregisteret og RKI
- Oplysninger om adresseinformation og CPR-status via det centrale personregister
- Eventuelt relevant kundehistorik via Telia Danmark og Telia Finance's interne databaser
- Statistiske variable via samarbejdspartner Geomatic A/S

Minimumskriterier for at opnå kredit

Telia Finance oplyste, at instituttet benyttede ovenstående oplysninger om forbrugeren til at vurdere, om forbrugeren var berettiget til at opnå kredit. Nedenfor ses minimumskriterierne:

- Forbrugeren er mindst 18 år
- Forbrugeren er registeret og bosiddende i Danmark
- Forbrugeren har ingen betalingsanmærkninger i hverken kreditregister eller RKI
- Forbrugeren har ingen tidligere misligholdelser i Telia Danmark eller Telia Finance

Anvendelse af kreditscoremodel

Såfremt en forbruger opfyldte ovenstående kriterier, ville forbrugeren fortsætte til det sidste trin i processen for kreditværdighedsvurdering, hvor der anvendtes en kreditscoremodel.

Telia oplyste, at modellen blev brugt til at udregne, om forbrugeren rammer minimumskreditscoren for at blive bevilget kredit, og at udregne størrelsen på kreditscoren til at fastlægge hvor meget forbrugeren måtte låne. Scoren blev fastsat ud fra en række parametre og blev beskrevet i redegørelsen som:

"Ingående parametrar är till exempel ålder, internt engagemang, intern skötselhistorik och statistiska variabler från Geomatic. Exempel på sådana statistiska variabler kan vara hushåll/familjetyper, civilstånd, barn, personlig inkomst, hushållets inkomst och tillgångar, bilägande, ägande av boende och boendetyper, utbildning, sysselsättning".

Telia Finance uddybede ikke i redegørelsen, hvordan ovenstående oplysninger blev indhentet, og hvordan parametrene blev udregnet.

Finanstilsynet afholdt derfor et opfølgende møde med Telia Finance, hvor instituttet nærmere gennemgik den konkrete proces for kreditværdighedsvurdering trin-for-trin, samt hvordan oplysninger om parametrene blev indhentet og valideret.

Under mødet præsenterede Telias Finance en grundigere trin-for-trin proces for deres kreditværdighedsvurdering. Finanstilsynet modtog herefter beskrivelsen af processen for kreditværdighedsvurdering pr. mail den 1. marts 2024. Telia Finance præsenterede afslutningsvist en ny model for kreditværdighedsvurdering med nye forbedrede processer, der sikrede, at der blev indhentet flere oplysninger om den enkelte forbrugers økonomi og at oplysningerne blev valideret gennem eksterne kanaler som eSKAT og Monthio. Virksomheden oplyste på daværende tidspunkt, at modellen ville være klar i sommeren 2024, og at den allerede fra 15. marts 2024 ville implementere nye spørgsmål til forbrugeren på hjemmesiden i den nuværende model for kreditværdighedsvurdering.

Grundigere beskrivelse af kreditværdighedsprocessen

Af redegørelsen fremgik det, at Telia Finance tilbød rentefri kredit med delbetaling med den største kreditstørrelse på 20.000 DKK. Ifølge Telia Finance's forretningsgange, ville forbrugere, som valgte at købe en mobiltelefon og/eller mobiltelefontilbehør med mulighed for månedlig afbetaling, blive kreditværdighedsvurderet.

Telia Finance oplyste, at processen startede ved at gennemgå, om forbrugeren overholdt de tidligere omtalte minimumskriterier for at ansøge om kredit som betalingsmetode. Hvis ét af minimumskriterierne ikke blev overholdt, ville forbrugeren blive nægtet en kredit. Telia Finance oplyste, at følgende oplysninger blev indhentet:

- “ ...
- *Information in the application (order information, sales channel, porting of phone number etc.)*
 - *Pending orders (to be able to assess if there are additional orders in process that affect the final approved limit)*
 - *Telia customer history*
 - *Telia customer invoices (sent and overdue)*
 - *Existing credit balance (same reason as for pending orders, to be able to assess the final approved limit)*
 - *Population register (Det Centrale Personregister/CPR)*
 - *Geomatic, Conzoom (External data for consumer statistical variables, Geomatic A/S)*

- *DBR, Debitor registret (External data payment remarks, Bisnode/D&B)*
- *RKI, Ribers Kredit Information (External data payment remarks, Experian) “*

Telia Finance oplyste, at en forbruger blev betegnet som en ”ny” eller ”eksisterende” kunde, hvorefter kreditscoremodellerne blev benyttet til at udregne en kreditscore som bestemte den maksimale kreditgrænse.

