

Bestyrelsen og direktionen for
Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2-12
1092 København K

3. december 2021

Ref. KASA, UBP

J.nr. 21 - 003066

Sendt digitalt til Danske Bank A/S via sikker post

Påbud om forlængelse og udvidelse af den uvildige undersøgelse af Danske Bank A/S's gældsinddrivelse

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Danske Bank A/S (Danske Bank eller banken) at udvide og forlænge den uvildige undersøgelse, som Finanstilsynet ved afgørelse af 26. november 2020 påbød banken at lade foretage og afholde udgifterne til, jf. § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

ERHVERVSMINISTERIET

Undersøgelsen skal forlænges og udvides, så den uvildige undersøger løbende skal følge og vurdere:

- de foranstaltninger, som banken har truffet og træffer i relation til de fire definerede hovedårsager til fejlene i bankens gældsinddrivelse, og bankens analyser og konkrete gennemførelse af foranstaltninger i forhold til de yderligere 28 kendte problemstillinger og eventuelle yderligere generelle problemstillinger i bankens gældsinddrivelse, som måtte blive afdækket efter meddelelsen af dette påbud,
- bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager og alle yderligere identificerede problemstillinger,
- bankens løbende fremdrift i ovennævnte processer, herunder om banken afsætter tilstrækkelige ressourcer til arbejdet, og
- implementering af den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, herunder om nye systemer og/eller opdateringer til de eksisterende systemer vil sikre, at banken har IT-systemer, der understøtter bankens fremtidige gældsinddrivelse.

Når banken har rensset alle data og indlagt disse i bankens IT-systemer, alle kontroller er gennemført og bankens IT-systemer til gældsinddrivelse er i almindelig drift, gennemgår den uvildige undersøger de endelige systemimplementeringer og/eller systemændringer.

Banken udarbejder sammen med de uvildige undersøgere en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle for det videre arbejde med bankens opfyldelse af Finanstilsynets påbud af 21. september 2020. Tidsplanen skal forelægges og godkendes af Finanstilsynet, og der skal rapporteres herpå i forbindelse med vurderingen af fremdriften.

Afgørelsen er truffet efter forelæggelse for Finanstilsynets bestyrelse, jf. § 345, stk. 12, nr. 5, i lov om finansiel virksomhed.

Baggrund

Finanstilsynet gav den 21. september 2020 Danske Bank fire påbud med henblik på at sikre, at banken standsede fejlagtig inddrivelse af beløb, som banken ikke var berettiget til, og fik rettet op på alvorlige fejl i bankens gældsinddrivelse, herunder særligt på fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, som var blevet konstateret. Opfyldelse af påbuddene havde til hensigt at sikre, at banken fremadrettet i alle tilfælde ville kunne foretage en korrekt gældsinddrivelse. Endvidere påbød Finanstilsynet banken at sørge for, at berørte kunder blev orienteret om fejlene, så snart banken havde afdækket kundernes identitet.

I henhold til denne afgørelse skulle Danske Bank indenfor en måned underrette Finanstilsynet om efterlevelsen af de fire påbud. Danske Bank sendte den 20. oktober 2020 den første redegørelse om bankens arbejde med at efterleve de fire påbud.

Finanstilsynet vurderede på baggrund af Danske Banks redegørelse, at der var behov for at få afdækket og vurderet de forskellige foranstaltninger, som Danske Bank havde truffet og ville træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystem, herunder om gældsinddrivelse sker i overensstemmelse med de civile retlige regler og med anvendelse af korrekte og fyldestgørende data.

Finanstilsynet vurderede desuden, at Finanstilsynet ikke besad den fornødne ekspertise til at kunne afgøre, om de analyser, overvejelser, vurderinger mv., som måtte ligge til grund for bankens foranstaltninger, var fyldestgørende. Baggrunden herfor var, at dette arbejde kræver inddragelse af sagkyndige personer, som gennem deres særlige ekspertise kan følge og vurdere bankens analyser og vurderinger, herunder om der er taget tilstrækkelig højde for de regelsæt, der gælder i forhold til renteopkrævning, forældelse og inkasso, som er regler, der falder udenfor Finanstilsynets kernefagområde.

