
Januar 2021

Redegørelse om behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark 2019

Handicaptilgænge lig



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-389-4

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: FORORD	5
KAPITEL 2: SAMMENFATNING	6
Tekstboks: NØGLETAL 2019	6
TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER	8
KAPITEL 3: ÅRSAGER TIL AT AFGØRELSER IKKE STADFÆSTES	16
RETLIGE SPØRGSMÅL	16
ANKESTYRELSENS REAKTIONSMULIGHEDER	17
MATERIELLE OG FORMELLE FEJL I SAGSBEHANDLINGEN	17
PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE	18
KAPITEL 4: ANKESTYRELSENS SAGER PÅ UDBETALING DANMARKS OMRÅDER	20
TILGANG AF SAGER	20
AFSLUTTEDE SAGER	21
REALITETSBEHANDLEDE SAGER	22
KAPITEL 5: BARSELSDAGPENGE	26
SAGER OM BARSELSDAGPENGE I TAL	26
TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE	28
KAPITEL 6: BOLIGSTØTTE	32
SAGER OM BOLIGSTØTTE I TAL	32
TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE	35
KAPITEL 7: FAMILIEYDELSER	42
SAGER OM FAMILIEYDELSER I TAL	42
TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSER	46
KAPITEL 8: NATIONAL PENSION	52
SAGER OM NATIONAL PENSION I TAL	52
TENDENSER PÅ OMRÅDET NATIONAL PENSION	54
KAPITEL 9: INTERNATIONAL PENSION	56
SAGER OM INTERNATIONAL PENSION	56

KAPITEL 10: LOVVALG	60
SAGER OM LOVVALG I TAL	60
TENDENSER I SAGER OM LOVVALG	62
KAPITEL 11: KONTANTHJÆLPSLOFTET OG JOBPRÆMIEORDNINGEN	64
SAGER OM KONTANTHJÆLPSLOFTET OG JOBPRÆMIE TAL	64
BILAG 1: BAG OM TALLENE	67
BILAG 2: SAMARBEJDET MED UDBETALING DANMARK	68
MØDEVIRKSOMHED	68
OVERSIGTER OVER KRITIKEMNEORD	68
BILAG 3: PRINCIPAFGØRELSER	69

Kapitel 1: Forord

Siden 2013 har Ankestyrelsen skullet udarbejde en årlig redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på baggrund af de sager, der indbringes for Ankestyrelsen i løbet af året.

Redegørelsen skal efter Udbetaling Danmark-lovens § 19, stk. 4, angive årsagerne til, at Udbetaling Danmarks afgørelser ikke stadfæstes. Derudover skal redegørelsen efter bemærkningerne til lovforslaget indeholde en beskrivelse af de tendenser mv., der tegner sig som følge af den gennemgåede sagsbehandling. Redegørelsen indeholder også statistik over påtalte sagsbehandlingsfejl.

Redegørelsen indeholder statistik mv. vedrørende lovområderne:

- Barselsdagpenge
- Boligstøtte
- Familieydelse
- National pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloft og jobpræmie
- Fleksydelse
- Efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a
- Repatrieringsloven
- Delpension.

Vi har i 2019 ikke modtaget og afsluttet sager om aktivlovens § 6 og sygedagpengeforsikring. På grund af det lave sagsantal har vi valgt at medtage sager efter repatrieringsloven, sager efter lov om fleksydelse, sager om delpension og sager om efterlevelseshjælp samlet under diverse love.

Redegørelsens datagrundlag er baseret på udtræk i Ankestyrelsens interne journalsystem på fx journalnumre, afgørelseskoder og emneord.

Redegørelsen offentliggøres elektronisk på Ankestyrelsens hjemmeside.

Kapitel 2: Sammenfatning

Denne redegørelse handler om Ankestyrelsens behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark i 2019. Redegørelsen indeholder statistik om de indkomne og behandlede sager på Udbetaling Danmarks områder.

Redegørelsen har særlig fokus på følgende lovområder:

- Barselsdagpenge
- Boligstøtte
- Familieydelse
- National pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloftet og jobpræmie I redegørelsen ses der på tal om:
- Tilgangen af sager
- Afsluttede sager
- Realitetsbehandlede sager

Herudover har vi opgjort tal over, hvor mange sager vi har udtalt kritik i fordelt på sagsområder, og hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sagerne.

Derudover indeholder redegørelsen de vigtigste tendenser, som vi har set på de enkelte sagsområder i 2019, ligesom vi har set på, om der er sket en udvikling i nogle af de tendenser, som vi beskrev i redegørelsen for 2018. Under tendenser beskriver vi, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har set i nogle klagesager. Derudover beskriver vi nogle uhensigtsmæssigheder, fx lang sagsbehandlingstid eller misvisende breve, som vi også har set i nogle klagesager, men som hverken betyder, at afgørelserne ikke kan stadfæstes, eller at vi udtaler kritik.

TEKSTBOKS: NØGLETAL 2019

TAL FOR HELE UDBETALING DANMARKS OMRÅDE

Indkomne sager:

- Ankestyrelsen modtog i 2019 5.025 klagesager, afgjort af Udbetaling Danmark. I 2018 modtog vi 3.613 sager.
- De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager, var boligstøtte (45 procent), familieydelse (22 procent) og national pension (17 procent).

Afsluttede sager:

- Ankestyrelsen afsluttede 4.913 sager, hvoraf 4.450 blev realitetsbehandlet og 463 sager, svarende til 11 procent, blev afvist eller bortfaldt.

- Hovedparten af de afsluttede sager vedrørte boligstøtte, som udgjorde 40 procent, og familiedydelser og national pension, som hver udgjorde 20 procent af de afsluttede sager.
- 85 procent af de realitetsbehandlede afgørelser blev stadfæstet, syv procent blev hjemvist og otte procent ændret. På boligstøtteområdet stadfæstede vi 79 procent af de realitetsbehandlede sager, mens vi stadfæstede 91 procent af sagerne vedrørende kontanthjælpsloftet og jobpræmie.
- Til sammenligning realitetsbehandlede Ankestyrelsen 3.361 sager i 2018. 81 procent af afgørelserne blev stadfæstet, 12 procent blev hjemvist og syv procent ændret.

Påtale af sagsbehandlingsfejl:

- Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 procent af de realitetsbehandlede sager. Der er påtalt sagsbehandlingsfejl i både ændrede, hjemviste og stadfæstede sager.
- Når sager på trods af påtale af sagsbehandlingsfejl er stadfæstet, skyldes det ofte, at Udbetaling Danmark har rettet op på fejlen i genvurderingen. I andre tilfælde har Ankestyrelsen rettet op på fejlen ved vores sagsbehandling.
- I sager efter boligstøtteloven er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 67 procent af sagerne, og i sager om kontanthjælpsloft og jobpræmie, familiedydelser og barseldagpenge er der udtalt kritik i henholdsvis 44 procent, 41 procent og 40 procent af sagerne. I sager om national pension er der udtalt kritik i 27 procent af sagerne.

International pension er det område, hvor der er udtalt kritik i færrest sager. Det er sket i fem procent af sagerne.

Hvilke sagsbehandlingsfejl har vi påtalt:

- Ankestyrelsen har i 30 procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger.
- Ankestyrelsen har i 16 procent af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde. Det drejer sig på boligstøtteområdet og pensionsområdet særligt om begrundelser for beregninger af ydelser og opgørelser af krav.
- I 2018 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i 26 procent af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 19 procent af sagerne. Tekstboks slut.

Tallene er nærmere uddybet i afsnittene om de enkelte lovområder.

Ankestyrelsen holder regelmæssige ERFA-møder med Udbetaling Danmark på de enkelte lovområder, hvor vi bl.a. tager de tendenser og fejl, som vi ser i sagerne, op. Vi oplever generelt, at Udbetaling Danmark i vidt omfang retter op på de problemer, som vi påpeger.

Dette afspejles fx i, at antal stadfæstede sager stiger for hvert år, og at antallet af sager, hvor der udtales kritik for sagsbehandlingsfejl er faldende.

TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER

Indkomne sager

I 2019 modtog Ankestyrelsen 327 klagesager om barselsdagpenge.

Afsluttede sager

Vi afsluttede i alt 422 sager om barselsdagpenge. 393 af sagerne blev realitetsbehandlet, og de resterende 29 sager blev afvist eller bortfaldt. De realitetsbehandlede sager svarer til 93 procent af det samlede antal afsluttede sager.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

På barselsdagpengeområdet er andelen af stadfæstede sager faldet fra 2017 til 2018 fra 85 procent til 81 procent. I 2019 er der sket en lille stigning i antallet af stadfæstede sager til 83 procent. Andelen af hjemviste sager er steget fra seks procent i 2017 til otte procent i 2018. I 2019 faldt andelen af hjemviste sager igen til seks procent. Andelen af ændrede sager er steget fra 10 procent i 2017 til 12 procent i 2018 og 2019.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der blev udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 124 af de 325 stadfæstede sager, hvilket svarer til 38 procent. Vi har især påtalt begrundelsesmangler, hvilket er sket i 14 procent af sagerne. I 10 procent af de stadfæstede sager har der ikke været foretaget partshøring, og i otte procent af sagerne var genvurderingsfristen overskredet.

Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 43 procent i 2017 og 37 procent i 2018 til 62 procent i 2019.

Tendenser

Vi har i 2019 blandt andet haft fokus på klagesager om ret til barselsdagpenge under udskudt forældreorlov, og vi har offentliggjort to principmeddelelser om dette emne. Den ene er alene en sammenskrivning af flere tidligere principafgørelser, som samtidig er blevet ophævet. Den anden præciserer, hvornår en lønmodtager kan betragtes som genindtrådt i et beskæftigelsesforhold og dermed at have genoptaget sit arbejde i en periode, hvor der ellers var ret til barselsdagpenge. Det præciseres også, i hvilken periode arbejdet skal have været genoptaget eller påbegyndt. Endelig præciseres forskellen mellem lønmodtagere og lediges ret til barselsdagpenge i forbindelse med udskydelse af ubrugt forældreorlov.

En del af de ændrede sager om ret til barselsdagpenge under udskudt orlov omhandlede spørgsmålet om, hvornår en lønmodtager kan betragtes som genindtrådt i et beskæftigelsesforhold og om at have genoptaget sit arbejde i en periode, hvor der ellers var ret til barselsdagpenge.

Vi har i 2019 også ændret flere sager, hvor der er anmodet om barselsdagpenge senere end otte uger efter første fraværsdag, og hvor Udbetaling Danmark har vurderet, at der ikke var grundlag for at dispensere fra overskridelse af ansøgningsfristen. I flere af sagerne har vi vurderet, at der var grundlag for at dispensere fra overskridelse af fristen.

I sidste års redegørelse beskrev vi, at vi så mange problemer i sager om tilbagebetaling, hvor borger havde fået udbetalt barselsdagpenge aconto, og hvor der var fejludbetalinger. Sagerne havde et svært gennemskueligt sagsforløb.

Vi har ikke i samme omfang set disse problemer i 2019, men har dog fortsat set sager om fejludbetalinger.

I sidste års redegørelse beskrev vi også, at vi som i 2017 fortsat så sager, hvor Udbetaling Danmark ikke har registreret telefoniske henvendelser efter en afgørelse som en klage over afgørelsen.

Sådanne sager ser vi fortsat, men ikke i samme omfang som i tidligere år. Vi har registreret kritik-emneordet "klagevejledning" i disse sager. Kritik-emneordet anvendes også, hvis klagevejledningen i afgørelsen mangler eller er mangelfuld. I 2017 er der påtalt kritik af klagevejledningen i 16 procent af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, og i 2018 er det sket i 15 procent af sagerne. I 2019 er tallet faldet til syv procent.

Indkomne sager

I 2019 modtog vi 2.238 klagesager om boligstøtte.

Afsluttede sager

Vi afsluttede 1.950 sager i 2019, hvoraf de 1.721 blev realitetsbehandlet, og 229 sager blev afvist eller bortfaldt. De realitetsbehandlede sager svarer til 88 procent af det samlede antal afsluttede sager

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af stadfæstede sager er steget fra 73 procent i 2017 til 79 procent i 2019. I 2018 faldt andelen af stadfæstede sager til 68 procent. Andelen af hjemviste sager er faldet fra 24 procent i 2017 til 11 procent i 2019. I 2018 hjemviste vi 25 procent af boligstøttesagerne. Der er modsat sket en stigning i andelen af ændrede sager fra tre procent i 2017 til syv procent i 2018 og til 10 procent i 2019.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

På boligstøtteområdet har vi udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 64 procent af de stadfæstede sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 12 procent i 2017 til 17 procent i 2018 og til 34 procent i 2019.

Vi har særligt udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Det er sket i 54 procent af de realitetsbehandlede sager. Vi har kritiseret mangelfuld begrundelse i

24 procent af sagerne. I de stadfæstede sager det sket i 23 procent af sagerne. I 2018 kritiserede vi begrundelsen i 57 procent af boligstøttesagerne.

Begrundelserne i afgørelserne er blevet bedre efter overgangen til det nye boligstøttesystem i marts 2018. Der fremgår nu beregninger af boligstøtten i fx afgørelser om genberegning og efterregulering.

Tendenser

Vi har i 2019 set mange sager om tilbagebetaling både som følge af fraflytning fra boligen og som følge af tilflytning af husstandsmedlem. Sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark har i disse sager været op mod 8-9 måneder, og det har medført urimeligt store tilbagebetalingskrav, da boligstøtten stoppes eller omregnes fra fraflytningen eller tilflytningen.

I tilbagebetalingsager har vi også set eksempler på, at boligstøttemodtager har modtaget flere afgørelser fra Udbetaling Danmark samme dag eller over et par dage, som ikke hænger sammen og med forskellige tilbagebetalingskrav.

I sager, hvor boligstøttemodtager selv beder om ikke længere at modtage boligstøtte, har Udbetaling Danmark krævet boligstøtte tilbagebetalt med tilbagevirkende kraft fra den 1. i måneden efter anmodningen. Vi har afgjort, at boligstøtten først kan stoppes med virkning fra den 1. i måneden efter, at Udbetaling Danmark har truffet afgørelse om det. Boligstøtten kan i disse situationer ikke med sikkerhed siges at være udbetalt uberettiget, hvilket er en betingelse for, at Udbetaling Danmark kan kræve udbetalt boligstøtte tilbagebetalt

Vi har også set sager, hvor borger fx bliver pensionist, hvorved boligstøtten skal beregnes på en anden måde. På grund af lang sagsbehandlingstid har borger fået den hidtidige boligstøtte udbetalt i en periode. Udbetaling Danmark har ofte udbetalt hele den boligstøtte, som borger har ret til som pensionist, og krævet den hidtidige udbetalte boligstøtte tilbagebetalt.

Vi har set det samme i sager, hvor Udbetaling Danmark finder ud af, at der er udbetalt for lidt i boligstøtte i en periode.

Vi har anset udbetalingen af boligstøtte for samme periode, som der allerede er udbetalt boligstøtte for, som en fejludbetaling. Udbetaling Danmark bør i stedet udbetale forskellen mellem den boligstøtte, borger har ret til, og den boligstøtte, som allerede er udbetalt.

I sager, hvor der flytter endnu en person ind i boligen, har vi set mange eksempler på breve, som er misvisende. Overskriften er fx, at boligstøtten ikke ændrer sig, hvorefter det fremgår, at der skal tilbagebetales boligstøtte.

Vi beskrev i redegørelsen for 2018, at vi i 38 procent af sagerne havde kritiseret overskridelse af genvurderingsfristen, og at Udbetaling Danmark ofte allerede, når de kvitterede for modtagelsen af klagen, skrev til borger, at de forventede at behandle klagen inden fx fire måneder. I 2019 har vi kritiseret genvurderingsfristen i 54 procent af sagerne. Der er stadig ofte tale om en meget lang overskridelse på 3-5 måneder af fristen.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de i 2019 har sat ekstra ressourcer ind på at genvurdere klagesager. Indsatsen har ikke helt slået igennem i de sager, som vi har behandlet i 2019.