Kreditscoremodellen for eksisterende kunder tog primært udgangspunkt i interne kundedata som betalingshistorik og beskæftigelse.

Kreditscoremodellen for nye kunder bestod i en række modelparametre, som hver fik tildelt en værdi. Parametrene omfattede blandt andet forbrugers alder, antal år på bopælsadressen, civilstatus, boligejerskab, estimat af nettoformue og postnummer. Oplysning om alder og adresse blev givet fra forbrugeren selv, som en del af ansøgningsprocessen. Værdien til de øvrige parametre blev udregnet ud fra historisk data om adressen via en ekstern samarbejdspartner, Geomatic.

Telia Finance gav et eksempel på, at Geomatic indhentede oplysninger om forbrugers bopælsadresse og ud fra denne oplysning estimerede den, hvad forbrugers indkomst måtte være.

Modellen indebar, at forbrugeren på intet tidspunkt i processen for kreditværdighedsvurdering oplyste om faktiske indtægter og udgifter, og at de oplysninger, der anvendtes ej heller, blev valideret med en ekstern kilde, som for eksempel eSKAT. Der blev heller ikke udregnet et rådighedsbeløb for forbrugeren.

Finanstilsynet modtog den 1. marts 2024 en redegørelse, hvori Telia Finance oplyste, at kreditinstituttet i slutningen af februar havde stoppet indgåelsen af nye låneaftaler med delbetaling i Danmark.

Telia Finance's nye model for kreditværdighedsvurdering

Finanstilsynet modtog den 27. marts 2024 en ny redegørelse fra Telia Finance, som oplyste, at virksomheden ville genoptage indgåelse af nye låneaftaler med delbetaling med udgangen af marts 2024 baseret på en fornyet proces for kreditværdighedsvurdering.

Telia Finance oplyste, at den nye proces for kreditværdighedsvurdering vil ske i et samarbejde med Monthio ApS, som indhenter, verificerer og beregner data fra forbrugeren i kombination med interne og eksterne kilder.

Telia Finance oplyste desuden, at den nye model for kreditværdighedsvurdering vil blive anvendt på følgende måde for kundegrupperne:

- Nye kunder: kreditværdighedsvurderes i henhold til den nye proces for kreditværdighedsvurdering
- Eksisterende kunder, som tidligere er blevet godkendt til en specifik kreditgrænse, vil ved ny ansøgning om bevilling af lån til køb af mobiltelefon og mobiltelefontilbehør med delbetaling, kreditværdighedsvurderes i henhold til den nye proces for kreditværdighedsvurdering. Det betyder, at selvom kunden tidligere har været berettiget en særlig kreditgrænse, kan den nye proces forhindre det.

Telia Finance vedlagde en præsentation af virksomhedens nye proces for kreditværdighedsvurdering, som beskrev hvilke (nye) oplysninger virksomheden indhentede til brug for vurdering samt, hvorfra oplysningerne indhentes og hvordan de valideres. Processen er opdelt i 8 trin:

Trin 1. Checkout

Forbrugere, der vælger delbetaling til køb af mobilprodukter sendes over til en særskilt landingsside, hvor den nye proces for kreditværdighedsvurdering starter. Forbrugeren skal identificere sig med MitID.

Trin 2 og 3. Gennemgang af minimumskriterier

Minimumskriterier for at opnå kredit gennemgås for forbrugeren. Ligesom tidligere vil forbrugeren få afvist ansøgning om kredit til delbetaling, hvis forbrugeren ikke efterlever bare ét af minimumskriterierne.

