

Bankens brev til forbrugerombudsmanden

4. august 2000

Forbrugerombudsmanden
Forbrugerstyrelsen
Amager Fælledvej 56
2300 København S

Svar på Deres brev vedr. oplysningsmateriale fra Den Danske Bank

Vi har modtaget Deres brev af 20. juli 2000, hvor De går i rette med form og indhold af det oplysningsmateriale, Den Danske Bank for nylig udsendte vedr. "Oplysningspligt ifølge lov om behandling af personoplysninger og markedsføringslovens §6a".

Vi beklager, at folderens form har medført, at De og en række kunder har fundet indholdet stødende og uklart på en række punkter. Det var bestemt ikke tilsigtet.

Bankens henvendelse til kunderne er alene skrevet for at opfylde en forpligtelse, som i forbindelse med lov om behandling af personoplysninger er blevet pålagt alle de virksomheder, institutioner og offentlige myndigheder, som registrerer oplysninger vedrørende privatpersoner. Herudover omfatter folderen vore forpligtelser på grund af gennemførelsen af ændringer i Markedsføringsloven og ændring af Bank- og Sparekasseloven.

Den tekst, informationsmaterialet indeholder om persondataloven, er udformet på baggrund af et eksempel, som er blevet forelagt Registertilsynet (nu Datatilsynet), der fandt det angivne eksempel på, hvordan oplysningspligten kan opfyldes, retvisende og i overensstemmelse med lovens regler om oplysningspligt.

Banken prøveudsendte både brev og oplysningsfolder til 10.000 kunder forinden udsendelse til alle bankens privatkunder. Denne prøveudsendelse medførte ingen negativ reaktion over for banken.

På den baggrund mente banken at have sikret, at oplysningsmaterialet – som vi bl.a. var forpligtet til at udsende ifølge persondatalovens kap. 8 – havde den rette form og indhold.

Oplysningspligten – der gælder for alle registrerede kunder i banken, uanset om de er aktuelle kunder eller ej – skal blandt andet sikre, at de personer, der er registreret, har kendskab til deres rettigheder ifølge den nye lov.

Lovens indhold er således, at fortolkningen af registrering af oplysninger om kunderne også omfatter de informationer, som bankens kunder selv giver banken. Det vil sige, at banken forpligtes til at oplyse kunderne særskilt om, at de oplysninger, vi modtager i forbindelse med salg af bankens produkter, bliver registreret. Det drejer sig f.eks. om oplysning om arbejdsforhold, adresse m.v. samt hyppigst indtægts- og formueforhold, når kunderne modtager lån. Oplysninger, som banken modtager direkte fra kunderne på deres foranledning, udgør i øvrigt langt hovedparten af den registrering, der finder sted.

Bankens kunder har, jf. den nye lovs bestemmelser, blandt andet ret til:

- at blive underrettet om, at banken indsamler oplysninger om dem
- at blive underrettet om – efter begæring – at banken behandler oplysninger om dem
- at få indsigt
- at få meddelelse om behandlingens formål og andre oplysninger
- at gøre indsigelse mod, at behandling af oplysninger finder sted.

Folderen gav også kunderne mulighed for, jf. ændringerne i Markedsføringslovens §6a, stk. 4, at meddele banken eller Danske Kredit, at man ikke ønsker at modtage markedsføringsmateriale. Denne ret er tildelt kunderne i forbindelse med ændring af Markedsføringsloven.

Motivet for at udsende brevet og folderen var således alene at agere straks i overensstemmelse med de ændrede lovbestemmelser, der jo som anført blandt andet indeholder et krav om, at bankens kunder skal orienteres.

Folderen er således ikke udsendt med henblik på markedsføring.

I kølvandet på medieomtalen er en række af bankens kunder blevet usikre på intentionerne i den udsendte folder. Banken skal som nævnt beklage, at vi har udsendt materiale, som kunne misforstås.

Vi skal i det følgende forsøge mere specifikt at besvare Deres indsigelser.