Endvidere vurderede Finanstilsynet, at tilsynet ikke havde de nødvendige kompetencer til at vurdere om bankens korrektion af data og forbedrede kontroller i IT-systemerne på tilstrækkelig måde ville tage hånd om alle årsager til fejlagtig opkrævning og de afledte konsekvenser.

Danske Bank blev derfor i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 påbudt at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af bankens efterlevelse af de fire påbud vedrørende de fire hovedårsager samt de yderligere problemstillinger, som banken efterfølgende konstaterer samt ubedring af manglerne i bankens IT-systemer for gældsinddrivelse, jf. § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

Af påbuddet fremgik det, at den uvildige undersøgelse skulle undersøge og vurdere om de foranstaltninger, som Danske Bank havde truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, ville være tilstrækkelige til at tage hånd om årsagerne til fejlene og de afledte konsekvenser.

Banken skulle endvidere løbende orientere de uvildige undersøgere om de valg, banken foretog og om fremdriften i arbejdet med at efterleve påbudene, så de uvildige undersøgere ville kunne orientere Finanstilsynet, hvis bankens arbejde ikke kunne leve op til kravene i Finanstilsynets påbud. Dette skulle også sikre, at banken kunne afslutte opfølgningen overfor de berørte kunder i sommeren 2021.

Den uvildige undersøgelse omfattede ligeledes en stillingtagen til de yderligere problemstillinger og de skridt, banken tog i forhold til at løse disse forhold.

Endelig skulle den uvildige undersøgelse indeholde en vurdering af, om Danske Bank opstillede tilfredsstillende foranstaltninger, der kunne sikre, at eksisterende data bliver rensset og underlagt forbedrede kontroller, så der ikke fremadrettet vil blive overført forkerte data til bankens IT-systemer for gældsinddrivelse. Hermed skulle det sikres, at gældsinddrivelse fremover ville ske på et korrekt og fyldestgørende grundlag og håndteres ved hjælp af passende kontroller.

Undersøgelsen skulle også afdække, om et nyt IT-system ville kunne understøtte de øvrige IT-systemer og gældsinddrivelsesprocessen fra implementeringsdatoen.

Det var ikke forventningen, at det nye systemmæssige set up ville være færdig-implementeret inden afgivelsen af de sagkyndiges rapport, men at de sagkyndige ville kunne udtale sig om, hvorvidt man måtte forvente, at bankens systemmæssige understøttelse og kontroller fremadrettet kunne understøtte en korrekt gældsinddrivelse.

Det var i forbindelse med meddelelsen af påbuddet i november 2020 bankens egen forventning, at den ville have afsluttet oprydningen i forhold til kunderne i sommeren 2021 og på dette tidspunkt være klart til at foretage en rensning af data og implementering af den fremtidige systemmæssige understøttelse af gældsinddrivelsen. Bankens seneste tidsplan for genopretning af samtlige af de konstaterede problemer, herunder de nye supplerende problemstillinger, viser at processen vil strække sig ind i 2023.

I februar 2021 indgik banken aftale med Advokatfirmaet Poul Schmidt (Kammeradvokaten) og KPMG (de uvildige undersøgere) om, at de i fælleskab skulle gennemføre den uvildige undersøgelse. Af aftalen fremgik det, at de uvildige undersøgere skulle afslutte deres arbejde ultimo juni 2021 med en rapport til Finanstilsynet. Det blev desuden aftalt, at der skulle afholdes løbende orienteringsmøder mellem Finanstilsynet og de uvildige undersøgere.