Trin 4 og 5. Indhentning af oplysninger om forbrugers økonomi

Forbrugeren skal udlevere oplysninger om forbrugers økonomiske situation. Processen består af tre trin, og oplysningerne bruges med Monthio's system til at foretage kreditværdighedsvurderingen:

1. Baggrundsoplysninger:
 - Forbrugeren skal give oplysninger om: civilstand, antal hjemmeboende børn i husstanden og boligform (eje, leje, andel, hjemme, andet).
2. Datadeling:
 - Forbrugeren skal give samtykke til eSKAT samt til at Monthio, får adgang til forbrugers bankkonti for at skabe overblik over indtægter og udgifter.
3. Overblik over forbrugers økonomi:
 - Via Monthio's data system udregnes et rådighedsbeløb for den enkelte forbruger ud fra de indhentede oplysninger om forbrugers økonomi via eSKAT, kundes banktransaktioner, tinglysningsregisteret og CPR. Rådighedsbeløbet udregnes som den samlede netto-

indkomst fratrukket faste omkostninger. [REDACTED]
[REDACTED] rådighedsbeløb/takst, der fremgår af bekendtgørelsen om gældssaneringen.

Trin 6, 7 og 8. Interne og eksterne databaser

- Telia Finance indhenter eksisterende kundedata om forbrugeren, hvis personen tidligere har været kunde hos Telia.
- Herefter anvendes kreditscoremodeller for eksisterende og nye kunder til at bestemme hvor stort et beløb kunden kan låne.
- Monthio tjekker om forbrugeren har en positiv kreditværdighedsvurdering med oplysningerne fra trin 4 og 5.

Trin 9. Kreditscoren bestemmes

Ud fra de indsamlede data fra de forskellige kilder, sendes alle oplysninger til *Dside credit rule engine* og en kredit gives, hvis:

- forbrugeren [REDACTED]
- forbrugeren [REDACTED]
- forbrugeren [REDACTED]

Efter en godkendt kreditværdighedsvurdering er kreditten oprettet (eller opdateret, hvis der er tale om en eksisterende kunde) på landingssiden.

Hørings svar

Telia Finance har afgivet høringssvar den 12. august 2024.

Telia Finance har anført, at virksomheden har implementeret en ny proces for kreditværdighedsvurderingen af nye kunder, som beskrevet i redegørelsen fra Telia Finance til Finanstilsynet af 27. marts 2024, og som er gengivet i afsnittet ovenfor.

I høringssvaret anfører Telia Finance yderligere, at de har integreret en række relevante kontrolmekanismer og advarsler i det nye system, for at sikre, at en vurdering af hver enkelt ansøgers faktiske økonomiske situation udføres. Advarsler og kontroller udføres på flere niveauer og er overvåget af Telia Finance ved brug af Monthio og Dside. Kontrollerne og advarslerne omfatter:

- Teknisk kontrol, hvorefter en ansøgning afvises, hvis eksterne kilder ikke kan valideres ud fra det tilgængelige materiale fra ansøgeren
- Situationer med manglende data, hvor den tilgængelige data ikke er tilstrækkelig for virksomheden til at foretage en retvisende kreditværdighedsvurdering

- Situationer med uoverensstemmelse i dataene, hvor det oplyste fra kunden og den tilgængelige data ikke stemmer overens
- En kreditpolitik, hvorefter virksomheden [redacted] i situationer, hvor oplysninger om kundens indkomst eller gæld varierer hos forskellige eksterne kilder

Retligt grundlag

Långivere skal vurdere forbrugeres kreditværdighed, inden de bevilger lån. Det følger af kreditaftalelovens § 7 c:

”§ 7 c. Kreditgiveren skal inden kreditaftalens indgåelse vurdere forbrugeres kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser.

Stk. 2. Hvis kreditgiveren og forbrugeren efter kreditaftalens indgåelse bliver enige om at ændre det samlede kreditbeløb, skal kreditgiveren ajourføre de finansielle oplysninger, som kreditgiveren har om forbrugeren. Før enhver væsentlig forhøjelse af det samlede kreditbeløb skal kreditgiveren atter vurdere forbrugeres kreditværdighed.

[Stk. 3.]”

Det fremgår af lovbemærkningerne¹ til kreditaftalelovens § 7 c, at vurderingen af forbrugeres kreditværdighed skal ske med henblik på at vurdere, om forbrugeren vil være i stand til at betale de forudsatte afdrag på kreditbeløbet og ikke med henblik på at vurdere långiverens tabsrisiko:

”Bestemmelsen indebærer, at kreditgiveren altid vil skulle indhente fyldestgørende oplysninger og på baggrund af disse oplysninger foretage en vurdering af forbrugeres kreditværdighed. Oplysningerne kan efter kreditgiverens skøn indhentes hos forbrugeren og ved søgning i relevante databaser, fx hos kreditoplysningsbureauer.