Folderens pkt. 1, "Indsamling og brug af personoplysninger" indeholder information, som banken og Danske Kredit er forpligtet til at oplyse ifølge persondatalovens § 28 og § 29.

Pkt 1, 1. afsnit indledes med en generel oplysning om bankens og/eller Danske Kredits mulighed for at indhente oplysninger, og samtidig har vi beskrevet, hvad formålet er med at indhente disse oplysninger. Det skal i denne sammenhæng endnu en gang understreges, at de fleste af de indhentede oplysninger kommer fra kunderne selv, og at banken alene indhenter oplysninger, som er fornødne for at betjene kunderne.

I afsnit 2, 3 og 4 nævnes det, hvilke oplysninger der kan indhentes hos tredjemand. Dette sker for at opfylde persondatalovens § 29. Det kan oplyses, at de oplysninger, der indhentes fra tredjemand, typisk vil være oplysninger om adresseændringer fra cpr-registret, tegningsregler i Erhvervs- og Selskabsstyrelsen samt, i forbindelse med kreditansøgning, forespørgsler i RKI.

Til Deres bemærkninger vedr. 5. afsnit i pkt. 1 henviser vi til persondatalovens § 28, stk. 1, nr. 3, litra b, hvor det fremgår, at banken og Danske Kredit har pligt til at oplyse, "om det er obligatorisk eller frivilligt at besvare stillede spørgsmål samt mulige følger af ikke at svare".

For at opfylde denne bestemmelse oplyser banken i folderen, at det er frivilligt, om kunden ønsker at give oplysninger til banken. Men ønsker kunden i en konkret situation eksempelvis ikke at give de oplysninger, der er nødvendige for, at banken/Danske Kredit kan behandle en forespørgsel om lån eller kredit (herunder oplysninger om indtægt og formue), kan der i de fleste tilfælde ikke ydes lån eller kredit. Dette er vi, som anført, ifølge lovgivningen forpligtet til at oplyse kunden om. Banken kan selvsagt heller ikke rådgive på betryggende vis om kundens samlede økonomiske forhold, hvis vi ikke får oplysninger om kundens indtægts- og formueforhold.

I samme afsnit nævner banken, at vi fortsat vil betjene kunden i relation til de produkter, der allerede er indgået aftale om. Banken fraskriver sig således ikke den rådgivningsforpligtelse, der følger af de etiske retningslinier, men det er selvklart, at vor rådgivning ikke kan være

professionel, hvis de nødvendige oplysninger ikke er til stede.

De skriver videre, at banken søger at opnå et generelt forhåndssamtykke til afgivelse af oplysninger, og at materialet som følge heraf skulle være i strid med god markedsføringsetik, jfr. markedsføringslovens § 1.

Det har ikke været bankens hensigt at få forhåndssamtykke.

Folderens pkt. 1, "Indsamling og brug af oplysninger" er udelukkende en information til vores kunder om, hvorfra banken indhenter oplysninger og til hvilke formål. Punktet informerer blandt andet om, at der registreres oplysninger, som banken modtager i forbindelse med betalingsformidling. Endvidere, at disse oplysninger alene registreres og anvendes til at gennemføre betalingstransaktioner m.v.

Banken anmoder således ikke, som De anfører, om samtykke til denne registrering.

Banken skal henvise til persondatalovens §5, stk. 3, hvor det fremgår, at "Oplysninger, som behandles, skal være relevante og tilstrækkelige og ikke omfatte mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil oplysningerne indsamles og de formål, hvortil oplysninger senere behandles". Vi skal for god ordens skyld anføre, at banken selvsagt overholder forpligtelsen.

Da banken som nævnt ikke søger at opnå et forhåndssamtykke fra kunderne til at afgive og indhente oplysninger, men udelukkende informerer i overensstemmelse med persondataloven, er det ikke udtryk for unødvendigt skræmmende og aggressiv markedsføring.

De anfører videre, at det kræver et udtrykkeligt samtykke fra kunden, før banken kan henvende sig til kunderne via elektronisk post eller telefax.