Det første statusmøde blev afholdt i slutningen af marts 2021, og på mødet oplyste de uvildige undersøgere, at der efter påbegyndelsen af undersøgelsen var konstateret en række forhold, som indebar, at det ikke ville være muligt at afslutte undersøgelsen ultimo juni 2021, såfremt den endelige rapport skulle indeholde en fyldestgørende vurdering af Danske Banks væsentlige tiltag til at imødegå de identificerede problemstillinger i forbindelse med bankens gældsinddrivelse.

På den baggrund meddelte Finanstilsynet ved brev af 13. april 2021 de sagkyndige og banken, at man var indforstået med, at de uvildige undersøgere afleverede rapporten til Danske Bank og Finanstilsynet ved udgangen af oktober 2021.

I slutningen af juni 2021 meddelte Danske Bank Finanstilsynet, at man pr. 1. juli 2021 ville have orienteret og kompenseret ca. 96 pct. af de kunder, som var omfattet af de oprindelig fire hovedårsager til fejlagtig gældsinddrivelse. Der udestod således stadig en endelig kvalitetskontrol af ca. 5.600 kundeforhold.

Banken måtte samtidig konstatere, at opgaven til stadighed var vokset i kompleksitet og omfang, idet banken foruden de 14 yderligere problemstillinger, som var omtalt i bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020, havde afdækket yderligere 13 nye problemstillinger. Kompleksiteten bestod blandt andet i indbyrdes afhængigheder mellem de fire hovedårsager og de i alt 27 yderligere problemstillinger. Banken tilkendegav samtidig, at den ikke kunne udelukke, at der i det kommende arbejde ville blive afdækket yderligere problemstillinger. Banken meddelte efterfølgende den 1. september 2021, at den havde afdækket en yderligere fejlkilde, så der nu var 28 yderligere problemstillinger.

De ovennævnte forhold indebar samtidig, at de uvildige undersøgere ikke ville have mulighed for at afgive deres afsluttende rapport i forhold til alle dele af den opgave, de var blevet engageret til med udgangen af oktober 2021.

Efter en dialog med Danske Bank og de uvildige undersøgere accepterede Finanstilsynet, at alene den del af undersøgelsen, der vedrører de oprindelige fire hovedårsager, ville blive afsluttet med udgangen af oktober 2021. Det indebar, at der herefter ville udestå en vurdering af bankens foranstaltninger i forhold til de i alt 28 yderligere problemstillinger.

Finanstilsynets accepterede ligeledes, at vurderingen af bankens foranstaltninger for at rense eksisterende data, kontroller i forbindelse med indlæggelse af data i bankens gældsinddrivelsessystemer og en vurdering af, om bankens IT-systemer fremadrettet kan understøtte en korrekt gældsinddrivelse først ville foreligge senere.

Der har efterfølgende været yderligere dialog med banken og de uvildige undersøgere om tilrettelæggelse af afleveringen af de øvrige dele af opgaven og dermed den endelige rapport.

Som led i denne dialog har Finanstilsynet konstateret, at afhjælpningen af de fire hovedårsager, som i september 2021 blev anset for de væsentligste fejlkilder har vist sig at udgøre en meget mere begrænset del af problemkomplekset. Arbejdet med at analysere og korrigere de yderligere problemstillinger har således i omfang og kompleksitet oversteget arbejdet og udredningen og korrektionen af de fire hovedårsager.

Derfor udestår der stadig et omfattende analyse- og korrektionsarbejde, som samtidig indebærer, at banken ikke kan påbegynde rensningen af de eksisterende data og implementeringen af den nye systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse.

Banken har i den forbindelse oplyst, at den har tilført alle tilgængelige ressourcer til opgaven, men at den er udfordret af, at arbejdet i høj grad er afhængig af få nøglemedarbejdere, der har kendskab til både de tidligere og de eksisterende systemer og deres opbygning. Det vil derfor ikke være muligt at fremskynde arbejdet ved at tilføre yderligere ressourcer. Samtidig vil fremskaffelse af nødvendige informationer og data til den uvildige undersøgelse være afhængig af de samme nøglemedarbejdere.