I redegørelsen for 2018 beskrev vi, at vi i sager om nedsættelse af boligstøtte som følge af kontanthjælpsloftet, hvor der var opstået et tilbagebetalingskrav, hjemviste sagerne. Det gjorde vi, da det ikke fremgik af hverken afgørelse eller genvurdering, hvilke betingelser der skulle være opfyldt, for at der kunne kræves tilbagebetaling, ligesom det ikke fremgik efter, hvilke regler der var truffet afgørelse om tilbagebetaling. Vi har i 2019 stadig behandlet nogle få sager, hvor hjemlen til tilbagebetaling ikke har fremgået.

Indkomne sager

I 2019 modtog vi 1.102 klagesager om familieydelse. Heraf vedrørte 36 procent sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, 34 procent sager om bidragsopkrævning og 30 procent sager om børne- og ungeydelse.

Afsluttede sager

I 2019 afsluttede Ankestyrelsen 985 sager om familieydelse, hvoraf 72 sager blev afvist eller bortfaldt. 92 procent af de afsluttede sager blev således realitetsbehandlet. 36 procent af de realitetsbehandlede sager vedrørte børne- og ungeydelses loven, 33 procent vedrørte opkrævning af underholdsbidrag og de restende 32 procent vedrørte sager efter børnetilskudsloven.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af stadfæstede sager var 86 procent i 2017. I 2018 steg andelen til 92 procent, og i 2019 er andelen af stadfæstede sager faldet lidt igen til 89 procent. Andelen af hjemviste sager var i 2017 fem procent, to procent i 2018 og fem procent igen i 2019. Andelen af ændrede sager er faldet fra 9 procent i 2017 til 6 procent i 2018 og 2019.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der har været udtalt kritik i 41 procent af de realitetsbehandlede sager. I stadfæstede sager er der udtalt kritik i 38 procent af sagerne.

Der har særligt været udtalt kritik af manglende overholdelse af fristen for genvurdering på fire uger. Det er sket i 30 procent af de realitetsbehandlede sager. Der har endvidere været udtalt kritik af begrundelsesmangler i fem procent af både de realitetsbehandlede sager og af de stadfæstede.

Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 55 procent i 2017 til 85 procent i 2018. I 2019 var andelen af stadfæstede sager uden kritik 62 procent.

Tendenser

I redegørelsen fra 2018 blev der udtalt kritik af mangelfulde begrundelser i tre procent af sagerne, hvilket var en væsentlig forbedring i forhold til 2017, hvor der blev udtalt kritik for begrundelsesmangler i ni procent af sagerne. I 2019 er der igen sket en stigning, og der er udtalt kritik af begrundelsesmangler i fem procent af sagerne.

Der er sket en væsentlig stigning i af antallet af afgørelser med kritik for manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. I redegørelsen for 2018 beskrev vi, at der var sket et væsentligt fald i antallet af sager med kritik for manglende overholdelse af genvurderingsfristen til seks procent af sagerne. I 2019 steg andelen til 30 procent af alle realitetsbehandlede sager.

Andelen af ændrede sager er uændret fra 2018 – 2019, mens andelen af hjemviste sager er steget fra to procent til fem procent.

Vi modtog i 2018 og 2019 flere klager over afgørelser om nedsættelse af børne- og ungeydelse på grund af en ægtefælles indkomst, hvor modtager af ydelsen ikke var samlevende med ægtefællen. Der skal anvendes den samme skattemæssige forståelse af, om et ægtepar har været samlevende hele året, som i forvejen anvendes ved beregning af topskat af nettokapitalindkomst for ægtefæller.

Afgørelserne var ikke korrekt begrundede, idet der i begrundelsen alene var henvist til borgers indkomst og civilstand. Det fremgik således ikke af begrundelserne, at ægtefællens indkomst skulle indgå, fordi ægtefællerne (på trods af samlivsophævelse) skattemæssigt blev beregnet som gift og samlevende.

Udbetaling Danmark havde heller ikke i afgørelserne vejledt om betydningen af skatteansættelsen for beregningen af børne- og ungeydelse, eller om under hvilke omstændigheder forældrene skattemæssigt skal beregnes som gift og samlevende hele året, og hvordan en eventuel forkert skatteansættelse kan ændres.

I slutningen af 2019 har vi modtaget en række sager, hvor der var sket fejludbetalinger af familieydelse. Dette skete, fordi ydelserne ved en fejl ikke var standset i forbindelse med, at Udbetaling Danmark modtog oplysninger fra folkeregisteret eller fra borger selv om ændringer af betydning for retten til ydelserne. I enkelte af sagerne var oplysningerne modtaget allerede i 2017. I samme periode var der i sagerne heller ikke automatisk startet udbetaling af børne- og ungeydelse i forbindelse med børns indflytning.

Vi har også set tre sager, hvor der ved en fejl fortsat blev udtalt børnetilskud til enlige, som indgik ægteskab, og som oplyste herom til Udbetaling Danmark.

I 2019 har vi ændret og hjemvist flere sager om optjening af ret til familieydelse efter optjeningsprincippet. Efter optjeningsprincippet har man først ret til fulde familieydelse, når man inden for de seneste ti år har seks års beskæftigelse eller bopæl i riget. Har man ikke optjent ret til den fulde ydelse, optjenes der ret til en forholdsmæssig del af den fulde ydelse.

I flere af sagerne har der været fejl i form af mangelfuld begrundelse, mangelfuldt oplysningsgrundlag og forkert anvendelse af reglerne ved beregning af optjeningsprocenten.

Indkomne sager

Vi har i 2019 modtaget 835 klagesager om national pension.

Afsluttede sager

I 2019 afsluttede Ankestyrelsen i alt 961 sager om national pension. 882 af sagerne, svarende til 92 procent blev realitetsbehandlet, og de resterende 79 sager blev afvist eller bortfaldt.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er steget fra 37 procent i 2017 til 82 procent i 2018 og til 89 procent i 2019.

Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 50 procent i 2017 til otte procent i 2018 og til fem procent i 2019. Andelen af ændrede sager er faldet fra 13 procent i 2017 til 10 procent i 2018 og til seks procent i 2019.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

Vi har påtalt sagsbehandlingsfejl i 25 procent af både de realitetsbehandlede sager og af de stadfæstede sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 61 procent i 2018 til 73 procent i 2018 og til 75 procent i 2019.

Vi har i 18 procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. I de stadfæstede sager er det også sket i 18 procent af sagerne.

Tendenser

I 2019 har vi i sager om efterregulering konstateret, at hvis borger er gået på pension i løbet af året, så har Udbetaling Danmarks system nedrundet forkert ved beregningen af pensionen. Fejlen betyder, at tilbagebetalingskravet er blevet lidt højere, I nogle sager retter Udbetaling Danmark op i genvurderingen. I andre har Ankestyrelsen lavet den korrekte beregning. Vi har stadfæstet afgørelserne med det tilbagebetalingskrav, som ifølge beregningen i genvurderingen eller vores beregning er det korrekte krav.

I redegørelsen for 2018 beskrev vi, at vi i 2017 i 60 procent af de realitetsbehandlede sager påtalte, at begrundelsen i afgørelserne var mangelfuld. Det handlede især om manglende beregninger af pensionen og opgørelse af tilbagebetalingskrav.

Udbetaling Danmark anførte i 2018 stadig ofte først beregningerne af pensionen i genvurderingen – altså når borger havde klaget over afgørelsen. Vi kritiserede i 2018 begrundelserne i 21 procent af de realitetsbehandlede sager.

I 2019 er Udbetaling Danmark begyndt i nogle tilfælde at vedlægge en af systemet foretaget beregning af borgers pension til afgørelsen eller at sende den til borger, hvis der bliver bedt om den. Vi accepterer en systemberegning som begrundelse for beregningen. Vi har i 2019 kritiseret begrundelsen i 18 procent af afgørelserne. Fra 2017 til 2019 er der altså sket en positiv udvikling, når det gælder Udbetaling Danmarks begrundelser.

Indkomne sager

I 2019 har vi modtaget 423 klagesager om international pension.

Afsluttede sager

Vi afsluttede i alt 455 sager om international pension. 415 af sagerne, svarende til 91 procent, blev realitetsbehandlet, og de resterende ni procent blev afvist eller bortfaldt.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er steget fra 80 procent i 2017 til 92 procent i 2018 og til 93 procent i 2019.

Andelen af hjemviste sager er faldet fra 10 procent i 2017 til fem procent i 2018 og til fire procent i 2019. Andelen af ændrede sager var i 2017 10 procent, i 2018 tre procent og i 2019 var andelen af ændrede sager to procent.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

Vi har påtalt sagsbehandlingsfejl i fem procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i to procent af sagerne. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 77 procent i 2017 til 91 procent i 2018 og til 98 procent i 2019.

Tendenser

I redegørelsen for 2017 beskrev vi, at vi både i 2016 og 2017 havde oplevet en række sager, hvor Udbetaling Danmark havde afvist at oversætte dokumenter til et sprog, som borgeren forstår, eller havde undladt at oversætte korrespondance med borgeren. I disse sager udtalte vi kritik af manglende overholdelse af vejledningspligten.

Vi så ikke dette i helt samme omfang i 2018 og 2019, hvor vi har udtalt kritik af manglende overholdelse af vejledningspligten i én sag.

Indkomne sager

Vi modtog i 2019 22 sager om lovvalg, hvilket er et fald i forhold til 2018.

Sager om lovvalg vedrører afgørelser om, hvilket lands regler om social sikring der skal anvendes, når en familie bor og arbejder i forskellige lande, når man arbejder i flere lande eller når man midlertidigt udstationeres til arbejde i et andet land. Sagerne afgøres efter EF-forordning 883/2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger, og efter bilaterale aftaler indgået mellem Danmark og lande uden for EU.

Afsluttede sager

I 2019 afsluttede vi 43 lovvalgssager, hvoraf 38 sager blev realitetsbehandlet, og fem sager blev afvist eller bortfaldt.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

I 2017 blev der stadfæstet to sager, i 2018 blev der stadfæstet en sag og ændret to sager. I 2019 er 68 procent (26 sager) af sagerne stadfæstet, 26 procent (10 sager) er hjemvist, og fem procent (to sager) af sagerne er ændret.

Tendenser

I 2019 har vi hjemvist 10 sager svarende til 26 procent af de realitetsbehandlede sager og ændret to sager svarende til fem procent. Det er umiddelbart en stigning i forhold til tidligere år, men andelen af hjemviste sager er ikke helt retvisende. Det skyldes, at otte af de 10 hjemviste sager vedrører samme virksomhed og samme problemstilling, men forskellige ansatte. Hovedparten af sagerne blev hjemvist, fordi vi vurderede, at de ikke var tilstrækkeligt oplyst i forhold til ansættelsesforholdenes karakter.

Sager vedrørende lov om en midlertidig jobpræmie til langtidsledige m.v. er i Ankestyrelsen blevet journaliseret under samme sagsemne som sager om kontanthjælpsloftet. Registreringspraksis gør, at det ikke umiddelbart er muligt at opdele de to sagsområder. Afsnittet om kontanthjælpsloftet omhandler derfor både sager om kontanthjælpsloftet og jobpræmieordningen.

Indkomne sager

I 2019 modtog vi 43 sager om kontanthjælpsloftet og jobpræmie

Udbetaling Danmark træffer afgørelse om størrelsen af nedsættelsen af den samlede hjælp på grund af kontanthjælpsloftet. Forud for Udbetaling Danmarks beregningsafgørelse træffer kommunen afgørelse om borgers indplacering under kontanthjælpsloftet. De kommunale klagesager om kontanthjælpsloftet er ikke omfattet af denne redegørelse.

Afsluttede sager

Vi afsluttede 76 sager om kontanthjælpsloftet i 2019. Af de 76 sager blev 70 sager realitetsbehandlet, hvilket svarer til 92 procent af de afsluttede sager.

Udfaldet af realitetsbehandlede sager

Vi stadfæstede 64 sager i 2019, fire sager blev hjemvist og to sager blev ændret.

Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 44 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i 42 procent. Der har i 33 procent af sagerne og i 31 procent af de stadfæstede sager været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Dette skyldes ligesom i 2018 en mangelfuld henvisning til regelgrundlaget. I 37 procent af sagerne har vi kritiseret, at genvurderingsfristen ikke er overholdt.

Kapitel 3: Årsager til at afgørelser ikke stadfæstes

Den årlige redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark udarbejdes på baggrund af de sager, der indbringes for Ankestyrelsen og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.

Når Ankestyrelsen behandler de sager, der indbringes for Ankestyrelsen og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, efterprøver vi retlige spørgsmål i sagerne.

Vi registrerer, om vi stadfæster eller ændrer den afgørelse, der er påklaget til Ankestyrelsen, eller om vi hjemviser sagen til fornyet behandling i Udbetaling Danmark. Vi registrerer også, om vi har påtalt formelle fejl i sagsbehandlingen, navnlig forvaltningsretlige sagsbehandlingsfejl.

Redegørelsen udarbejdes bl.a. på baggrund af de registreringer, vi har lavet om udfaldet af afgørelserne og om de sagsbehandlingsfejl, vi har påtalt i sagerne.

Vi har siden 2016 registreret, hvilken type sagsbehandlingsfejl der er tale om, når vi har påtalt formelle fejl i sagsbehandlingen. Registreringen er sket i form af kritik-emneord. Hvilke kritik-emneord, der registreres på sagerne, er efter at være blevet ændret nogle gange nu de samme i 2019 som i 2018. Vi gennemgår de aktuelle kritik-emneord neden for.

RETLIGE SPØRGSMÅL

Når Ankestyrelsen behandler sager, efterprøver vi de retlige spørgsmål i sagerne (1 Retssikkerhedslovens §§ 64a og 69 (lovbekendtgørelse nr. 826 af 16. august 2019) og retssikkerhedsbekendtgørelsens § 3, stk. 2 (bekendtgørelse nr. 1630 af 27. december 2019)).

En efterprøvelse af retlige spørgsmål betyder, at Ankestyrelsen blandt andet skal tage stilling til:

Almene juridiske spørgsmål

Det kan fx være spørgsmål om lovens ikrafttræden og forældelse m.v.

Fortolkning

Hvis loven kan give anledning til tvivl om forståelsen af et ord eller begreb, skal Ankestyrelsen efterprøve om ordet eller begrebet er blevet fortolket korrekt.

Overensstemmelse med forvaltningsretlige principper

Ankestyrelsen skal efterprøve, om de almindelige forvaltningsretlige principper om lovlig forvaltning er blevet fulgt, fx at Udbetaling Danmark ikke har forfulgt et ulovligt formål (magtfordrejning), har tilsidesat lighedsgrundsætningen eller har sat »skøn under regel« m.v.

Sagsbehandlingen

Ankestyrelsen skal påse, at de forvaltningsretlige love og grundsætninger samt retssikkerhedslovens bestemmelser er fulgt, fx om der er blevet foretaget partshøring, og om afgørelsen er tilstrækkeligt begrundet.

De faktiske omstændigheder

Ankestyrelsen skal efterprøve, om sagen er tilstrækkeligt oplyst, og om de faktiske omstændigheder, som en afgørelse bygger på, er korrekte. Ankestyrelsen har mulighed for at forholde sig selvstændigt til de faktiske omstændigheder i sagen, herunder rent sagkyndige vurderinger, der indgår i bedømmelsen af de faktiske omstændigheder. Efterprøvelsen på disse områder kan derfor være mere intensiv end domstolenes efterprøvelse.

Ankestyrelsen skal påtale de sagsbehandlingsfejl, som Udbetaling Danmark begår i de konkrete sager, og styrelsen skal tage stilling til, hvilken betydning sagsbehandlingsfejlene skal have for den trufne afgørelse (se bl.a. FOB 2015-39, s. 7).

ANKESTYRELSENS REAKTIONSMULIGHEDER

Ankestyrelsen har mulighed for at afvise, stadfæste, hjemvise eller ændre afgørelser, der er klaget over (Retssikkerhedslovens §§ 64a og 68, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 826 af 16. august 2019)).