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med forbrugerkreditdirektivets over- ordnede formål om at øge forbrugerbeskyttelsen, og vurderingen af forbrugeres kreditværdighed skal derfor ske med henblik på at vurdere, om forbrugeren på baggrund af dennes økonomiske situation ved hjælp af fx løbende indtægter, låneomlægning eller realisation af aktiver vil være i stand til at betale de forud-

¹ Forslag til lov om ændring af lov om kreditaftaler og lov om markedsføring (ændring som følge af forbrugerkreditdirektivet), fremsat den 16. december 2009, Folketingstidende 2009-2010, A, L 91 som fremsat, side 51.

satte afdrag på kreditbeløbet, og ikke med henblik på at vurdere kreditgiverens tabsrisiko.

Det følger af den foreslåede bestemmelse i stk. 2, at kreditgiveren på ny skal foretage en vurdering af forbrugerens kreditværdighed, inden der sker en væsentlig forhøjelse af det samlede kreditbeløb. Ved ændring af det samlede kreditbeløb skal kreditgiveren endvidere ajourføre de finansielle oplysninger om forbrugeren, som kreditgiveren har registreret.”

Kravet om kreditværdighedsvurdering har siden 1. juli 2023 også været gældende for udbydere af rente- og omkostningsfrie kreditter, der agerer tredjepart, og som allerede havde en tilladelse som forbrugslånsvirksomhed eller pengeinstitut.²

EU-Domstolen har fastslået, at det kan være tilstrækkeligt at vurdere en låneansøgers kreditværdighed ud fra de oplysninger, som låneansøgeren selv giver, hvis de er fyldestgørende og hvis simple uunderbyggede erklæringer fra forbrugers side er vedlagt dokumentation. Långiver har ikke pligt til at foretage en systematisk efterprøvelse af låneansøgerens oplysninger og dokumentation. Det fremgår af præmisserne 35-39 i en præjudiciel afgørelse³ fra 2014 om fortolkningen af artikel 8 i forbrugerkreditdirektivet, som kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1 og 2, implementerer:

”35. I denne henseende fremgår det af 26. betragtning til nævnte direktiv, at kreditgivere bør bære ansvaret for at kontrollere den enkelte forbrugers kreditværdighed, og at de med henblik herpå bør kunne anvende ikke blot oplysninger, som forbrugeren har givet i forbindelse med forberedelsen af den pågældende kreditaftale, men også oplysninger, der er givet under et længerevarende forretningsforhold. Denne forpligtelse tilsigter således at ansvarliggøre kreditgiverne og undgå udbetaling af kreditter til forbrugere, der ikke er kreditværdige.

36. Direktiv 2008/48 angiver ikke en udtømmende opregning af de oplysninger, som kreditgiveren skal bruge for at efterprøve forbrugers kreditværdighed, og præciserer heller ikke, om disse oplysninger skal kontrolleres, og på hvilken måde de skal kontrolleres. I stedet giver affattelsen af artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48, læst i lyset

² Jf. § 2 i lov nr. 479 af 5. december 2023 om ændring af lov om forbrugslånsvirksomheder og lov om kreditaftaler.

³ EU-Domstolens dom af 18. december 2014, C-449/13 (Consumer Finance). Sagen vedrørte franske forbrugeres billån og forbrugslån, begge på ca. 150.000 kr. Ifølge den franske forbrugeraf-talelov fortaber forbrugslånselskaber helt eller delvist retten til renter, hvis selskabet ikke har efterprøvet forbrugers kreditværdighed inden bevilling af lån, jf. præmis 10.

af 26. betragtning til dette, kreditgiveren en skønmargin med henblik på at afgøre, om de oplysninger, denne er i besiddelse af, er tilstrækkelige eller ej til at dokumentere forbrugerens kreditværdighed, og om han skal efterprøve disse ved hjælp af andre beviselementer.