Af bemærkningerne til lov om ændringer af lov om visse forbrugeraftaler, markedsføringsloven og visse andre love fremgår det på side 25 i afsnittet om elektronisk post og telefax, at "hvis et samtykke alene fremgår af den erhvervsdrivendes standardvilkår, kan det kun anses for givet, hvis det har været fremhævet over for den pågældende".

I Forbrugerstyrelsens orienteringsskrivelse om ændring af markedsføringsloven af 29. juni 2000 fremgår det på side 3 under overskriften "Forbud mod anvendelse af elektronisk post, telefax og automatiske opkaldssystemer", at "en forudgående anmodning (eller samtykke) kan være affattet forholdsvis bredt, ...".

I orienteringsskrivelsen citeres de ovenfor nævnte lovbemærkninger, dog med tilføjelsen "særligt fremhævet". Forbrugerstyrelsens tilføjelse af ordet "særligt" synes ikke at have hjemmel i loven.

Af lovens bemærkninger – og Forbrugerombudsmandens orienteringsskrivelse – fremgår det således, at henvendelse via telefax eller elektronisk post kan ske, hvis det i standardvilkår har været fremhævet over for de pågældende.

I bankens folder er indsigelsesmulighederne angivet med kursiv med henblik på at fremhæve disse punkter. Det er derfor vores opfattelse, at materialet lever op til kravet i markedsføringslovens §6a.

Endelig nævner De, at banken/Danske Kredit ikke kan rette telefonisk henvendelse til kunder uden en konkret forudgående anmodning.

Bankens folder er også til kunder, der har indgået aftale med banken i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens §2, stk. 1, om telefoniske henvendelser.

Det er bankens opfattelse, at ændringerne af markedsføringslovens §6a tillige indebærer, at også disse kunder skal have mulighed for at frabede sig telefoniske henvendelser om markedsføring. Hvis banken ikke giver

denne mulighed, vil det efter vores opfattelse være en overtrædelse af markedsføringslovens §6a, stk. 2.

Folderens formulering om at banken kan rette henvendelse ved brug af fjernkommunikation, som f.eks. post, elektronisk post, telefon, telefax eller Danske Netbank er således en sammenfatning af de forhold, som Markedsføringslovens §6a, stk. 1 omtaler vedrørende "elektronisk post, et automatisk opkaldssystem eller telefax" og Markedsføringslovens §6a, stk. 2 og 4 angående bl.a. "Retten til at frabede sig henvendelser" samt forbrugeraftalelovens §2, stk. 1, som anfører at "erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning rette personlig eller telefonisk henvendelse".

Det siger sig selv, at Den Danske Bank naturligvis agter at overholde de pågældende lovregler og indstiller sin virksomhed herpå. Materialet er alene fremsendt for at løfte lovgivningens informationsforpligtelse.

Som svar på Deres spørgsmål om bankens henvendelse til kunder via Danske NetBank kan vi oplyse, at henvendelserne hovedsageligt sker via elektronisk post, men også kan ske ved almindelig post. Endelig kan vi oplyse, at der ikke på nuværende tidspunkt er udsendt markedsføringsmateriale via fjernkommunikation.

Desværre har vort materiale utilsigtet givet anledning til misforståelser, både blandt bankens kunder og i offentligheden. Banken må således konstatere, at den udsendte folder langt fra lever op til de krav om læsbarhed og tilgængelighed, som man med rette kan stille.

Vi har derfor besluttet at udarbejde et nyt materiale til vore kunder. Heri vil vi drage omsorg for, at kunderne orienteres ordentligt om de passager i folderen, som har givet anledning til tvivl om, hvilken betydning de omtalte lovgivningsmæssige ændringer har for den enkelte. Materialet vil blive fremsendt til kunderne i forbindelse med anden korrespondance fra banken.

Forbrugerstyrelsen vil naturligvis modtage et eksemplar af bankens reviderede materiale.

Med venlig hilsen

Peter Straarup Henrik Kilsgaard

c.c. Finanstilsynet