REAKTIONSMULIGHEDER

Afvisning

En afvisning er en afgørelse, hvor Ankestyrelsen ved en prøvelse af de processuelle forudsætninger udtaler, at Ankestyrelsen ikke kan efterprøve sagen i realiteten.

Stadfæstelse

En stadfæstelse er en afgørelse, hvor Ankestyrelsen bekræfter Udbetaling Danmarks afgørelse.

Ændring

En ændring er en afgørelse, hvor Ankestyrelsen ophæver Udbetaling Danmarks afgørelse og sætter sin egen afgørelse i stedet.

Hjemvisning

En hjemvisning er en afgørelse, hvor Ankestyrelsen ophæver Udbetaling Danmarks afgørelse, og det overlades til Udbetaling Danmark at træffe en ny afgørelse i sagen. En hjemvisning betyder en underkendelse af Udbetaling Danmarks afgørelse.

MATERIELLE OG FORMELLE FEJL I SAGSBEHANDLINGEN

Årsagerne til, at Ankestyrelsen ændrer en afgørelse eller hjemviser en sag, kan enten være materielle eller formelle fejl i sagsbehandlingen.

De materielle fejl (retlige mangler) kan opdeles i tre kategorier:

- manglende anvendelse af den korrekte retsregel
- forkert fortolkning af reglen (praksis)

- en misforståelse i forhold til reglens anvendelighed i det konkrete tilfælde

Materielle fejl er altid væsentlige. Hvis en afgørelse lider af en materiel fejl, vil afgørelsen derfor som udgangspunkt være ugyldig. Det vil sige, at afgørelsen ændres eller hjemvises. Kun hvis der foreligger særlige omstændigheder, der kan begrunde, at der skal ses bort fra fejlen, kan en afgørelse med materielle fejl opretholdes som gyldig.

De formelle fejl er andre sagsbehandlingsfejl. Det kan være, at myndigheden ikke har partshørt eller ikke har overholdt genvurderingsfristen. De formelle regler kan opdeles i to kategorier; garantiforskrifter og ordensforskrifter.

En afgørelse vil ikke være ugyldig, fordi myndigheden ikke har fulgt en ordensforskrift, fx hvis Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen. Hvis en garantiforskrift ikke er overholdt, vil fejlen derimod kunne betyde, at afgørelsen er ugyldig og derfor ikke kan stadfæstes. Fx hvis Udbetaling Danmark ikke har partshørt eller i øvrigt ikke har oplyst sagen godt nok.

Hvis Udbetaling Danmark ikke allerede selv har rettet op på sagsbehandlingsfejlen, vil Ankestyrelsen i mange tilfælde kunne rette op på fejlen i forbindelse med behandlingen af klagesagen. Der vil dog være tilfælde, hvor det ikke er muligt at rette op på fejlen, og vi må derfor hjemvise sagen.

I 2019 har vi fx hjemvist et antal boligstøttesager om omberegning og tilbagebetaling, fordi Udbetaling Danmark har opgjort tilbagebetalingskravet på baggrund af den i e-indkomstregistret registrerede indkomst og ikke på baggrund af den af boligstøttemodtageren oplyste indkomst. Vi henviser til kapitel 6 om boligstøtte.

PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE

Vi registrerer også på sagen, hvis Udbetaling Danmark har lavet andre sagsbehandlingsfejl (formelle fejl) i forbindelse med behandlingen af den enkelte sag, og hvilken type sagsbehandlingsfejl der er tale om.

OVERSIGT OVER KRITIK-EMNEORD

Ingen kritik

- Der er ingen væsentlige sagsbehandlingsfejl.

Akter

- Alle akter er ikke indsendt.

Begrundelse

- Afgørelsen er nærmest ikke begrundet. Dette medfører oftest ugyldighed.
- Afgørelsen er begrundet, men utilstrækkeligt. Afgørelsen stadfæstes, hvis vi kan rette op på begrundelsen.
- Afgørelsen er begrundet, men først fx i genvurderingen.

Genvurdering mangelfuld

- Genvurderingen forholder sig ikke tilstrækkeligt til klagepunkterne.
- Anvendes også hvis det fremgår, at tidligere klager ikke er fremsendt.

Habilitet

- Der er typisk tale om manglende underskrift på afgørelsen.

Klagevejledning

- Fejl i klagevejledningen.

Meddelelse

- Afgørelsen er ikke meddelt borgeren. Fx i de sager, hvor der ikke er truffet afgørelse efter et partshøringsbrev.

Notatpligt

- Der er ikke taget tilstrækkeligt notat af oplysninger af betydning for sagen.

Partshøring

- Borger er ikke blevet partshørt, inden afgørelsen er truffet.

Partsrepræsentation

- Hvis vi har været nødt til at tage stilling, fordi det fx kan have betydning for sagens resultat.

Tidsfrister

- Manglende overholdelse af tidsfrister fastsat ved lov, fx genvurderingsfristen på fire uger.

Undersøgelsesprincippet

- Sagen er ikke tilstrækkeligt oplyst – vil typisk medføre hjemvisning.

Vejledningspligt

- Der er ikke givet en korrekt og fyldestgørende vejledning.

Kapitel 4: Ankestyrelsens sager på Udbetaling Danmarks områder

Kapitlet indeholder udvalgte nøgletal over de sager, Ankestyrelsen har modtaget, og de sager, Ankestyrelsen har afgjort på Udbetaling Danmarks områder i 2019. Vi gennemgår blandt andet, hvordan de indkomne sager fordeler sig på lovområderne, og hvordan de afsluttede sager fordeler sig i forhold til udfaldet af de realitetsbehandlede sager. Derudover indeholder kapitlet tal over sager med påtalte sagsbehandlingsfejl.

Lovområdet 'diverse love' indeholder sager om delpension, sager om efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a, efter repatrieringsloven og efter lov om fleksydelse.

TILGANG AF SAGER

I 2019 modtog vi i alt 5.025 sager mod 3.613 sager i 2018 på Udbetaling Danmarks områder. Vi modtog flest klagesager om boligstøtte, som udgjorde over 45 procent af alle indkomne sager i 2019. Det er en stigning fra 28 procent af de modtagne sager i 2018. Sager om familieydelse udgjorde 22 procent af sagerne, sager om national pension 17 procent, og sager om international pension otte procent af sagerne. Sager om barselsdagpenge udgjorde syv procent og om kontanthjælpsloftet og jobpræmie én procent i 2019. Vi modtog så få sager om lovvalg og efter "diverse love", at det på begge områder svarer til 0 procent af det samlede antal modtagne sager. Vi har ikke modtaget sager efter aktivlovens § 6 og om sygedagpengeforsikring i 2019.

TABEL 4.1 INDKOMNE SAGER I 2019 FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Antal	Procent
Barselsdagpenge	327	7
Boligstøtteloven	2.238	45
Diverse love	25	0
Familieydelse	1.102	22
International pension	423	8
Kontanthjælpsloftet/jobpræmie	43	1
Lovvalg	22	0
National pension	835	17
I alt	5.015	100

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension.

AFSLUTTEDE SAGER

Som det fremgår af tabel 4.2, har Ankestyrelsen afsluttet 4.913 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2019. 4.450 sager blev realitetsbehandlet, og 463 sager enten bortfaldt eller blev afvist. Det svarer til henholdsvis 91 procent og 9 procent af de afsluttede sager.

Tekstboks: IKKE REALITETSBEHANDLEDE SAGER

Afvisning af sagen sker typisk, fordi klagefristen ikke er overholdt.

En sag bortfalder typisk, fordi borgeren trækker klagen tilbage. Tekstboks slut.

Hovedparten af de afsluttede sager i 2019 vedrører boligstøtte, og udgør 40 procent. 88 procent af disse sager er realitetsbehandlet, og 12 procent er afvist eller bortfaldet. Sager om familiedydelser udgør 20 procent af de afsluttede sager, hvoraf 93 procent er realitetsbehandlet. Sager om national pension udgør også 20 procent af det samlede antal afsluttede sager. 92 procent af sagerne om national pension er realitetsbehandlet.

I tabel 4.2 er procenterne under hver område opgjort som andelen af de samlede antal henholdsvis realitetsbehandlede sager, afviste sager og afsluttede sager i alt. Boligstøtte udgør 39 procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager og 49 procent af de afviste/bortfaldne sager.

TABEL 4.2 AFGJORTE SAGER FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Barselsdagpenge	393	9	29	6	422	9
Boligstøtteloven	1.721	39	229	49	1.950	40
Diverse love	18	0	3	1	21	0
Familiedydelser	913	21	72	16	985	20
International pension	415	9	40	9	455	9
Kontanthjælpsloft/jobpræmie	70	2	6	1	76	2
Lovvalg	38	1	5	1	43	1
National pension	882	20	79	17	961	20
I alt	4.450	101	463	100	4.913	101

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension. 0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

REALITETSBEHANDLEDE SAGER

Ankestyrelsen realitetsbehandlede 4.450 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2019. 85 procent af sagerne blev stadfæstet, syv procent blev hjemvist, og otte procent af sagerne blev ændret. Klagesagerne efter diverse love blev stadfæstet i 94 procent af tilfældene. På områderne international pension og kontanthjælpsloftet blev henholdsvis 93 procent og 91 procent af sagerne stadfæstet. På områderne familieydelse og national pension blev 89 procent af sagerne stadfæstet, og vi stadfæstede 83 procent af barseldagpengesagerne. På boligstøtteområdet stadfæstede vi færrest sager – nemlig 79 procent, se tabel 4.3. Der er dog sket en stigning i andelen af stadfæstede boligstøttesager fra 68 procent i 2018.

TABEL 4.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER FORDELT PÅ SAGSOMRÅDER 2019

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Barseldagpenge	325	83	22	6	46	12	393
Boligstøtteloven	1.363	79	185	11	173	10	1.721
Diverse love	17	94	1	6	-	0	18
Familieydelse	811	89	45	5	57	6	913
International pension	388	93	18	4	9	3	415
Kontanthjælpsloftet/jobpræmie	64	91	4	6	2	3	70
Lovvalg	26	68	10	26	2	5	38
National pension	783	89	42	5	57	6	882
I alt	3.777	85	327	7	346	8	4.450

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

Som det ses af tabel 4.4, er der udtalt kritik i 45 procent af alle realitetsbehandlede sager. Andelen af sager, som er afgjort med kritik af sagsbehandlingen varierer fra område til område. I sager efter boligstøtteloven er der udtalt kritik af sagsbehandlingen i 67 procent af sagerne, og i sager om kontanthjælpsloftet, familieydelse og barseldagpenge er der udtalt kritik i henholdsvis 44 procent, 41 procent og 40 procent af sagerne. I sager om lovvalg er der udtalt kritik i 37 procent og i sager om national pension er der udtalt kritik i 27 procent af sagerne. På området international pension er der udtalt kritik i markant færrest sager, nemlig i fem procent af sagerne.

TABEL 4.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Realitetsbe- handlede sager i alt	Antal sager med kritik		Antal sager uden kritik	
	Antal	Antal	Procent	Antal	Procent
Barselsdagpenge	393	159	40	234	60
Boligstøtteleven	1.721	1.150	67	571	33
Diverse love	18	1	0	17	6
Familieydelse	913	375	41	538	59
International pension	415	20	5	395	95
Kontanthjælpsloft/ jobpræmie	70	31	44	39	56
Lovvalg	38	14	37	24	63
National pension	882	238	27	644	73
I alt	4.450	1.988	45	2.462	55

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension.

Nedenfor i tabel 4.5 ses fordelingen af de enkelte kritikemne-ord på de forskellige lovområder. Tabellen viser, hvor mange sager i procent der er påtalt kritik i på de forskellige lovområder set i forhold til de realitetsbehandlede sager på samme områder. Procentangivelsen i sidste kolonne angiver antallet af sager med kritik set i forhold til det samlede antal realitetsbehandlede sager. Det fremgår, at vi i 2019 oftest har påtalt, at genvurderingsfristen på fire uger ikke er overholdt. Det har vi gjort i 30 procent af sagerne. På boligstøtteområdet har vi påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 54 procent af sagerne. Vi har påtalt mangelfuld begrundelse i 16 procent af samtlige realitetsbehandlede sager. I sager om kontanthjælpsloftet og jobpræmie har vi kritiseret begrundelsen i 33 procent af sagerne, i sager efter boligstøtteleven er det sket i 24 procent af sagerne, og i sager om national pension har vi kritiseret begrundelsen i 18 procent af sagerne.

I 2018 var det især mangelfuld begrundelse, som vi kritiserede. Det gjorde vi i 26 procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager, og i 54 procent af boligstøttesagerne. Vi kritiserede manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 19 procent af sagerne. På boligstøtteområdet skete det i 38 procent af sagerne.

Tabel 4.6 viser det samme som tabel 4.5, men med antal sager i stedet for procent.

TABEL 4.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Bar-sels-dag-penge	Bolig-støt-tel-ven	Diver-se lo-ve	Fami-lie-ydel-ser	Inter-natio-nal pens	Kon-tant-hjælps-lof-tet/job-præmie	Lov-valg	Natio-nal pension	I alt
Ingen kritik	60	33	94	59	95	56	63	73	55
Akter	3	6	-	3	0	-	8	2	4
Begrundelse	13	24	-	5	2	33	-	18	16
Genvurde-ring	2	2	-	1	0	-	-	1	1
Habilitet	0	0	-	-	-	-	-	0	0
Klagevejled-ning	7	1	-	0	-	-	-	0	1
Meddelelse af afgørelsen	2	1	-	1	-	-	-	0	1
Notatpligt	2	0	-	0	-	-	-	0	0
Partshøring	9	3	-	1	-	-	3	0	2
Tidsfrister	8	54	-	30	1	37	5	6	30
Undersøgel-sesprincippet (officialprin-cippet)	6	4	6	4	2	1	26	2	4
Vejlednings-pligt	4	0	-	2	0	-	-	0	1

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension.

TABEL 4.6 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD - ANTAL SAGER

	Bar-sels-dag- penge	Bolig- støtte- loven	Diver- se love	Fami- lie- ydelse	Inter- natio- nal pens	Kon- tant- hjælp- lof- tet/jo bpræ- mie	Lov- valg	Nati- onal pen- sion	I alt
Ingen kritik	234	571	17	538	395	39	24	644	2.462
Akter	10	102		31	1		3	14	161
Begrundelse	51	408		48	9	23		155	694
Genvurdering	8	26		8	2			8	52
Habilitet	1	1						2	4
Klagevejledning	26	10		2				4	42
Meddelelse af af- gørelsen	6	13		6				4	29
Notatpligt	7	6		1				4	18
Partshøring	34	47		5			1	3	90
Tidsfrister	32	934		278	5	26	2	57	1.334
Undersøgelses- princippet (offici- alprincippet)	22	73	1	38	9	1	10	19	173
Vejledningspligt	17	2		18	1			2	40

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse og om delpension.

Kapitel 5: Barselsdagpenge

Kapitlet omhandler sager om barselsdagpenge. Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2019
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

Herefter følger et afsnit om tendenser, som vi har set i sagerne om barselsdagpenge.

SAGER OM BARSELSDAGPENGE I TAL

I 2017 modtog vi 299 sager, og i 2018 modtog vi 409 sager. I 2019 er antallet af indkomne sager faldet igen, og vi modtog 327 sager, se tabel 5.1.

TABEL 5.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	299
2018	409
2019	327

I 2019 afsluttede vi 422 sager om barselsdagpenge, hvoraf 393 blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt, se tabel 5.2.

TABEL 5.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager i 2019	393	93	29	7	422

Note: Sager, som er afvist/bortfaldet, afsluttes ofte forholdsvis kort tid efter, at de er modtaget i Ankestyrelsen. Antallet af afviste/bortfaldne sager og de opgjorte procenter heraf skal derfor ses både i forhold til antal indkomne sager og antallet af realitetsbehandlede sager i 2019.