De uvildige undersøgere har bekræftet disse oplysninger og har tilkendegivet, at banken arbejder seriøst og målrettet med opgaverne. Dog har banken oprindeligt valgt en tilgang, hvor den analyserede fejlkilderne enkeltvis og uden

en holistisk tilgang, hvilket indebærer, at banken ikke nødvendigvis blev opmærksom på indbyrdes afhængigheder og derfor måtte genåbne færdiganalyserede problemstillinger. Banken har efterfølgende ændret denne tilgang.

Bankens foreløbige estimater viser, at den først i løbet af 2022 vil have afsluttet analyserne og korrektionerne af de 28 yderligere problemstillinger, og først herefter vil banken kunne påbegynde rensning af data og indlæsning af disse i bankens gældsinddrivelsessystemer.

Retligt grundlag

Efter § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed kan Finanstilsynet påbyde en finansiel virksomhed at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af et eller flere forhold i virksomheden, hvis Finanstilsynet vurderer, at dette er af væsentlig betydning for tilsynet med virksomheden, og der ikke er tale om en for Finanstilsynet sædvanligt forekommende undersøgelse.

Det fremgår af de specielle bemærkninger til § 347 b i lov om finansiel virksomhed¹, at Finanstilsynets påbud skal bero på en konkret vurdering. Der skal således være tale om en situation, hvor Finanstilsynet finder det hensigtsmæssigt, at der foretages en uvildig undersøgelse af et eller flere forhold af væsentlig betydning for tilsynet med den pågældende virksomhed.

Der må ikke være tale om en sædvanligt forekommende undersøgelse for Finanstilsynet. Bestemmelsen finder af den grund ikke anvendelse på undersøgelser, som ligger indenfor Finanstilsynets almindelige virke og kompetenceområde.

Det fremgår af § 347 b, stk. 5, at de sagkyndige personer straks skal give Finanstilsynet oplysninger om forhold, de bliver opmærksomme på i forbindelse med den uvildige undersøgelse, såfremt der er en ikke uvæsentlig risiko for, at disse forhold kan udvikle sig således, at virksomheden vil miste sin tilladelse.

Som pengeinstitut udgør Danske Bank en finansiel virksomhed, jf. § 5, stk. 1, nr. 1, litra a, i lov om finansiel virksomhed. Banken er derfor omfattet af § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

Høring

Finanstilsynet sendte udkast til afgørelse i høring hos Danske Bank A/S den 8. november 2021. Danske Bank har haft få bemærkninger til formuleringen

¹ De specielle bemærkninger til det fremsatte lovforslag for lov nr. 579 af 1. juni 2010. Se Folketings-tidende 2009-10, tillæg A, L 175 som fremsat, side 73.

af påbuddet, herunder et ønske om at det tydeliggøres, at de sagkyndige ikke løbende skal følge rensning af data og implementeringen af de systemmæssige ændringer, men skal vurdere de påtænkte foranstaltninger og først efter implementeringen af disse, foretage en vurdering af den systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, når den er taget i drift.

Finanstilsynets vurdering

Det er afgørende for tilliden til Danske Bank, at der sikres en fremdrift og stabilitet i bankens håndtering af gældsinddrivelsessagerne og genopretning af troværdigheden om og tilliden til bankens gældsinddrivelsessystem.

Finanstilsynet har i sin afgørelse af 26. november 2020 fastslået, at der er behov for, at det i forbindelse med bankens håndtering af gældsinddrivelsessagerne undersøges, om de foranstaltninger, som Danske Bank har truffet og vil træffe for at rette op i bankens gældsinddrivelsessystem, er tilstrækkelige til, at de reelt kan rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse. Dette både i forhold til at sikre, at gældsinddrivelsen fremadrettet sker i overensstemmelse med de civilretlige regler og med anvendelse af korrekte og fyldestgørende data samt få foretaget en undersøgelse og vurdering af bankens IT-systemer for gældsinddrivelse.