37. Heraf følger det for det første, at det påhviler kreditgiveren i hvert enkelt tilfælde og under hensyntagen til de specifikke omstændigheder i forbindelse hermed, at afgøre, om de nævnte oplysninger er brugbare og fyldestgørende med henblik på efterprøvelsen af forbrugerens kreditværdighed. I denne henseende kan spørgsmålet om, hvorvidt de pågældende oplysninger er fyldestgørende, afhænge af omstændighederne i forbindelse med indgåelsen af kreditaftalen, forbrugerens personlige situation og det beløb, der er tale om i aftalen. Denne kontrol kan finde sted ved hjælp af dokumentation af forbrugers finansielle situation, men det kan ikke udelukkes, at en kreditgiver kan tage hensyn til det forudgående kendskab til den potentielle låntagers finansielle situation i forhold til det lån, som han kan få tildelt. Simple, uunderbyggede erklæringer, som forbrugeren fremsætter, kan dog ikke i selv kvalificeres som fyldestgørende oplysninger, hvis de ikke er vedlagt dokumentation.

38. For det andet og med forbehold for andet punktum i artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48, hvorefter medlemsstaterne kan opretholde kreditgiverens forpligtelse til at søge i en database i deres lovgivning, pålægger direktiv 2008/48 ikke kreditgivere at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtig heden af de oplysninger, forbrugeren fremkommer med. Afhængigt af omstændighederne i hvert enkelt tilfælde kan kreditgiveren enten stille sig tilfreds med de oplysninger, som forbrugeren er fremkommet med, eller vurdere, at det er nødvendigt at indhente en bekræftelse af disse oplysninger.

39. På baggrund af ovenstående betragtninger skal det tredje spørgsmål besvares med, at artikel 8, stk. 1, i direktiv 2008/48 skal fortolkes således, at den på den ene side ikke er til hinder for, at efterprøvelsen af forbrugerens kreditværdighed alene sker på baggrund af oplysninger, som denne sidstnævnte er fremkommet med, på betingelse af, at disse oplysninger er fyldestgørende, og at simple erklæringer fra forbrugers side er vedlagt dokumentation, og at den på den anden side ikke pålægger kreditgiveren at foretage en systematisk efterprøvelse af rigtigheden af de oplysninger, forbrugeren fremkommer med.”

Østre Landsret har den 22. marts 2024 afsagt dom i en sag om lovligheden af dele af Finanstilsynets påbud af 12. januar 2022 til Resurs Bank. Landsretten har opretholdt Finanstilsynets påbud om, at Resurs Bank skal bereg-

ne låntagers rådighedsbeløb for alle lån, og at banken i alle tilfælde skal foretage en individuel vurdering af, om låntagers rådighedsbeløb er tilstrækkeligt til, at låntager kan servicere lånet.

Landsretten har ophævet Finanstilsynets påbud om, at Resurs Bank vurdering af låntagers kreditværdighed på baggrund af fyldestgørende oplysninger, indebar, at Resurs Bank skulle indhente dokumenterede oplysninger om alle låntagers faktiske indtægter og faktiske faste udgifter, med følgende begrundelse:

”...et krav om at Resurs Bank i alle låneforhold skal indhente dokumenterede oplysninger om låntagers faktiske indtægter og faktiske faste udgifter som led i kreditværdighedsvurderingen reelt vil fratage kreditgiveren det i lovgivningen forudsatte skøn over, hvornår der foreligger fyldestgørende oplysninger, og at et generelt krav herom, der stilles uafhængigt af omstændighederne i forbindelse med indgåelsen af kreditaftalen, herunder f.eks. lånets størrelse og kreditgivers forudgående kendskab til forbrugeren, ikke har den fornødne hjemmel i kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1.

Navnlig for så vidt angår spørgsmålet om adgangen til at anvende estimer ved beregningen af bl.a. faste udgifter bemærker landsretten, at det fremgår af bilag 2 til European Banking Authority's rapport fra 2020 om retningslinjer for oprettelse og overvågning af lån, at kreditgiver, hvis det er relevant og mere hensigtsmæssigt, f.eks. når der bruges automatiserede modeller ved långivning, kan anvende andre informationstyper/-kilder og data af økonomisk og finansiel art, som er nødvendige for at foretage vurderingen.”