Tabel 5.3 viser udviklingen i antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. De stadfæstede sager er faldet fra 2017 til 2018 fra 85 procent til 81 procent. I 2019 er der sket en lille stigning i antallet af stadfæstede sager til 83 procent. Andelen af hjemviste sager er steget fra seks procent i 2017 til otte procent i 2018. I 2019 faldt andelen af hjemviste sager igen til seks procent. Andelen af ændrede sager er steget fra 10 procent i 2017 til 12 procent i 2018 og 2019.

TABEL 5.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
2017	259	85	17	6	29	10	305
2018	230	81	22	8	33	12	285
2019	325	83	22	6	46	12	393

Note: Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

Tabel 5.4 viser antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik og har påført kritik-emneord. Der blev udtalt kritik i 124 af de 325 stadfæstede sager, hvilket svarer til 38 procent.

TABEL 5.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlet	325	100	22	100	46	100	393
Antal sager med kritik	124	38	22	100	13	28	153
Antal sager uden kritik	201	62	-	-	33	72	240

Følgende tabel viser antallet af sagsbehandlingsfejl, der er blevet påtalt i henholdsvis de stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, samt hvilke sagsbehandlingsfejl der er påtalt.

Vi har i de stadfæstede sager især påtalt begrundelsesmangler, hvilket er sket i 14 procent af sagerne. I 10 procent af de stadfæstede sager har der ikke været foretaget partshøring, og i otte procent af sagerne har genvurderingsfristen været overskredet.

TABEL 5.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af det samlede antal sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	201	62	-	-	33	72	60
Akter	7	2	1	5	2	4	3
Begrundelse	44	14	2	9	5	11	13
Genvurdering	7	2	-	-	1	2	2
Habilitet	1	0	-	-	-	-	0
Klagevejledning	21	6	1	5	4	9	7
Meddelelse af afgørelsen	5	2	-	-	1	2	2
Notatpligt	6	2	-	-	1	2	2
Partshøring	32	10	1	5	1	2	9
Tidsfrister	27	8	3	14	2	4	8
Undersøgelsesprincippet	5	2	15	68	2	4	6
Vejledningspligt	14	4	-	-	3	7	4

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

Det fremgår af tabel 5.6, at andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 43 procent i 2017 og 37 procent i 2018 til 62 procent i 2019.

TABEL 5.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	111	43	259	100
2018	85	37	230	100
2019	201	62	325	100

TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE

Vi har i 2019 blandt andet haft fokus på sager om udskudt forældreorlov, og Ankestyrelsen offentliggjorde i 2019 to principmeddelelser 88-19 og 89-19, som behandler dette emne.

88-19 er alene en sammenskrivning af flere tidligere principmeddelelser, som samtidig er blevet ophævet. 88-19 indeholder ikke noget nyt.

I principmeddelelse 89-19 har Ankestyrelsen behandlet fem sager om ret til barselsdagpenge under udskudt orlov. Principmeddelelsen præciserer, hvornår en lønmodtager kan betragtes som genindtrådt i et beskæftigelsesforhold og dermed at have genoptaget sit arbejde i en periode, hvor der ellers var ret til barselsdagpenge. Det præciseres også, i hvilken periode arbejdet skal have været genoptaget eller påbegyndt. Endvidere præciseres forskellen mellem lønmodtagere og ledige i forbindelse med ret til barselsdagpenge under udskydelse af ubrugt forældreorlov.

Tekstboks: Udskudt forældreorlov

De 32 ugers forældreorlov med ret til barselsdagpenge kan udskydes under visse betingelser.

Retten til barselsdagpenge under udskudt forældreorlov er betinget af, at arbejdet er genoptaget eller påbegyndt i en periode, hvor man ellers ville have haft ret til barselsdagpenge, og at man har været i beskæftigelse umiddelbart forud for orlovsperioden.

[Genoptagelse af arbejdet i en periode, hvor der ellers var ret til barselsdagpenge](#)

Arbejdet skal have været genoptaget eller påbegyndt i 46 ugers perioden efter fødslen.

Det betyder, at hvis ansøger ikke har haft ret til barselsdagpenge i de første 46 uger efter fødslen f.eks. fordi ansøger ikke havde lovligt ophold i Danmark, modtog SU eller en anden forsørgelsesydelse, som ikke er nævnt i lovens beskæftigelseskrav, er det ikke muligt at udskyde retten til barselsdagpenge under forældreorlov.

Det betyder også, at en ansøger som modtager barselsdagpenge og stopper sin orlov uden at genoptage eller påbegynde et arbejde, men i stedet overgår til en anden forsørgelsesydelse, ikke har mulighed for at udskyde retten til barselsdagpenge under forældreorlov.

[Situationer der kan sidestilles med genoptagelse af arbejdet](#)

- Man bliver forhindret i at afholde en igangværende orlov på grund af en ny graviditet.
- Man bliver sygemeldt med løn, efter at det med arbejdsgiver er aftalt, at arbejdet skal genoptages.
- Man aftaler med arbejdsgiver, at en igangværende forældreorlov afsluttes, og i stedet for genoptagelse af arbejdet afholdes udskudt forældreorlov på et andet barn. Dette sidestilles med genoptagelse af arbejdet.

[Yderligere betingelser for retten til barselsdagpenge under udskudt forældreorlov](#)

Ansøger skal også opfylde lovens beskæftigelseskrav forud for 1. fraværdsdag i forhold til den udskudte forældreorlov. Beskæftigelseskravet skal altså være opfyldt enten som lønmodtager eller selvstændig erhvervsdrivende på det tidspunkt, hvor ansøger ønsker at holde orloven.

Den udskudte forældreorlov skal endvidere afholdes i umiddelbar forlængelse af en beskæftigelse. Det betyder, at man ikke kan afholde udskudt forældreorlov, hvis man er meldt ledig og modtager dagpenge fra sin a-kasse. Lønmodtager kan afholde udskudt forældreorlov med første fraværdsdag dagen efter sidste arbejdsdag hos en arbejdsgiver.

Endelig skal den udskudte forældreorlov være afholdt inden barnet fylder ni år. Den dag, barnet fylder ni år, bortfalder ubrugt forældreorlov. Tekstboks slut.

En del af de ændrede sager om udskudt orlov omhandlede spørgsmålet om, hvornår en lønmodtager kan betragtes som genindtrådt i et beskæftigelsesforhold, og hvornår pågældende har genoptaget sit arbejde i en periode, hvor der ellers var ret til barselsdagpenge.

Vi har set flere sager, hvor orloven på et barn blev afbrudt, for efter aftale med arbejdsgiveren at holde orlov på et andet barn. Udbetaling Danmark betragtede ikke dette som genoptagelse af arbejde. Ved principmeddelelsen blev det præciseret, at denne situation skulle sidestilles med genoptagelse af arbejdet.

Tekstboks: UDDRAG FRA AFGØRELSE, HVOR AFHOLDELSE AF ORLOV PÅ ET ANDET BARN MÅTTE SIDESTILLES MED GENOPTAGELSE AF ARBEJDET

"Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at du opfylder betingelserne for at udskyde ubrugt forældreorlov med samtidig ret til barselsdagpenge vedrørende din søn, XX.

Vi vurderer også, at der ikke er krav om en begrundelse, når man som lønmodtager laver en aftale med sin arbejdsgiver om udskydelse af ubrugt forældreorlov.

Vi vurderer også, at afholdelse af tidligere udskudt forældreorlov kan sidestilles med en genoptagelse af arbejdet, uanset om du fik løn under orloven eller modtog barselsdagpenge.

Vi gør også opmærksom på, at ligebehandlingslovens regler om forbud mod forskelsbehandling på grund af graviditet understøtter denne vurdering." Tekstboks slut.

Vi har i 2019 ændret flere sager, hvor der er anmodet om barselsdagpenge senere end otte uger efter første fraværsdag, og hvor Udbetaling Danmark har vurderet, at der ikke var grundlag for at dispensere fra overskridelse af ansøgningsfristen.

I flere af sagerne har vi vurderet, at der var grundlag for at dispensere fra fristoverskridelsen på baggrund af en vurdering af, at der var særligt undskyldende forhold, som havde medført, at borger ikke kunne ansøge om barselsdagpenge inden for otte-ugers fristen.

Tekstboks: UDDRAG FRA AFGØRELSE OM DISPENSATION

" Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at du har ansøgt senere end 8 uger efter første fraværsdag.

Vi vurderer også, at der grundet helt særlige omstændigheder kan dispenseres for din overskridelse af ansøgningsfristen.

Det betyder, at Udbetaling Danmark skal tage stilling til, om du opfylder de øvrige betingelser for at få udbetalt barselsdagpenge for perioden, hvor du afholdt fædreorlov i perioden 7. februar – 20. februar 2019.

Hvad er afgørende for resultatet

Vi lægger afgørende vægt på, at det fremgår af oplysningerne i din klage, at du som følge af svær ADHD er udfordret i din dagligdag, men især på overblik over penge, kontakt til offentlige myndigheder og i din vurdering af, hvorledes sagsgangen er i det offentlige.

Efter en konkret og individuel vurdering har vi derfor vurderet, at der er tale om så ganske særlige omstændigheder, at der kan dispenseres for overskridelsen af ansøgningsfristen. ” Tekstboks slut.

Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2018

I sidste års redegørelse beskrev vi, at vi så mange problemer i sager om tilbagebetaling af barseldagpenge, hvor borger havde fået udbetalt barseldagpenge aconto, og hvor der var fejludbetalinger. Vi så blandt andet sager, hvor borgeren har fået udbetalt for lidt i barseldagpenge for en periode. Udbetaling Danmark udbetalte efterfølgende ikke differencen, men det fulde korrekte beløb for hele perioden, hvorved der opstod tilbagebetalingskrav. Sagerne havde et svært gennemskueligt sagsforløb, hvor det kunne være vanskeligt for borgeren at gennemskue, om der var udbetalt det korrekte beløb.

Vi har ikke i 2019 kun set få sager om acontoudbetalinger, men har fortsat set sager om fejludbetalinger. Det er særligt sager, hvor borger har fået udbetalt for lidt i barseldagpenge, og hvor Udbetaling Danmarks system efter det oplyste ikke har kunnet udbetale restbeløbet, men i stedet har udbetalt det fulde korrekte beløb for perioden, hvorved der er opstået et krav om tilbagebetaling af det udbetalt a conto-beløb.

I sidste års redegørelse beskrev vi endvidere, at vi fortsat så sager, hvor Udbetaling Danmark ikke har registrerede telefoniske henvendelser efter afgørelsen som en klage over afgørelsen.

Vi ser fortsat sager, hvor Udbetaling Danmark ikke registrerer borgers klage, men ikke i samme omfang som tidligere år. Vi har registreret kritik-emneordet ”klagevejledning” i disse sager. Kritik-emneordet anvendes også, hvis klagevejledningen i afgørelsen mangler eller er mangelfuld. I 2017 er der påtalt kritik af klagevejledningen i 16 procent af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, og i 2018 er det sket i 15 procent af sagerne. I 2019 er tallet faldet til syv procent.

Kapitel 6: Boligstøtte

Kapitlet omhandler sager om boligstøtte. Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2019
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

Herefter følger et afsnit om tendenser, som vi har set i sagerne om boligstøtte.

SAGER OM BOLIGSTØTTE I TAL

Antallet af indkomne sager har i perioden 2017 – 2019 svinget fra 1.279 i 2017 til 999 i 2018 og til 2.238 indkomne sager i 2019, se tabel 6.1.

TABEL 6.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	1.279
2018	999
2019	2.238

I 2019 afsluttede vi 1.950 sager om boligstøtte, hvoraf 1.721 sager, svarende til 88 procent, blev realitetsbehandlet, og 229 sager blev afvist eller bortfaldt, se tabel 6.2.

TABEL 6.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager i 2019	1.721	88	229	12	1.950

Note: Sager, som er afvist/bortfaldet, afsluttes ofte forholdsvis kort tid efter, at de er modtaget i Ankestyrelsen. Antallet af afviste/bortfaldne sager og de opgjorte procenter heraf skal derfor ses både i forhold til antal indkomne sager og antallet af realitetsbehandlede sager i 2018.

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager steg fra 73 procent i 2017 til 79 procent i 2019, men med et fald til 68 procent i 2018. Andelen af hjemviste sager er faldet fra 24 procent i 2017 til 11 procent i 2019. I 2018 hjemviste vi 25 procent af boligstøttesagerne. Der er modsat sket en stigning i andelen af ændrede sager fra tre procent i 2017 til syv procent i 2018 og til 10 procent i 2019.

TABEL 6.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	636	73	207	24	24	3	867	100
2018	778	68	283	25	84	7	1.145	100
2019	1.363	79	185	11	173	10	1.721	100

I 2019 er der påtalt sagsbehandlingsfejl i 64 procent af de stadfæstede sager, se tabel 6.4.

TABEL 6.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2019

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehand- let	1363	100	185	100	173	100	1.721
Antal sager med kritik	873	64	161	87	116	67	1.150
Antal sager uden kritik	490	36	24	13	57	33	571

Af nedenstående tabel fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om boligstøtte i 2019. Vi har særligt udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Det er sket i 54 procent af sagerne. Vi har kritiseret mangelfuld begrundelse i 24 procent af de realitetsbehandlede sager og i 23 procent af de stadfæstede sager. I 2018 kritiserede vi mangelfuld begrundelse i 57 procent af boligstøttesagerne.

Begrundelserne er således blevet bedre efter overgangen til det nye boligstøttesystem i marts 2018. Der fremgår nu beregninger af boligstøttens størrelse i fx afgørelser om genberegning og efterregulering.

TABEL 6.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Procent
Ingen kritik	490	36	24	13	57	33	33
Akter	82	6	13	7	7	4	6
Begrundelse	318	23	55	30	35	20	24
Genvurdering	18	1	6	3	2	1	2
Habilitet		0		0	1	1	0
Klagevejledning	5	0		0	5	3	1
Meddelelse af afgørelsen	10	1	1	1	2	1	1
Notatpligt	2	0	2	1	2	1	0
Partshøring	31	2	14	8	2	1	3
Tidsfrister	738	54	94	51	102	59	54
Undersøgelsesprincippet (officialprincippet)	1	0	70	38	2	1	4
Vejledningspligt		0		0	2	1	0

Note De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Som det ses af nedenstående tabel, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 12 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2017 til 17 procent i 2018 og til 36 procent i 2019.

TABEL 6.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	77	12	636	100
2018	131	17	778	100
2019	490	36	1.363	100

TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE

I 2019 har vi bl.a. hjemvist sager om krav på tilbagebetaling af boligstøtte som følge af tilflytning af husstandsmedlem, da Udbetaling Danmark ved opgørelsen af tilbagebetalingskravet har anvendt indkomsten fra Skattestyrelsens indkomstregister og ikke den indkomst, som boligstøttemodtager og tilflytter har oplyst.

Vi har ændret en del sager om periodisering af indkomst efter § 4 i bekendtgørelse om opgørelse af indkomst til beregning af individuel boligstøtte.

HVORFOR OPSTÅR DER BEHOV FOR AT PERIODISERE INDKOMSTER

Af tabellen neden for fremgår det, hvad der sker med størrelsen af boligstøtten, hvis kontanthjælp for februar udbetales i starten af marts, og marts månedens kontanthjælp udbetales i slutningen marts.

	Januar	Februar	Marts
Kontanthj.	11.000 kr.	0 kr.	22.000 kr.
Boligstøtte	3.500	3.500	0 kr.

Ved beregningen af boligstøtte flyttes februars kontanthjælp derfor fra marts til februar, se tabellen neden for.

	Januar	Februar	Marts
Kontanthj.	11.000 kr.	11.000 kr.	11.000 kr.
Boligstøtte	3.500	3.500	3.500 kr.

Omkring 30 af sagerne er ændret, da vi på baggrund af en korrespondance med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering ændrede praksis om flytning af indkomst henover årsskiftet.

Endvidere har vi ændret praksis om flytning af indkomst, når der udbetales to gange én ydelse i en måned, men hvor måneden, hvor der ikke udbetales en ydelse, ligger flere måneder tilbage. Det er sket i ca. 15 sager.