Banken har efterfølgende ad flere omgange meddelt Finanstilsynet, at den ikke vil kunne afslutte arbejdet med at rette op på fejlene i gældsinddrivelsessystemerne indenfor den oprindeligt udmeldte tidshorizont. Det skyldes den stadigt voksende kompleksitet i opgaven blandt andet grundet de nu i alt 28 yderligere problemstillinger, som har indbyrdes afhængigheder, og som løbende vanskeliggør processen med at genberegne de enkelte kunders gæld til banken. Disse forhold har samtidig forhalet processen med identifikation og endelig afsluttende beregning af compensation til kunderne. Det har medført, at den uvildige undersøgelse ikke kunne afsluttes i overensstemmelse med påbuddet af 26. november 2020.

Det betyder, at såfremt den uvildige undersøgelse skal afsluttes på nuværende tidspunkt, vil banken endnu ikke have færdiganalyseret samtlige yderligere problemstillinger. Det medfører samtidig, at de uvildige undersøgere ikke vil kunne udtale sig om, hvorvidt bankens tiltag for at identificere og eventuelt kompensere berørte kunder er tilstrækkelige. De uvildige undersøgere vil heller ikke på nuværende tidspunkt have mulighed for at vurdere bankens arbejde med at rense eksisterende data, opstille kontroller samt implementere en effektiv og korrekt systemmæssig understøttelse af bankens gældsinddrivelse, idet dette arbejde først forventes igangsat i løbet af 2022.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at den uvildige undersøgelse bør forlænges og mandatet udvides.

I Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 er det forudsat, at den uvildige undersøgelse ville indeholde en stillingtagen til de yderligere identificerede problemstillinger og de skridt, som banken anså nødvendige i forhold til at løse disse forhold. Derfor skal de uvildige undersøgere ligeledes vurdere bankens analyser og egentlige gennemførelse af foranstaltninger i forhold til de yderligere 28 kendte problemstillinger og eventuelle nye problemstillinger, som måtte blive afdækket efter meddelelsen af dette påbud. Finanstilsynet vurderer således i den forbindelse, at det ikke, som forudsat i det oprindelige påbud, vil være tilstrækkeligt, at den uvildige undersøgelse indeholder en vurdering af bankens analyser af de yderligere problemstillinger og bankens påtænkte foranstaltninger, men at de uvildige undersøgere også skal følge selve implementeringen af disse foranstaltninger.

I Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 er det endvidere forudsat, at den uvildige undersøgelse kunne afsluttes, når den kan afdække, om banken har opstillet tilfredsstillende foranstaltninger, der sikrer, at eksisterende data bliver rensset og underlagt forbedrede kontroller, og at der ikke fremadrettet bliver overført forkerte data til bankens IT-systemer for gældinddrivelse. Den uvildige undersøgelse ville dermed blive afsluttet inden de systemmæssige ændringer er færdiggjort, og den nye systemmæssige understøttelse af gældinddrivelsen er blevet sat i drift.

Finanstilsynet vurderer imidlertid på baggrund af erfaringerne med bankens hidtidige arbejde og den til stadighed voksende kompleksitet i problemstillingerne, at det ikke vil give tilstrækkelig betryggelse, at den uvildige undersøgelse afsluttes, inden banken har færdiggjort rensningen af data og har sat den nye systemmæssige understøttelse af gældsinddrivelsen i drift. I forhold til denne del af undersøgelsen vil de uvildige undersøgere kunne opdele undersøgelsen i to dele, hvor de overordnet vurderer bankens påtænkte systemændringer og implementeringsforanstaltninger, for herefter at vende tilbage for at gennemgå disse, når de er gennemført og den fremtidige systemunderstøttelse af bankens gældsinddrivelse er sat i drift.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at undersøgelsen først kan afsluttes endeligt, når banken har gennemført samtlige foranstaltninger i forhold til de yderligere problemstillinger samt har afsluttet rensning og genindlæsning af data, gennemført kontroller og har sat den fremtidige systemmæssige gældsinddrivelse i drift.