Som følge af Østre Landsrets dom af 22. marts 2024 stiller Finanstilsynet ikke længere krav om, at kreditgiver skal indhente dokumenterede oplysninger om alle låntagers faktiske indtægter og udgifter som led i kreditværdighedsvurderingen. Det følger af dommen, at kreditgiver har et skøn ved vurderingen af, hvad der udgør fyldestgørende oplysninger, og at omstændighederne i forbindelse med indgåelsen af kreditaftalen har betydning for udøvelsen af dette skøn. Som en del af kreditgivers skøn kan anvendes estimer, hvis det er relevant og mere hensigtsmæssigt, når der også foretages en individuel vurdering af, om låntagers rådighedsbeløb er tilstrækkeligt til, at låntager kan servicere lånet.

Finanstilsynets vurdering

Efter kreditaftalelovens § 7 c, skal långivere vurdere forbrugeres kreditværdighed, inden de bevilger et lån. Vurderingen skal ske på baggrund af fyldestgørende oplysninger, der, hvor det er relevant, indhentes hos forbrugeren og, hvor det er nødvendigt, ved søgning i relevante databaser.

Finanstilsynet kan konstatere, at Telia Finance Danmark med sin daværende model for kreditværdighedsvurdering, kun indhentede meget få oplysninger om den konkrete forbruger til brug for kreditværdighedsvurderingen forud for bevilling af rentekredit af mobiltelefoner og mobiltelefontilbehør med delbetaling.

Telia Finance indhentede således kun oplysninger om forbrugers alder, bopælsadresse, registreringer i Kreditregisteret og RKI Registeret samt oplysninger om eventuelle misligholdelser som eksisterende eller tidligere Telia kunde.

Disse oplysninger blev sammen med andre estimater for bl.a. nettoformue, år bosat på adressen, og oplysning om boligtype (leje eller ejerbolig) anvendt til at udregne en kreditscore for forbrugeren, og til at tage stilling til om, og hvor meget, forbrugeren måtte låne. Processen indebærer, at Telia Finance anvendte grove estimater om forbrugers indtægt, som var baseret på alder og bopælskommune, ligesom virksomheden ikke indhentede oplysninger om forbrugers udgifter eller beregnede den konkrete forbrugers rådighedsbeløb.

Finanstilsynet finder at, grove estimater, f.eks. estimater, hvor forbrugers indtægt alene er estimeret på baggrund af forbrugers alder og bopælskommune, ikke kan anvendes til at foretage en reel og individuel vurdering af en forbrugers kreditværdighed.

Brug af sådanne grove estimater afviger med høj sandsynlighed fra forbrugers faktiske forhold, og giver dermed en høj risiko for, at beregningen af forbrugers rådighedsbeløb ikke er retvisende.

Da Telia Finance i den tidligere proces udelukkende anvendte grove estimater om forbrugers indtægt og heller ikke indhentede oplysninger om dennes faste udgifter, er det Finanstilsynets vurdering, at Telia Finance ikke foretog en kreditværdighedsvurdering i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1. Finanstilsynet påbyder på denne baggrund Telia Finance at sikre, at virksomheden har en proces for at foretage en kreditværdighedsvurdering i overensstemmelse med kreditaftalelovens § 7 c, stk. 1, jf. § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed forud for indgåelsen af en kreditaftale, herunder at:

1. beregne forbrugers rådighedsbeløb på baggrund af fyldestgørende oplysninger om forbrugers indtægter og udgifter
2. foretage en individuel vurdering af, om forbrugers rådighedsbeløb er tilstrækkeligt til, at forbrugeren kan servicere lånet.

Finanstilsynet har noteret, at Telia Finance har ændret praksis og har implementeret en række foranstaltninger, som har ændret væsentligt på processen for Telia Finance's kreditværdighedsvurdering, herunder at processen nu tager udgangspunkt i den konkrete forbrugers indtægter og udgifter. Finanstilsynet vurderer, at forbrugers rådighedsbeløb bliver beregnet på baggrund af fyldestgørende oplysninger, og der foretages en vurdering af, at forbrugers rådighedsbeløb er tilstrækkeligt. Desuden har Finanstilsynet noteret sig, at der er indført relevante kontrolmekanismer som sikrer, at kreditværdighedsvurderingen bliver foretaget på et oplyst og retvisende grundlag. Det er således Finanstilsynets vurdering, at Telia Finance med den nye proces har dokumenteret efterlevelse af påbud 1 og 2. Disse forhold er dog først berigtiget i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelse, hvorfor Finanstilsynet fastholder, at der gives et påbud.

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.

Med venlig hilsen

Viktor Stidsen Katic
Fuldmægtig