Vi har i 2019 set mange sager om tilbagebetaling både som følge af fraflytning fra boligen og som følge af tilflytning af husstandsmedlem, hvor sagsbehandlingstiden i Udbetaling Danmark har været op mod 8-9 måneder. Det har været tilfældet, uanset om borger selv har oplyst om ændringen eller, om Udbetaling Danmark har fået besked fra folkeregisteret og efterfølgende har partshørt borger over oplysningen fra folkeregisteret. Den lange sagsbehandlingstid har medført urimeligt store tilbagebetalingskrav, da boligstøtten bliver stoppet eller omberegnet med tilbagevirkende kraft. Vi har i de fleste sager stadfæstet, at boligstøttemodtager skal tilbagebetale, men vi har i et antal sager ændret tilbagebetalingspligten helt eller delvist, fordi vi ikke har fundet, at hele eller dele af boligstøtten var modtaget mod bedre vidende.

Tekstboks: UDDRAG AF AFGØRELSE – DELVIST ÆNDRET

"Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at du på udbetalingstidspunkterne vidste eller burde vide, at du ikke havde ret til boligstøtte til boligen beliggende i perioden fra den 1. august 2018 til den 30. september 2018 og fra den 1. december 2018 til den 30. juni 2019. Du burde også have indset, at den udbetalte boligstøtte i disse perioder stadig var til den fraflyttede bolig.

Du skal derfor betale boligstøtte tilbage for ovennævnte perioder.

Vi vurderer også, at Udbetaling Danmark ikke har tilstrækkeligt sandsynliggjort, at du på udbetalingstidspunkterne for månederne oktober og november 2018 vidste eller burde vide, at du ikke havde ret til boligstøtten for disse måneder.

Du skal derfor ikke betale boligstøtten tilbage for perioden fra den 1. oktober 2018 til den 30. november 2018.

Hvad er afgørende for resultatet for perioden fra den 1. august 2018 til den 30. september 2018

Vi lægger vægt på, at du fraflytter boligen beliggende 2. juli 2018.

Vi lægger også vægt på, at det fremgår af boligstøttebrevet af 1. januar 2018, at du skal oplyse til Udbetaling Danmark, hvis du flytter. Du burde derfor vide, at det har betydning for din boligstøtte, at du flytter.

Du ansøger om boligstøtte til boligen beliggende (ny bolig) den 5. juli 2018.

Vi lægger hertil vægt på, at du den 30. juli 2018 modtager et brev om, at Udbetaling Danmark mangler oplysninger fra dig for at komme videre med din ansøgning om boligstøtte.

Du skal indsende oplysningerne inden den 13. august 2018. Du ringer til Udbetaling Danmark den 31. juli 2018, hvor Udbetaling Danmark bl.a. oplyser, at du vil få afslag på din ansøgning, hvis du ikke indsender det, der mangler.

Du modtager et brev fra Udbetaling Danmark den 13. september 2018, hvor du får afslag på boligstøtte.

Du burde derfor vide, at den boligstøtte, som du får udbetalt i perioden fra den 1. august 2018 til den 30. september 2018 ikke er til boligen beliggende(ny bolig), da du på udbetalingstidspunkterne endnu ikke har fået svar på din ansøgning om boligstøtte til denne bolig.

Hvad er afgørende for resultatet for perioden fra den 1. oktober 2018 til den 30. november 2018

Vi lægger vægt på, at du den 27. september 2018 oplyser, at din husleje ændrer sig til 7.581 kr. om måneden fra den 1. oktober 2018. Du indsender samtidig din lejekontrakt til boligen beliggende (endnu en ny bolig).

Vi lægger hertil vægt på, at du den 27. september 2018 modtager et brev fra Udbetaling Danmark på baggrund af din oplysning om huslejeændringen. Udbetaling Danmark skriver, at du ikke skal gøre mere. Det fremgår også af brevet, at Udbetaling Danmark regner på din boligstøtte, og at du vil få svar på, hvor meget du får udbetalt.

Du får efterfølgende udbetalt boligstøtte for månederne oktober og november 2018.

Du burde derfor ikke vide, at den boligstøtte som du får udbetalt i perioden fra den 1. oktober 2018 til den 30. november 2018 stadig er til boligen beliggende.....(den første bolig).

Hvad er afgørende for resultatet for perioden fra den 1. december 2018 til den 30. juni 2019
Vi lægger vægt på, at du den 22. november 2018 modtager et brev fra Udbetaling Danmark, hvor du bliver bedt om at fortælle, om du er enig i, at du flyttede fra boligen beliggende..... den 2. juli 2018. Udbetaling Danmark skriver også, at det kan have betydning for, om du fra den 2. juli 2018 stadig kan få boligstøtte.

Vi lægger også vægt på, at du modtager et boligstøttebrev fra Udbetaling Danmark den 7. december 2018, hvoraf det fremgår, at boligstøtten bl.a. bliver beregnet ud fra, at din bolig er 94 m², har 4 værelser og en månedlig husleje på 6.000 kr.

Det fremgår bl.a. af din lejekontrakt for boligen beliggende, at boligen er 71 m², har 3 værelser og en husleje på 7.581,20 kr. om måneden.

De anvendte oplysninger vedrører således boligen beliggende og ikke boligen beliggende

Du burde derfor vide, at den boligstøtte, som du får udbetalt i perioden fra den 1. december 2018 til den 30. juni 2019 fortsat var til boligen beliggende og ikke til boligen beliggende Du burde således have indset, at der forelå en fejl, når du stadig fik udbetalt boligstøtte beregnet ud fra, at din bolig skulle være på 94 m² med en husleje på 6.000 kr., når den nye bolig er 71 m² med en husleje på 7.581 kr.

Du skal derfor tilbagebetale boligstøtte for ovennævnte periode, selvom Udbetaling Danmark har begået en fejl ved at fortsætte med at udbetale boligstøtte til dig." Tekstboks slut.

I sager om krav om tilbagebetaling af boligstøtte har vi også set eksempler på, at boligstøttemodtager har modtaget flere afgørelser fra Udbetaling Danmark samme dag eller over et par dage, som ikke nødvendigvis hænger sammen og med forskellige tilbagebetalingskrav.

Tekstboks: EKSEMPEL PÅ SAG MED MANGE AFGØRELSER

Sag om tilflytning af husstandsmedlem

Dag 1

Overskriften lyder: "Din boligstøtte ændrer sig ikke". Indhold: UDK skriver til boligstøttemodtager, at de kan se, at en person er flyttet ind hos boligstøttemodtager. Det

betyder ikke noget for boligstøtten, boligstøttemodtager vil fortsat modtage 500 kr. i boligstøtte.

Det betyder også, at boligstøttemodtager skal tilbagebetale 2.000 kr. (maskinafgørelse).

Dag 1

Overskriften lyder: "Din boligstøtte ændrer sig ikke". Indhold: UDK skriver til boligstøttemodtager, at denne har oplyst, at en person er flyttet ind på adressen. Det betyder ikke noget for boligstøtte, boligstøttemodtager vil fortsat modtage 500 kr. i boligstøtte. (maskinafgørelse).

Dag 2:

Overskriften lyder: "Du får ikke længere boligstøtte". Indhold: Boligstøtten stopper, fordi en person, der er flyttet ind hos boligstøttemodtager, ikke har underskrevet en solidarisk hæfter erklæring inden for fristen.

Boligstøttemodtager skal tilbagebetale 3.500 kr. i boligstøtte. (underskrevet af sagsbehandler i UDK).

Dag 2:

Overskriften lyder: "Din boligstøtte ændrer sig ikke". Indhold: En person er flyttet ind hos boligstøttemodtager, men det betyder ikke noget for boligstøtten, boligstøttemodtager vil fortsat modtage 500 kr. i boligstøtte. Det betyder også, at boligstøttemodtager skal tilbagebetale 2.500 kr.

(underskrevet af sagsbehandler i UDK).

Dag 2

Overskriften lyder: "Din boligstøtte stopper".

Indhold: Boligstøtten stopper fordi en person, der er flyttet ind hos boligstøttemodtager ikke har underskrevet en solidarisk hæfter erklæring inden for fristen. (underskrevet af sagsbehandler i UDK).

De breve, der er underskrevet af en sagsbehandler, er alle underskrevet af samme sagsbehandler hos UDK. Tekstboks slut.

I sager, hvor boligstøttemodtager selv beder om, at boligstøtten stopper, har Udbetaling Danmark krævet boligstøtte tilbagebetalt med tilbagevirkende kraft fra den 1. i måneden efter anmodningen. Vi har afgjort, at boligstøtten først kan stoppes med virkning fra den 1. i måneden efter, at Udbetaling Danmark har truffet afgørelse om det. Boligstøtten kan i disse situationer ikke med sikkerhed siges at være udbetalt uberettiget. Et eventuelt krav skal opgøres i forbindelse med efterreguleringen. Hvis årsagen til anmodningen om stop af boligstøtte er fraflytning fra boligen, har vi stadfæstet afgørelsen, men med en anden begrundelse.

Tekstboks: UDDRAG AF SAG OM STOP AF BOLIGSTØTTE EFTER ANMODNING FRA BORGER

"Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at Udbetaling Danmark ikke på tidspunktet for afgørelsen af 6. februar 2019 har godtgjort, at du uberettiget har modtaget boligstøtte i perioden 1. januar til 28. februar

2019.

Udbetaling Danmark traf afgørelse om, at du har modtaget boligstøtte uberettiget i januar og februar 2019 alene med den begrundelse, at du har anmodet om stop af boligstøtte pr. 1. januar 2019.

Vi vurderer, at din boligstøtte først stoppede, da Udbetaling Danmark ikke længere beregnede/udbetalte boligstøtte til dig, dvs. pr. 1. marts 2019.

Vi vurderer derfor også, at Udbetaling Danmark ikke kunne kræve boligstøtten for perioden 1. januar til 28. februar 2019 tilbagebetalt ved afgørelsen af 6. februar 2019.

Vi gør opmærksom på, at perioden, efter du har bedt om at få boligstøtten stoppet, men hvor du stadig har fået beregnet boligstøtte, dvs. den 1. januar til den 28. februar 2019, er omfattet af reglerne om efterregulering. Det betyder, at eventuel for meget beregnet/udbetalt boligstøtte, som ikke kan kræves tilbagebetalt i forbindelse med stop af boligstøtte, skal tilbagebetales i forbindelse med den årlige efterregulering.

Hvad er afgørende for resultatet

Det fremgår af sagens oplysninger, at du den 10. december 2018 bad om at få stoppet din boligstøtte fra februar 2019. Du oplyste i denne sammenhæng, at du ikke stopper boligstøtten på grund af flytning, men at du synes, det er svært at vide, hvilke beløb du får udbetalt i boligsikring, da din ældste søn ikke har samme indtægt hver måned. Derudover er det uoverskueligt for dig, at du gentagende gange får besked om at skulle tilbagebetale. Du ønsker derfor ikke at modtage boligsikring, før din søn flytter hjemmefra.

Vi lægger vægt på, at Udbetaling Danmark ikke stoppede din boligstøtte pr. 1. januar 2019. Din boligstøtte stoppede først, da Udbetaling Danmark ikke længere udbetalte boligstøtte til dig, dvs. pr. 1. marts 2019.

Vi lægger vægt på, at det, at du har bedt om ikke længere at få udbetalt boligstøtte, ikke i sig selv gør, at den boligstøtte, som du har modtaget i perioden 1. januar – 28. februar 2019, er modtaget uberettiget.

Vi lægger også vægt på, at du, i perioden fra du anmodede om stop, til Udbetaling Danmark stoppede boligstøtten, fortsat var berettiget til at få beregnet boligstøtte, og at du således har fået beregnet boligstøtte i månederne januar og februar 2019." Tekstboks slut.

Vi har set sager, hvor borger fx bliver pensionist, og boligstøtten dermed beregnes på en anden måde. På grund af lang sagsbehandlingstid har borger fået den hidtidige boligstøtte udbetalt i en periode. Borger har efter overgang til pension ret til højere boligstøtte. Udbetaling Danmark har typisk udbetalt hele den boligstøtte, som borger har ret til som pensionist, og krævet den hidtidige udbetalte boligstøtte tilbagebetalt.

Vi har set det samme i sager, hvor Udbetaling Danmark finder ud af, at der er udbetalt for lidt i boligstøtte i en periode.

Vi har anset udbetalingen af boligstøtte for samme periode, som der allerede er udbetalt boligstøtte for som en fejludbetaling.

Udbetaling Danmark bør i stedet for at kræve den hittidige udbetalte boligstøtte tilbage udbetale forskellen mellem den boligstøtte, borger har ret til, og den boligstøtte, som allerede er udbetalt. Derved får borger ikke et tilbagebetalingskrav. Der kan også være risiko for, at kravet kan være svært at få inddrevet.

Vi har i nogen af sagerne ændret kravet om tilbagebetaling, da boligstøttemodtager har modtaget boligstøtten i god tro.

Tekstboks: UDDRAG AF SAG, HVOR TILBAGEBETALINGSPLIGTEN ÆNDRES

"Sådan vurderer vi sagen

Ankestyrelsen vurderer, at du på udbetalingstidspunktet ikke vidste eller burde vide, at du ikke havde ret til hele det udbetalte beløb i boligstøtte. Det er ikke godtgjort, at du burde indse, at der forelå en fejl, da du fik udbetalt beløbet.

Du skal derfor ikke tilbagebetale 6.128 kr., da du har modtaget beløbet i god tro.

Hvad er afgørende for resultatet

Du bliver bevilliget boligstøtte den 29. oktober 2018 med virkning fra den 1. september 2018 på baggrund af din ansøgning af 30. august 2018. I perioden fra den 1. september 2018 til den 31. januar 2019 får du løbende udbetalt 6.128 kr. i boligstøtte.

Vi lægger vægt på, at Udbetaling Danmark den 10. januar 2019 skriver til dig, at du får udbetalt 8.619 kr. i boligstøtte for perioden fra den 1. september 2018 til den 31. januar 2019. Udbetaling Danmark skriver også, at der har været en beregningsfejl på din sag, som nu er rettet til.

Du får den 14. januar 2019 udbetalt 8.063 kr. til din nemkonto.

Vi lægger også vægt på, at det ikke fremgår af Udbetaling Danmarks afgørelse af 10. januar 2019, at du allerede har fået udbetalt 6.128 kr. i boligstøtte for perioden, og at Udbetaling Danmark ikke har mulighed for at fratække dette beløb i den nye beregnede boligstøtte for samme periode.

Vi lægger videre vægt på, at Udbetaling Danmark ikke samtidig med den nye beregning af boligstøtten træffer afgørelse om tilbagebetaling af 6.128 kr.

På udbetalingstidspunktet den 14. januar 2019 kunne du derfor ikke vide, at du skulle tilbagebetale 6.128 kr., svarende til den boligstøtte, som du allerede har fået udbetalt løbende.

Udbetaling Danmark er på den baggrund nærmest til at bære risikoen for fejludbetalingen, da du ikke burde indse, at der forelå en fejl, og at du skulle tilbagebetale 6.128 kr. af det beløb, som du får udbetalt den 14. januar 2019." Tekstboks slut.

I sager, hvor der flytter endnu en person ind i boligen, har vi set mange eksempler på breve til

boligstøttemodtager om tilflytningen, som er misvisende. Overskriften er fx at boligstøtten ikke ændrer sig, hvorefter det fremgår, at der skal tilbagebetales boligstøtte.

Tekstboks: UDDRAG AF MISVISENDE BREV

Din boligstøtte ændrer sig ikke.

Vi skriver til dig, fordi vi har fået oplysninger fra folkeregisteret om, at er flyttet ind hos dig i perioden 1. august 2018 til 1. december 2018.

Det betyder dog ikke noget for din boligstøtte. Du vil fortsat få 725,00 kr. i boligstøtte hver måned. Det betyder også, at du har fået for meget i boligstøtte og skal betale 2.886,00 kr. tilbage. Du har fået for meget i boligstøtte, fordi indkomsten har været højere end den, vi tidligere har brugt til at beregne din boligstøtte ud fra..... Tekstboks slut.

Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2018

Vi beskrev i sidste års redegørelse, at vi i 38 procent af sagerne havde kritiseret, at genvurderingsfristen på fire uger ikke var overholdt. I 2019 har vi kritiseret overskridelse af genvurderingsfristen i 54 procent af sagerne. Der er stadig ofte tale om en meget lang overskridelse af fristen på 3-5 måneder. Udbetaling Danmark har allerede, når der kvitteres for modtagelsen af klagen, meddelt borger, at Udbetaling Danmark forventer at behandle klagen inden fx fire måneder. Vi har kritiseret dette, da der ikke er hjemmel til at overskride genvurderingsfristen uden, at der er en særlig grund til det i den konkrete sag. Herudover er der tale om en lang overskridelse af genvurderingsfristen.

Tekstboks: GENVURDERING

Udbetaling Danmark skal genvurdere en afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget.

Hvis Udbetaling Danmark ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lignende, skal klageren have besked herom, og om hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet. Tekstboks slut.

Udbetaling Danmark har oplyst, at de i 2019 har sat ekstra ressourcer ind på at genvurdere klagesager. Indsatsen har ikke helt slået igennem i de sager, som vi har behandlet i 2019.

I 2018 hjemviste vi et stort antal sager om tilbagebetaling af boligstøtte som følge af kontanthjælpsloftet, da det ikke fremgik, efter hvilke regler der var truffet afgørelse om tilbagebetaling, eller hvilke betingelser der skulle være opfyldt, når der kunne kræves tilbagebetaling.

Vi har i 2019 stadig behandlet nogle få sager, hvor hjemlen til krav om tilbagebetaling ikke har fremgået.

Kapitel 7: Familieydelser

Kapitlet omhandler sager om børnetilskud, børne- og ungeydelse samt opkrævning og forskudsvis udbetaling af underholdsbidrag. Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2019
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år

Herefter følger et afsnit om tendenser, som vi ser i sagerne om familieydelser.

SAGER OM FAMILIEYDELSER I TAL

Der har været en stigning i antallet af indkomne sager i perioden 2017 – 2019. I 2017 var antallet af indkomne sager 570. I 2018 var antallet af indkomne sager steget til 876 og i 2019 til 1.102 sager.

TABEL 7.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	570
2018	876
2019	1.102

Af de 1.102 indkomne sager vedrørte 36 procent sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, 34 procent sager om bidragsopkrævning og 30 procent sager om børne- og ungeydelse.

TABEL 7.2 INDKOMNE SAGER I 2019 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	I alt	Procent
Bidragsopkrævning	375	34
Børne- og ungeydelse	335	30
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag	392	36
I alt	1.102	100

I 2019 afsluttede Ankestyrelsen 985 sager om familieydelser.

TABEL 7.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager i 2019	913	93	72	7	985	100

Som det fremgår af nedenstående tabel 7.4, omhandlede 36 procent af de realitetsbehandlede sager børne- og ungedydelserloven, 33 procent vedrørte opkrævning af underholdsbidrag og de resterende 32 procent vedrørte sager efter børnetilskudsloven.

TABEL 7.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2019 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragsopkrævning	298	33	22	31	320	32
Børne- og ungedydelser	326	36	24	33	350	36
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag	289	32	26	36	315	32
I alt	913	101	72	100	985	100

Note: Sager, som er afvist/bortfaldet, afsluttes ofte forholdsvis kort tid efter, at de er modtaget i Ankestyrelsen. Antallet af afviste/bortfaldne sager og de opgjorte procenter heraf skal derfor ses både i forhold til antal indkomne sager og antallet af realitetsbehandlede sager i 2019.

Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

Tabel 7.5 viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager var 86 procent i 2017. I 2018 steg andelen af stadfæstede sager til 92 procent, og i 2019 var andelen af stadfæstede sager faldet lidt igen til 89 procent. Andelen af hjemviste sager var i 2017 fem procent, to procent i 2018 og fem procent igen i 2019. Andelen af ændrede sager er faldet fra ni procent i 2017 til seks procent i 2018 og 2019.

TABEL 7.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	436	86	24	5	47	9	507	100
2018	790	92	19	2	48	6	857	100
2019	811	89	45	5	57	6	913	100

Tabel 7.6 viser udfaldet af realitetsbehandlede sager fordelt på lovområderne. 91 procent af

sagerne om opkrævning af bidrag, 86 procent af sagerne om børne- og ungeydelse og 90 procent af sagerne om børnetilskud er stadfæstet.

TABEL 7.6 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2019 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragsoptkrævning	272	91	14	5	12	4	298	30
Børne- og ungeydelse	279	86	17	5	30	9	326	33
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag	260	90	14	5	15	5	289	29
I alt	811	89	45	5	57	6	913	93

Tabel 7.7 omhandler antallet af stadfæstede, ændrede og hjemviste sager, hvor Ankestyrelsen har registreret kritik i sagerne. 505 sager er stadfæstet uden påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 62 procent af de stadfæstede sager. Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 306 sager, svarende til 38 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 7.7 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlede sager	811	100	45	100	57	100	913
Antal sager med kritik	306	38	40	89	29	51	375
Antal sager uden kritik	505	62	5	11	28	49	538

Af nedenstående tabel 7.8 fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om familieydelser i 2019. Der har været udtalt kritik i 41 procent af de realitetsbehandlede sager. I stadfæstede sager er der udtalt kritik i 38 procent af sagerne.

Der har særligt været udtalt kritik af manglende overholdelse af fristen for genvurdering på fire uger. Det er sket i 30 procent af de realitetsbehandlede sager. Der har endvidere været udtalt kritik af begrundelsesmangler i fem procent af både de realitetsbehandlede sager og af de stadfæstede.

TABEL 7.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	505	62	5	11	28	49	59
Akter	27	3	3	7	1	2	3
Begrundelse	40	5		0	8	14	5
Genvurdering	8	1		0	0	0	1
Klagevejledning	1	0	1	2	0	0	0
Meddelelse af afgørelsen	4	0	2	4	0	0	1
Notatpligt	1	0		0	0	0	0
Partshøring	4	0		0	1	2	1
Tidsfrister	246	30	13	29	19	33	30
Undersøgelsesprincippet (offici- alprincippet)	2	0	32	71	4	7	4
Vejledningsprin- cippet	17	2	1	2	0	0	2

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Som det ses af nedenstående tabel 7.9 er der sket en stigning i antallet af stadfæstede sager uden kritik fra 55 procent i 2017 til 85 procent i 2018, men et fald til 62 procent i 2019.

TABEL 7.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	239	55	436	100
2018	668	85	790	100
2019	505	62	811	100

TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSER

På familieydelsesområdet er der sket en stigning i antallet af sager, hvor der er påtalt sagsbehandlingsfejl til 41 procent af de realitetsbehandlede sager. I 2018 blev 17 procent af sagerne afgjort med påtale af sagsbehandlingsfejl og i 2017 var tallet 49 procent.

I redegørelsen fra 2018 blev der udtalt kritik af mangelfulde begrundelser i tre procent af sagerne, hvilket var en væsentlig forbedring i forhold til 2017, hvor der blev udtalt kritik for begrundelsesmangler i ni procent af sagerne. I 2019 er der igen sket en stigning, og der er udtalt kritik af begrundelsesmangler i fem procent af sagerne.

Der er sket en væsentlig stigning i antallet af afgørelser med kritik for manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. I redegørelsen for 2018 beskrev vi, at der var sket et væsentligt fald i antallet af sager med kritik for manglende overholdelse af genvurderingsfristen til seks procent af sagerne. I 2019 steg andelen til 30 procent af alle realitetsbehandlede sager.

Andelen af ændrede sager er uændret fra 2018 – 2019, men andelen af hjemviste sager er steget fra to procent til fem procent.

Nedenfor er beskrevet nogle eksempler på tendenser, vi har set i sagerne i 2019 særligt med fokus på vejledningsmangler og begrundelsesmangler.

Vi modtog i 2018 og 2019 flere klager over afgørelser om nedsættelse af børne- og ungeydelse på grund af en ægtefælles indkomst, hvor modtager af ydelsen ikke var samlevende med ægtefællen. Klagerne skyldtes særligt uklarhed om, i hvilke situationer man skulle have ydelsen beregnet som gift og samlevende hele året, og ægtefællens indkomst derfor skulle indgå i beregningen. Det fremgår af forarbejderne til børne- og ungeydelsesreglerne, at der skal anvendes den samme skattemæssige forståelse af, om et ægtepar har været samlevende hele året, som anvendes til beregning af topskat af nettokapitalindkomst for ægtefæller.

Afgørelserne var ikke korrekt begrundede, idet der i begrundelsen alene var henvist til borgers indkomst og civilstand. Det fremgik således ikke af begrundelserne, at ægtefællens indkomst skulle indgå, fordi man skattemæssigt blev beregnet som gift og samlevende.

Udbetaling Danmark havde i afgørelserne endvidere ikke vejledt om, dels hvilken betydning skatteansættelsen har for beregningen af børne- og ungeydelse, dels om under hvilke omstændigheder man skattemæssigt skal beregnes som gift og samlevende hele året, og dels om hvordan man kan få ændret en eventuel forkert skatteansættelse.

Ankestyrelsen modtog i 2019 en udtalelse fra Skattestyrelsen om reglerne for indkomstafhængig nedsættelse af børne- og ungeydelse for ægtefæller. I udtalelsen beskrev Skattestyrelsen, hvornår man i forskellige situationer skattemæssigt skal betragtes som gift og samlevende hele året, samt hvordan man kan få ændret skatteansættelsen, hvis denne ikke er korrekt.

Vi udtalte i disse sager kritik af den mangelfulde begrundelse og manglende vejledning, men sagsbehandlingsfejlene havde ikke konkret betydning for afgørelsernes resultat. Ankestyrelsen

vejledte i afgørelserne om, hvornår man skattemæssigt skulle anses som gift og samlevende hele året, og om hvordan en eventuel forkert skatteansættelse kunne ændres.

Tekstboks: UDDRAG AF KRITIK I AFGØRELSE OM NEDSÆTTELSE AF BØRNE- OG UNGEYDELSE TIL GIFTE DER ER SAMLEVENDE

” Vi kritiserer, at Udbetaling Danmark ikke har givet dig en korrekt og fyldestgørende vejledning om, hvornår man skattemæssigt betragtes som gift og samlevende hele året. Udbetaling Danmark har alene henvist til din civilstand i begrundelsen og ikke vejledt dig om, i hvilke situationer du ikke skal betragtes som gift og samlevende hele året eller om din mulighed for at klage over skatteansættelsen i din årsopgørelse som gift og samlevende.

Det fører dog ikke til et andet resultat i din sag. Grunden er, at fejlen ikke har påvirket afgørelsens resultat, fordi du uanset vejledningens indhold, ikke ville kunne få ret til at få beregnet børne- og ungedydelser alene på baggrund af din indkomst, før din skatteansættelse er ændret hos Skattestyrelsen.

Vi henviser til vejledning ovenfor om hvornår man skattemæssigt skal betragtes som gift og samlevende hele året, og hvordan du kan få ændret en eventuel forkert skatteansættelse.”
Tekstboks slut.

I slutningen af 2019 har vi modtaget en række sager, hvor der var sket fejludbetalinger af familiedydelser. Dette skete, fordi ydelserne ved en fejl ikke var standset i forbindelse med, at Udbetaling Danmark modtog oplysninger fra folkeregisteret eller fra borger selv om ændringer af betydning for retten til ydelserne. I enkelte af sagerne var oplysningerne modtaget allerede i 2017. I samme periode var der i sagerne heller ikke automatisk startet udbetaling af børne- og ungedydelser i forbindelse med børns indflytning. Vi har også set tre sager, hvor der ved en fejl fortsat blev udtalt børnetilskud til enlige, som indgik ægteskab, og som oplyste herom til Udbetaling Danmark.

I sagerne vurderede Ankestyrelsen, at den lange tid, der var gået fra Udbetaling Danmark modtog oplysninger fra folkeregisteret eller borgeren, til der blev truffet afgørelse om standsning af ydelsen, skulle indgå i vurderingen af, om ydelsen var modtaget mod bedre vidende og derfor skulle tilbagebetales.

Endvidere indgik det i vurderingen af sagerne, om der havde været yderligere kommunikation mellem borgeren og Udbetaling Danmark, idet en sådan kunne opfattes som en tilkendegivelse af at Udbetaling Danmark direkte eller indirekte var bekendt med ændringen. Eksempelvis har Udbetaling Danmark i flere af sagerne sendt breve til borgere, der var udrejst, til deres nye adresse i udlandet.

Tekstboks: Fejludbetalinger og tilbagebetaling

Når en myndighed ønsker at kræve tilbagebetaling af en ydelse, som er udbetalt ved en fejl, skal der foretages en konkret vurdering af, om det er myndigheden eller modtageren der er nærmest til at bære risikoen for fejludbetalingen. Det skal således vurderes, om den uretmæssige udbetaling hovedsageligt må tilskrives myndighedens forhold eller modtagerens manglende iagttagelse af oplysningspligten, samt om modtageren burde vide, at der ikke var ret til ydelsen, og at der var tale om en fejl. Tekstboks slut.

I vurderingen af sagerne indgik også den vejledning, som borgerne løbende havde modtaget om betingelserne for retten til ydelsen og oplysningspligten. Vejledningen var i flere sager ikke tilstrækkelig klar til, at borgeren burde vide, at ændringen havde betydning for retten til ydelsen.

Tekstboks: Vejledningspligt

I principafgørelse 95-15 fastslår Ankestyrelsen, at kommunens manglende eller mangelfulde vejledning eller bistand kan få betydning for vurderingen af, om en borger, der uberettiget har modtaget ydelser, også har modtaget ydelserne mod bedre vidende.

Hvis der er sket myndighedsfejl ved manglende eller mangelfuld vejledning eller bistand, skal det vurderes, om den uretmæssige udbetaling hovedsagligt må tilskrives myndigheden, eller om borgeren til trods for den manglende eller mangelfulde vejledning eller bistand burde have vidst, at han/hun ikke var berettiget til ydelsen. Tekstboks slut.

Tekstboks: UDDRAG AF AFGØRELSE OM FEJLUDBETALING, HVOR TILBAGEBETALINGEN ÆNDRES

" Vi lægger også vægt på, at Udbetaling Danmark har oplyst, at de har modtaget et folkeregister avis i forbindelse med flytningen den 3. januar 2018. Udbetaling Danmark har ikke reageret på dette avis før i februar 2019 på trods af, at oplysningerne kunne betyde, at du ikke længere var berettiget til at modtage børne- og ungedydelse.

Vi lægger yderligere vægt på, at du den 12. april 2018, 12. juli 2018 og senest den 11. januar 2019, modtog breve om nedsættelse af børne- og ungedydelse fra Udbetaling Danmark. Brevene bar din adresse i Singapore, og det fremgik desuden af brevene, at du skulle oplyse Udbetaling Danmark om det, hvis du havde fået arbejde i udlandet eller hvis du ikke længere boede sammen med dit barn.

Vi lægger videre vægt på, at du, da du opdagede, at du fortsat modtog børne- og ungedydelse skrev til Udbetaling Danmark den 13. juli 2018, hvor du gjorde opmærksom på flytningen samt, at du ikke troede at du var berettiget til ydelsen mere - efterfulgt af et spørgsmålstegn. Udbetaling Danmark reagerede først på din henvendelse i februar 2019.

Efter en samlet konkret vurdering af sagens oplysninger, finder vi, at det ikke er godtgjort, at du har modtaget børne- og ungedydelsen fra 1. januar 2018 til 31. marts 2019 mod bedre vidende.

Det er således vores vurdering, at den fejludbetaling, som har fundet sted, hovedsagligt må tilskrives Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark havde således allerede i forbindelse med flytningen fået et avis fra Folkeregistret herom, og var dermed i besiddelse af oplysninger, der tydede på, at du ikke længere var berettiget til at modtage ydelsen. Dette gav dog ikke Udbetaling Danmark anledning til at undersøge sagen nærmere på dette tidspunkt.