Henset til det hidtidige forløb finder Finanstilsynet endvidere, at den uvildige undersøgelse bør udvides til løbende at vurdere bankens fremdrift og tildeling af ressourcer til projektet.

Finanstilsynet har i den forbindelse noteret sig de uvildige undersøgeres oplysninger om, at banken oprindeligt ikke havde en tilstrækkelig holistisk tilgang til problemkomplekset, hvilket betød, at banken måtte genåbne problemstillinger, når nye problemstillinger blev opdaget. Der er derfor behov for løbende at vurdere, om banken benytter den rette tilgang og stiller de nødvendige ressourcer til rådighed, så fremdriften i projektet fastholdes.

Det er på baggrund heraf Finanstilsynets samlede vurdering, at der er tilstrækkeligt grundlag for at påbyde Danske Bank at forlænge og udvide den uvildige undersøgelse og afholde udgifterne forbundet hermed.

Undersøgelsens udvidede fokus og omfang

Finanstilsynet skal i sin helhed henvise til beskrivelsen af den uvildige undersøgelses fokus og omfang fastlagt i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020, og derudover påbyde banken at forlænge og udvide den uvildige undersøgelsen, så de uvildige undersøgere løbende skal følge og vurdere:

- de foranstaltninger, som banken har truffet og træffer i relation til de fire definerede hovedårsager til fejlene i bankens gældsinddrivelse, og bankens analyser og konkrete gennemførelse af foranstaltninger i forhold til de yderligere 28 kendte problemstillinger og eventuelle yderligere generelle problemstillinger i bankens gældsinddrivelse, som måtte blive afdækket efter meddelelsen af dette påbud,
- bankens foranstaltninger til at identificere og kommunikere overfor de kunder, som er berørt af de fire hovedårsager og alle yderligere identificerede problemstillinger,
- bankens løbende fremdrift i ovennævnte processer, herunder om banken afsætter tilstrækkelige ressourcer til arbejdet, og
- implementering af den fremtidige systemmæssige understøttelse af bankens gældsinddrivelse, herunder om nye systemer og/eller opdateringer til de eksisterende systemer vil sikre, at banken har IT-systemer, der understøtter bankens fremtidige gældsinddrivelse.

Når banken har rensset alle data og indlagt disse i bankens IT-systemer, alle kontroller er gennemført og bankens IT-systemer til gældsinddrivelse er i almindelig drift, gennemgår de uvildige undersøgere de endelige systemimplementeringer og/eller systemændringer.

Banken udarbejder sammen med de uvildige undersøgere en detaljeret og realistisk tidsplan med konkrete milepæle for det videre arbejde med bankens opfyldelse af Finanstilsynets påbud af 21. september 2020. Tidsplanen skal forelægges og godkendes af Finanstilsynet, og der skal rapporteres herpå i forbindelse med vurderingen af fremdriften.

Som angivet i Finanstilsynets afgørelse af 26. november 2020 skal de uvildige undersøgere løbende afrapportere til Finanstilsynet om de forhold, der er omfattet af undersøgelsen, imens undersøgelsen pågår. Resultatet af undersøgelsen skal afgives i en skriftlig rapport.

Offentliggørelse

Den uvildige undersøgelse af Danske Bank er en del af opfølgningen på de påbud, som Finanstilsynet gav banken den 21. september 2020 for overtrædelse af reglerne om god skik. Undersøgelsen er som følge heraf ikke omfattet af Finanstilsynets tavshedspligt, jf. § 354, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed.

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.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldbolden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00. Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Med venlig hilsen

Jesper Berg
Direktør