Vi lægger desuden vægt på, at Udbetaling Danmark ved at forsætte med at sende breve om udbetaling af børne- og ungedydelse med din adresse i Singapore, har givet dig anledning til at tro, at de var klar over flytningen, og at du ikke behøvede at

oplyse om den. I denne forbindelse lægges også vægt på, at det ikke fremgår af vejledningen i nedsættelsesbrevene, som er den seneste vejledning, som du har modtaget, at du ikke var berettiget til at modtage børne- og ungeydelse, når du boede i udlandet.

Udbetaling Danmark findes således nærmest til at bære risikoen for fejludbetalingen, og du skal derfor ikke tilbagebetale for perioden 1. januar 2018 til 31. marts 2019." Tekstboks slut.

Vi har også set flere sager, hvor der ved en fejl fortsat blev udetalt børnetilskud til enlige, som indgik ægteskab, og som oplyste herom til Udbetaling Danmark.

Ved vurderingen af, om der var grundlag for tilbagebetaling af børnetilskud efter indgåelse af ægteskab, har indholdet af den givne vejledning været særligt afgørende. Vi vurderer således i flere af sagerne, at der ikke var tilstrækkelig vejledt om betydningen af indgåelse af ægteskab, når ægtefællerne i øvrigt ikke levede sammen eller deltog i forsørgelsen af barnet.

Tekstboks: UDDRAG AF AFGØRELSE, HVOR DER IKKE VAR TILSTRÆKKELIGT VEJLEDT OM BETYDNINGEN AF ÆGTESKAB FOR RETTEN TIL YDELSEN

" Vi lægger vægt på sagens oplysninger om, at du indgik ægteskab den 10. august 2018.

Vi lægger desuden vægt på, at det vedrørende børnetilskud hverken fremgår af ansøgningskemaet, bevillingsbrevet eller af den årlige enligerklæring, at du ikke var berettiget til at modtage børnetilskud, hvis du blev gift uanset, at du ikke boede sammen med din ægtefælle.

Vi lægger yderligere vægt på, at du har opfyldt din oplysningspligt, idet du i brev af den 27. september 2018 oplyste Udbetaling Danmark om, at du var blevet gift. Du spurgte desuden, om du fortsat var berettiget til børnetilskud til enlige. Udbetaling Danmark besvarede ikke din henvendelse, og du gik derfor ud fra, at du fortsat var berettiget til børnetilskud.

Vi lægger videre vægt på, at Udbetaling Danmark ved en fejl fortsatte udbetalingen af børnetilskud til enlige, selv om Udbetaling Danmark havde modtaget oplysningen om, at du var blevet gift.

Vi lægger også vægt på, at du den 14. januar 2019 oplyser Udbetaling Danmark om, at din ægtefælle nu flytter ind på din adresse, men at hun fortsat ikke har nogen indkomst. Du gør opmærksom på, at du modtager børnetilskud.

Vi vurderer på baggrund af sagens oplysninger, at du har modtaget børnetilskud i god tro i hele perioden. Vi lægger ved denne vurdering særligt vægt på, at du ikke er vejledt tilstrækkeligt om betydningen af at indgå ægteskab, hverken i ansøgningen, bevillingen eller i enligerklæringerne.

Vi henviser i den forbindelse til vores principafgørelse R – 10 – 01, hvor vi behandler kravene til vejledningen i forbindelse med vurdering af god eller ond tro hos en borger.

Vi lægger afgørende vægt på, at du har oplyst Udbetaling Danmark om, at du var blevet gift allerede i september 2018 og spurgt om din fortsatte berettigelse, uden at få svar fra Udbetaling Danmark. Udbetaling Danmark vurderes således nærmest til at bære risikoen for,

at de ved en fejl fortsatte udbetalingerne, selv om de havde fået oplyst, at du var blevet gift.” Tekstboks slut.

I 2019 har vi ændret og hjemvist flere sager om optjening af ret til familieydelse efter optjeningsprincippet.

I flere af sagerne har der været fejl i form af mangelfuld begrundelse, mangelfuldt oplysningsgrundlag og forkert anvendelse af reglerne ved beregning af optjeningsprocenten.

Tekstboks: Optjeningsprincippet

Optjeningsprincippet indebærer, at borgeren for at opnå ret til den fulde ydelse efter lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag samt lov om en børne- og ungeydelse, som minimum skal have haft bopæl eller beskæftigelse i riget i seks år inden for de seneste ti år forud for den periode, som udbetalingen vedrører. Har man ikke optjent ret til den fulde ydelse, optjenes der ret til en forholdsmæssig del af den fulde ydelse. Tekstboks slut.

Vi har ændret flere sager, fordi beregningen af optjeningsprocenten var forkert. Udbetaling Danmark havde i disse sager beregnet bopælsperioden for udlændinge, som havde fået opholdstilladelse efter udlændingelovens §§ 7, 8 eller 9b fra indrejsetidspunktet. Bopælsperioden skal ved anvendelse af optjeningsprincippet beregnes fra det tidspunkt, hvor borgeren har fået opholdstilladelse og er registreret i folkeregisteret. Det betød, at der var udbetalt for meget i børne- og ungeydelse. I sagerne nedsatte vi den fremtidige udbetaling af ydelsen, og vurderede samtidig, at der ikke var grundlag for tilbagebetaling af for meget udbetalt børne- og ungeydelse, da den var modtaget i god tro.

Flere sager blev hjemvist, fordi det ikke fremgik af afgørelserne, hvordan optjeningsperioden var beregnet, og der var ikke tilstrækkelige oplysninger i sagen om bopæls- og beskæftigelsesperioder, til at vi kunne vurdere sagen.

Tekstboks: UDDRAG AF AFGØRELSE OM OPTJENINGSPRINCIPPET, SOM ER HJEMVIST

” Vi lægger vægt på, at det fremgår af CPR-registeret, at du og din ægtefælle i flere perioder har været bopælsregistreret i andre lande i de seneste 10 år forud for den periode, udbetalingen vedrører. Der er ikke oplysninger om din og din ægtefælles beskæftigelse i de perioder, hvor du og din ægtefælle ikke har været bopælsregistreret i Danmark.

Vi lægger også vægt på, at det ikke fremgår af afgørelsen eller genvurderingen, hvilke perioder Udbetaling Danmark vurderer, at du og din ægtefælle har bopæl eller beskæftigelse her i riget.

Vi lægger endvidere vægt på, at der ikke redegjort for, hvordan Udbetaling Danmark når frem til en optjeningsprocent på 75 %.” Tekstboks slut.

Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2018

I redegørelsen fra 2018 beskrev vi betydningen af mangelfuld vejledning for vurderingen af sager om tilbagebetaling. Vi så eksempler på, at mangelfuld vejledning ikke i tilstrækkelig grad blev inddraget i vurderingen af, om en ydelse er modtaget mod bedre vidende. I 2019 så vi fortsat sager, hvor mangelfuld vejledning havde betydning for vurderingen af sagerne.

Vi havde særligt fokus på sager om børnetilskud til uddannelsessøgende, hvor der opstod tilbagebetalingskrav som følge af mangelfuld vejledning eller manglende anvendelse af borgers oplysninger til sagen. Vi har ikke set samme tendens i sager om børnetilskud til uddannelsessøgende, men ser fortsat eksempler på sager, hvor mangelfuld vejledning og manglende anvendelse af borgerens oplysninger, får betydning for vurderingen af, om der er grundlag for tilbagebetaling.

Vi beskrev i redegørelsen for 2018 også betydningen af myndighedspassivitet i sager om kommunens indtræden i børnebidragskrav i forbindelse med et barns anbringelse. Der var tale om et mindre antal sager, og vi har ikke set samme tendens i 2019.

Kapitel 8: National pension

Kapitlet omhandler sager om social pension til pensionister, som har fast bopæl i Danmark.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2019
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år

Herefter følger et afsnit om nogle tendenser, som vi har set i sagerne om national pension.

SAGER OM NATIONAL PENSION I TAL

Antallet af indkomne sager var i 2017 874 sager og i 2018 680 sager. I 2019 modtog vi 835 sager, se tabel 8.1.

TABEL 8.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	874
2018	680
2019	835

I 2019 afsluttede Ankestyrelsen 961 sager om national pension. 882 sager blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt, se tabel 8.2.

TABEL 8.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager 2019	882	92	79	8	961

Note: Sager, som er afvist/bortfaldet, afsluttes ofte forholdsvis kort tid efter, at de er modtaget i Ankestyrelsen. Antallet af afviste/bortfaldne sager skal derfor ses både i forhold til antal indkomne sager og antallet af realitetsbehandlede sager i 2018.

Nedenfor ses udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager er steget fra 37 procent i 2017 til 82 procent i 2018 og til 89 procent i 2019.

Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 50 procent i 2017 til otte procent i 2018 og

til fem procent i 2019. Andelen af ændrede sager er faldet fra 13 procent i 2017 til 10 procent i 2018 og til seks procent i 2019.

Af de 42 sager, som vi har hjemvist i 2019, er de 10 af sagerne genoptaget af Ankestyrelsen på ulovbestemt grundlag og hjemvist som følge af den praksisændring, som er beskrevet i redegørelsen for 2018. Otte af sagerne er hjemvist til vurdering af, om en tidligere afgørelse om fuld pension var ugyldig eller skulle opretholdes som en begunstigende forvaltningsakt, og om betingelserne for at ændre pensionen til brøkpension var opfyldt.

Vi har i 2019 ændret 22 sager om samliv, hvor vi enten har vurderet, at der ikke var grundlag for at fastslå, at der var tale om samliv, eller hvor vi har vurderet, at pensionisten ikke havde modtaget pension som enlig mod bedre vidende – enten for hele tilbagebetalingsperioden eller for en del af den.

TABEL 8.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	422	37	557	50	152	13	1.131	100
2018	452	82	45	8	54	10	551	100
2019	783	89	42	5	57	6	882	100

Note: Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

584 stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, mens der i 199 sager er påtalt sagsbehandlingsfejl, se tabel 8.4.

TABEL 8.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitets-behandlede sager	783	100	42	100	57	100	882	100
Antal sager med kritik	199	25	25	60	14	25	238	100
Antal sager uden kritik	584	75	17	40	43	75	644	100

Af tabel 8.5 fremgår, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på pensionsområdet i 2019. Vi har i 18 procent af sagerne udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det gælder også i de stadfæstede sager. Når sagerne på trods af den mangelfulde begrundelse er stadfæstet, skyldes det ofte, at Udbetaling Danmark har rettet op på den mangelfulde begrundelse i genvurderingen. I andre tilfælde har vi rettet op på begrundelsen i vores afgørelse.

TABEL 8.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Procent
Ingen kritik	584	75	17	40	43	75	73
Akter	12	2		0	2	4	2
Begrundelse	144	18	9	21	2	4	18
Genvurdering	6	1		0	2	4	1
Habilitet	2						
Klagevejledning	4	1		0		0	0
Meddelelse af afgørelsen	3	0	1	2		0	0
Notatpligt	3	0		0	1	2	0
Partshøring	3	0		0		0	0
Tidsfrister	50	6	3	7	4	7	6
Undersøgelsesprincippet (officieltprincippet)	3	0	14	33	2	4	2
Vejledningspligt	1	0		0	1	2	0

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Som det ses af tabellen nedenfor, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 61 procent i 2017 til 73 procent i 2018 og til 75 procent i 2019.

TABEL 8.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	257	61	422	100
2018	330	73	452	100
2019	584	75	783	100

TENDENSER PÅ OMRÅDET NATIONAL PENSION

I 2019 har vi i sager om efterregulering konstateret, at hvis borger er gået på pension i løbet af året, så har Udbetaling Danmarks system nedrundet forkert ved beregningen af pensionen.

Fejlen betyder, at tilbagebetalingskravet er blevet lidt højere, I nogle sager retter Udbetaling Danmark op i genvurderingen. I andre har Ankestyrelsen rettet op og lavet den korrekte beregning.

I andre tilfælde sker nedrundingen til nærmeste 100 på et forkert tidspunkt i beregningen. Nedrundingen skal ske efter de særlige fradrag, men inden det faste fradrag. Fejlene medfører ofte et lidt højere tilbagebetalingskrav. Vi har stadfæstet afgørelserne med det tilbagebetalingskrav, som ifølge beregningen i genvurderingen eller vores beregning er det korrekte krav.

Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2018

I redegørelsen for 2018 beskrev vi, at vi i 2017 i 60 procent af de realitetsbehandlede sager påtalte, at begrundelsen i afgørelserne var mangelfuld. Det fremgik således ikke af afgørelsen, hvordan pensionen var beregnet og dermed, hvordan man var kommet frem til tilbagebetalingskravets størrelse.

Udbetaling Danmark viste i 2018 stadig ofte først de underliggende beregninger af pensionen i genvurderingen. Vi kritiserede i 2018 begrundelsen i 21 procent af de realitetsbehandlede sager.

I 2019 er Udbetaling Danmark begyndt i visse tilfælde at vedlægge en systemberegning af borgers pension til afgørelsen eller at sende den til borger, hvis der bliver bedt om den. Vi har dog set tilfælde, hvor det fremgår, at beregningen er vedlagt afgørelsen, men vi kan ikke se, om det er tilfældet. Vi accepterer en systemberegning som begrundelse for beregningen. Vi har i 2019 kritiseret begrundelsen i 18 procent af afgørelserne. Fra 2017 til 2019 er der altså sket en positiv udvikling, når det gælder Udbetaling Danmarks begrundelser.

Kapitel 9: International pension

Kapitlet omhandler sager om social pension til pensionister, som har fast bopæl i udlandet.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2019
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

SAGER OM INTERNATIONAL PENSION

Antallet af indkomne sager på området er faldet fra 537 sager i 2017 til 493 sager i 2018 og til 423 sager i 2019, se tabel 9.1.

TABEL 9.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	537
2018	493
2019	423

Af tabel 9.2 fremgår det, at vi har afsluttet 455 sager i 2019. Heraf er de 415 af sagerne realitetsbehandlede, og 40 sager er afvist eller bortfaldet, hvilket svarer til 9 procent af de afsluttede sager.

TABEL 9.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager i 2019	415	91	40	9	455

Note: Sager, som er afvist/bortfaldet, afsluttes ofte forholdsvis kort tid efter, at de er modtaget i Ankestyrelsen. Antallet af afviste/bortfaldne sager og de opgjorte procenter heraf skal derfor ses både i forhold til antal indkomne sager og antallet af realitetsbehandlede sager i 2018.

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Som det ses, er andelen af stadfæstede sager steget fra 80 procent i 2017 til 92 procent i 2018 og til 93 procent i 2019. Andelen af hjemviste sager var i 2017 10 procent, i 2018 fem procent og i 2019 var hjemvisningsprocenten fire procent. Andelen af ændrede sager faldt fra 10 procent i 2017 til tre procent i 2018 og til to procent i 2019.

TABEL 9.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	381	80	46	10	48	10	475	100
2018	392	92	22	5	12	3	426	100
2019	388	93	18	4	9	2	415	100

Der er blevet påtalt sagsbehandlingsfejl i 20 ud af 415 afsluttede sager. I de 388 stadfæstede sager blev der udtalt kritik i 7 sager, se tabel 9.4.

TABEL 9.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	388	100	18	100	9	100	415	100
Antal sager med kritik	7	2	11	39	2	22	20	100
Antal sager uden kritik	381	98	7	61	7	78	395	100

Det fremgår af tabel 9.5, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området i 2019. Vi har i de stadfæstede sager udtalt kritik i meget få sager. I 44 procent af de hjemviste sager har vi kritiseret mangelfuld begrundelse, og i 44 procent af sagerne har vi kritiseret, at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst. I 11 procent af de ændrede sager har vi kritiseret Udbetaling Danmarks vejledning. Der er tale om én sag. Manglende overholdelse af vejledningspligten bliver normalt kritiseret i de sager, hvor væsentlige dokumenter i sagen ikke er blevet oversat til en sprog, som pensionisten forstår. I 2018 skete det også i én sag, svarende til otte procent af de ændrede sager.

Vi har i 11 procent af de ændrede sager også påtalt, at begrundelsen ikke var tilstrækkelig.

TABEL 9.5 FORDELINGEN AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	381	98	7	39	7	78	95
Akter	1	0	0	0	0	0	0
Begrundelse	0	0	8	44	1	11	2
Genvurdering	1	0	1	6	0	0	0
Habilitet	0	0	0	0	0	0	0
Klagevejledning	0	0	0	0	0	0	0
Meddelelse af afgørelsen	0	0	0	0	0	0	0
Notatpligt	0	0	0	0	0	0	0
Partshøring	0	0	0	0	0	0	0
Tidsfrister	4	1	1	6	0	0	1
Undersøgelsesprincippet (officielprincippet)	1	0	8	44	0	0	2
Vejledningspligt	0	0	0	0	1	11	0

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100. 0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.


Som det fremgår af tabellen nedenfor, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 77 procent i 2017 til 91 procent i 2018 og til 98 procent i 2019.

TABEL 9.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	295	77	381	100
2018	357	91	392	100
2019	381	98	388	100

TENDENSER PÅ OMRÅDET INTERNATIONAL PENSION

Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2018



I redegørelsen for 2017 beskrev vi, at vi både i 2016 og i 2017 havde oplevet en række sager, hvor Udbetaling Danmark havde afvist at oversætte dokumenter til et sprog, som borgeren forstår, eller havde undladt at oversætte korrespondance med borgeren. I disse sager udtalte vi kritik af vejledningspligten.

Vi så ikke dette i helt samme omfang i 2018 og 2019, hvor vi i hvert år har udtalt kritik af vejledningspligten i én sag.

Kapitel 10: Lovvalg

Kapitlet omhandler sager om lovvalg. Det drejer sig om lovvalg efter EF-forordning 883/2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger og lovvalg efter bilaterale aftaler.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2019

Herefter følger et afsnit om tendenser, som vi ser i sagerne om lovvalg.

SAGER OM LOVVALG I TAL

Antallet af indkomne sager har i perioden 2017 – 2019 været svingende fra 17 sager i 2017 til 31 sager i 2018 og 22 sager i 2019.

I 2019 afsluttede Ankestyrelsen 43 sager, hvoraf 38 sager blev realitetsbehandlet og fem sager blev afvist eller bortfaldt. Der blev i 2018 iværksat et oplæringsforløb af flere medarbejdere i Ankestyrelsen på området på grund af en stigende tilgang af sager.

TABEL 10.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	17
2018	31
2019	22

Tabel 10.2 viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Da der alene er realitetsbehandlet henholdsvis to og tre sager i 2017 og 2018, er det ikke muligt at udlede en tendens i forhold til stadfæstede, ændrede og hjemviste sager i denne periode. I 2019 er 68 procent af sagerne stadfæstet, 26 procent af sagerne er hjemvist og fem procent af sagerne er ændret.

TABEL 10.2 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	2	100	0	0	0	0	2	100
2018	1	33	0	0	2	67	3	100
2019	26	68	10	26	2	5	38	100

Tabel 10.3 viser antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, hvor Ankestyrelsen har registreret kritik i sagerne. 22 sager er stadfæstet uden påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 85 procent af de stadfæstede sager. Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i fire sager, svarende til 15 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 10.3 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlet	26	100	10	100	2	100	38
Antal sager med kritik	4	15	10	100	0	0	14
Antal sager uden kritik	22	85	0	0	2	100	24

Af nedenstående tabel 10.4 fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om lovvalg i 2019. I 63 procent af de realitetsbehandlede sager har der ikke været påtalt sagsbehandlingsfejl. Der har bortset fra en enkelt sag været udtalt kritik af, at sagen ikke har været tilstrækkeligt oplyst (undersøgelsesprincippet).

TABEL 10.4 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af del samlede antal sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Procent
Ingen kritik	22	85	0	0	2	100	63
Akter	2	8	1	10	0	0	8
Begrundelse	0	0	0	0	0	0	0
Genvurdering	0	0	0	0	0	0	0
Habilitet	0	0	0	0	0	0	0
Klagevejledning	0	0	0	0	0	0	0
Meddelelse af afgørelsen	0	0	0	0	0	0	0
Notatpligt	0	0	0	0	0	0	0
Partshøring	1	4	0	0	0	0	3
Tidsfrister	2	8	0	0	0	0	5
Undersøgelsesprincippet	0	0	10	100	0	0	26
Vejledningspligt	0	0	0	0	0	0	0

TENDENSER I SAGER OM LOVVALG


I 2019 har vi hjemvist 10 sager svarende til 26 procent af de realitetsbehandlede sager og ændret to sager svarende til fem procent af de realitetsbehandlede sager. Det er umiddelbart en stigning i forhold til tidligere år, men andelen af hjemviste sager er ikke helt retvisende. Det skyldes at otte af de 10 hjemviste sager vedrører samme virksomhed og samme problemstilling, men forskellige ansatte.

Hovedparten af sagerne blev hjemvist, fordi vi vurderede, at sagerne ikke var tilstrækkeligt oplyst om karakteren af de i sagerne omhandlede ansættelsesforhold. Vi kunne derfor ikke vurdere, om der var tale om udstationeringer til arbejde i en anden medlemsstat for en dansk virksomhed eller om lønnet beskæftigelse i flere medlemsstater, hvilket har betydning for vurderingen af, hvilket lands lovgivning, der skal finde anvendelse.

Tekstboks: UDDRAG AF HJEMVIST AFGØRELSE, HVOR OPLYSNINGSGRUNDLAGET VAR UTILSTRÆKKELIGT

"Vi lægger også vægt på, at der ikke er tilstrækkelige oplysninger i sagen til at vi kan vurdere, om de anførte aktiviteter i Danmark kan betragtes som lønnet beskæftigelse af ikke-marginal karakter.

Udbetaling Danmark skal derfor indhente relevante oplysninger om karakteren af XXs ansættelsesforhold, herunder dokumentation for XXs aktiviteter i Danmark og varigheden af disse aktiviteter. Udbetaling Danmark skal herefter foretage en fornyet vurdering af, om der er



dokumentation for lønnet beskæftigelse i flere lande, som ikke alene er af marginal karakter, og træffe en ny afgørelse om, hvorvidt XX er udsendt af en dansk virksomhed til at udføre arbejde i X-land, eller om han har arbejde i flere lande." Tekstboks slut.

Kapitel 11: Kontanthjælpsloftet og jobpræmieordningen

Kapitlet omhandler sager om kontanthjælpsloftet og om jobpræmieordningen

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2019
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2019

Sager vedrørende lov om en midlertidig jobpræmie til langtidsledige m.v. er blevet journaliseret under samme sagsemne som sager om kontanthjælpsloftet. Registreringspraksis gør, at det ikke umiddelbart er muligt at opdele de to sagsområder. Når vi i dette kapitel skriver "sager om kontanthjælpsloftet", er det derfor både sager om kontanthjælpsloftet og jobpræmieordningen.

Jobpræmieordningen var en midlertidig ordning, der løb i perioden 1. april 2017 til og med den 31. marts 2019. Der vil formentlig blive modtaget og afgjort enkelte sager om ordningen i 2020.

SAGER OM KONTANTHJÆLPSLOFTET OG JOBPRÆMIE TAL

Tekstboks: KONTANTHJÆLPSLOFTET

Kontanthjælpsloftet er en grænse for, hvor meget en borger, der modtager kontanthjælp, uddannelseshjælp eller integrationsydelse, samlet set kan få i særlig støtte, boligstøtte og kontanthjælp, uddannelseshjælp eller integrationsydelse. Tekstboks slut.

Kontanthjælpsloftet blev indført den 1. oktober 2016. I 2016 modtog vi én sag. I 2017 modtog vi 151 sager, og i 2018 modtog vi 91 sager. I 2019 modtog vi 43 sager.

Udbetaling Danmark træffer afgørelse om beregningen af nedsættelsen af den samlede hjælp i henhold til kontanthjælpsloftet. Forud for Udbetaling Danmarks beregningsafgørelse træffer kommunen afgørelse om borgers indplacering under kontanthjælpsloftet. De kommunale sager om kontanthjælpsloftet er ikke omfattet af redegørelsen.

TABEL 11.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2017	151
2018	91
2019	43

Vi afsluttede 76 sager om kontanthjælpsloftet i 2019. Af de 76 sager blev 70 sager realitetsbehandlet, og 6 sager blev afvist eller bortfaldt.

Det store fald i antallet af indkomne og afgjorte sager fra 2017 til 2019 skyldes, at kontanthjælpsloftet netop var indført, og at sager vedrørende målgruppen for jobpræmieordningen blev truffet i 2017. Faldet i 2019 skyldes også, at jobpræmieordningen ophørte den 31. marts 2019.

TABEL 11.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2019

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager i 2019	70	92	6	8	76

Af de 70 sager, der blev realitetsbehandlet i 2019, stadfæstede vi 64, hjemviste fire og ændrede to sager.

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 44 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i 27 procent af sagerne.

TABEL 11.3 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlede sager	64	100	4	100	2	100	70
Antal sager med kritik	27	42	4	100	0	0	31
Antal sager uden kritik	37	58	0	0	2	0	39

Registreringen af kritik-emneord fremgår af tabellen nedenfor. Som det fremgår, har der også i 2019 været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse i et stort antal sager. Dette skyldes fortsat, at Udbetaling Danmarks henvisning til de regler, som afgørelsen er truffet efter, er mangelfuld. Der henvises for eksempel kun til lov om aktiv social politik § 25. Der skal typisk henvises til § 25 b, stk. 1, nr. 1 om kontanthjælpsloft, § 25 b, stk. 6-7 om beregning af den samlede hjælp, § 25 c, stk. 1-5 om nedsættelse af hjælpen og til § 25 d, stk. 3 om, at Udbetaling Danmark varetager beregningen af nedsættelsen af den samlede hjælp.

I 37 procent af de samlede sager er der udtalt kritik af tidsfrister. I langt de fleste af sagerne skyldes det kritik af manglende overholdelse af 4-ugers fristen for genvurdering.

TABEL 11.4 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af det samlede antal sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Procent
Ingen kritik	37	58	0	0	2	100	56
Akter	0	0	0	0	0	0	0
Begrundelse	20	31	3	75	0	0	33
Genvurdering	0	0	0	0	0	0	0
Habilitet	0	0	0	0	0	0	0
Klagevejledning	0	0	0	0	0	0	0
Meddelelse af afgørelsen	0	0	0	0	0	0	0
Notatpligt	0	0	0	0	0	0	0
Partshøring	0	0	0	0	0	0	0
Tidsfrister	24	38	2	50	0	0	37
Undersøgelsesprincippet	0	0	1	25	0	0	1
Vejledningspligt	0	0	0	0	0	0	0

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt.

Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100. 0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Bilag 1: Bag om tallene

Ankestyrelsen behandler klagesager fra Udbetaling Danmark om barselsdagpenge, boligstøtte, børnetilskud, forskudsvis udlægning af børnebidrag, opkrævning af bidrag, børn- og ungeydelse, lovvalg, national pension, international pension, reintegrationsbistand, efterlevelseshjælp, hjælp til forsørgelse af danske statsborgere i udlandet, delpension, fleksydelse, kontanthjælpsloftet og sygedagpengeforsikring.

Udbetaling Danmark har siden oktober 2012 fået overført områder, som tidligere har været varetaget af andre myndigheder. De første områder blev overført fra kommunerne i 2012 og 2013. I juni 2013 fik Udbetaling Danmark overført Pensionsstyrelsens opgaver. I maj 2015 fik Udbetaling Danmark overført yderligere tre mindre områder fra kommunerne med Ankestyrelsen som klageinstans. Det drejer sig om efterlevelseshjælp, delpension og fleksydelse. I 2016 fik Udbetaling Danmark nye opgaver i forbindelse med, at kontanthjælpsloftet blev indført. Den 1. oktober 2016 blev der indført klageadgang i sager om sygedagpengeforsikring. Vi har ikke modtaget sager herom.

Redegørelserne for 2013 og 2014 indeholdt statistik over sager med kommunerne og Pensionsstyrelsen som underinstans. I tallene fra 2015 og frem har vi kun medtaget sager, hvor Udbetaling Danmark er registreret som underinstans.

Vi har fra 2015 ført statistik over, hvor mange sager vi har påtalt sagsbehandlingsfejl i. Det har vi bl.a. gjort for at vise, i hvilket omfang der laves fejl i sager, som vi stadfæster. Fra 2016 har vi også registreret, hvilke typer af sagsbehandlingsfejl, vi har påtalt i sagerne.

Bilag 2: Samarbejdet med Udbetaling Danmark

MØDEVIRKSOMHED

Ankestyrelsen har en fast og struktureret mødevirksomhed med Udbetaling Danmark. Der er tale om to forskellige mødetyper. Der udarbejdes alene egne referater fra møderne.

En gang i kvartalet holdes der ERFA-møder på hvert af de store sagsområder – dvs. boligstøtte, pension, familieydelse og barsel. Derudover holdes der som noget nyt møde vedrørende opkrævning tre gange om året.

ERFA-møder er på sagsbehandler og konsulentniveau. Fra Udbetaling Danmark deltager også sektions- og afdelingschef afhængig af sagsområde.

Formålet med disse møder er at drøfte og afklare principielle og generelle spørgsmål på sagsområdet, drøfte tendenser og temaer, som Ankestyrelsen ser i klagesagerne på sagsområdet og drøfte tværgående problemstillinger og afklaringer, som har relevans for sagsområdet. Ankestyrelsen orienterer om kommende principafgørelser på sagsområdet. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering deltager også.

Fire gange om året holdes der Koordineringsmøder. Møderne er ikke sagsområdeopdelt, men går på tværs af sagsområderne.

Koordineringsmøder er på konsulent og ankechefniveau. Fra Udbetaling Danmark deltager sektions- og afdelingschefer og vicedirektør.

Formålet med disse møder er at samle op på principielle problemstillinger fra de store sagsområder (fx fra ERFA-møderne), drøfte og afklare principielle og generelle spørgsmål samt problemstillinger, som har tværgående relevans, og som derefter skal på ERFA-møder på sagsområderne, drøfte tendenser og temaer, som Ankestyrelsen ser på tværs af klagesagerne, orientering fra Ankestyrelsen om kommende principafgørelser på hele Udbetaling Danmarkområdet, og følge op på tendenser i forhold til den årlige redegørelse fra Ankestyrelsen. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering deltager også.

OVERSIGTER OVER KRITIKEMNEORD

Siden 3. kvartal 2017 har vi fremsendt kvartalsvise oversigter til Udbetaling Danmark over de påtalte formelle fejl – kritikemneord - i Udbetaling Danmarks sagsbehandling. Fejlene registreres i forbindelse med vores afgørelse af sagerne.

Udbetaling Danmark har ønsket at oversigterne fremsendes løbende, således at de kan anvendes som led i den interne læring.

Bilag 3: Principafgørelser

I 2019 har vi offentliggjort tre principmeddelelser på baggrund af afgørelser fra Udbetaling Danmark.

De er anført nedenfor med link til retsinformation.

[Ankestyrelsens principmeddelelse 1-19 om rugemor - rugemødre - surrogatmoder-skab - barsel - fars ret til indtræde i mors orlov](#)

[Ankestyrelsens principmeddelelse 88-19 om barsels- dagpenge - aftalebaseret udskydelse af retten til barselsdagpenge - 32-ugers perioden - 14-ugers perioden efter fødslen - sygdom - retsbaseret forlængelse - ned- satte barselsdagpenge - ændret valg - efterregulering - afkald på forlængelse](#)

[Ankestyrelsens principmeddelelse 89-19 om barselsdagpenge - udskudt forældreorlov - aftalebaseret udskydelse - genoptagelse af arbejde - afholdelse i umiddelbar forlængelse af en ansættelse - lønmodtagere - ledige](#)