

---

Maj 2018

# Redegørelse om behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark 2017



---

Ankestyrelsen

# Indholdsfortegnelse

1. FORORD.....	3
2. SAMMENFATNING.....	4
NØGLETAL I 2017 .....	5
TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER .....	6
3. ÅRSAGER TIL, AT AFGØRELSER IKKE STADFÆSTES.....	13
RETLIGE SPØRGSMÅL .....	13
ANKESTYRELSENS REAKTIONSMULIGHEDER .....	14
MATERIELLE OG FORMELLE FEJL I SAGSBEHANDLINGEN .....	15
PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE.....	16
4. OVERSIGT OVER TAL PÅ OMRÅDET UDBETALING DANMARK.....	19
TILGANG AF SAGER .....	19
AFSLUTTEDE SAGER.....	20
REALITETSBEHANDLEDE SAGER.....	21
5. BARSELSDAGPENGE .....	25
SAGER OM BARSELSDAGPENGE I TAL.....	25
TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE.....	27
6. BOLIGSTØTTE.....	31
SAGER OM BOLIGSTØTTE I TAL.....	31
TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE .....	35
7. FAMILIEYDELSER .....	41
SAGER OM FAMILIEYDELSER I TAL .....	41
TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSER .....	46
8. SOCIAL PENSION.....	52
SAGER OM SOCIAL PENSION I TAL.....	52
TENDENSER PÅ OMRÅDET SOCIAL PENSION .....	57
9. INTERNATIONAL PENSION .....	61
SAGER OM INTERNATIONAL PENSION I TAL.....	61
TENDENSER PÅ OMRÅDET INTERNATIONAL PENSION .....	66
10. LOVVALG.....	67
SAGER OM LOVVALG I TAL .....	67
11. KONTANTHJÆLPSLOFTET .....	69
SAGER OM KONTANTHJÆLPSLOFTET I TAL .....	69
BILAG 1    BAG OM TALLENE .....	72
BILAG 2    SAMARBEJDET MED UDBETALING DANMARK .....	73
BILAG 3    PRINCIPAFGØRELSER .....	75

## Forord

Siden 2013 har Ankestyrelsen været forpligtet til at 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. Herudover indeholder redegørelsen beskrivelser af tendenser i sagsbehandlingen inden for de enkelte lovområder.

Redegørelsen indeholder statistik mv. vedrørende lovområderne:

- Barselsdagpenge
- Boligstøtte
- Familieydelse
- Social pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloftet
- Fleksydelse
- Delpension
- Efterlevelseshjælp
- Repatrieringsloven
- Aktivlovens § 6
- Sygedagpengeforsikring

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

Redegørelsen offentliggøres elektronisk på Ankestyrelsens hjemmeside.

*Det har ikke været muligt at gøre sidehovederne tilgængelige for personer med et synshandicap. Sidehovederne består blot af et billede og undersøgelsens titel.*

## Sammenfatning

Denne redegørelse handler om Ankestyrelsens behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark i 2017. Redegørelsen indeholder statistik om de indkomne og behandlede sager på Udbetaling Danmarks områder.

Redegørelsen har særlig fokus på følgende lovområder:

- Barselsdagpenge
- Boligstøtte
- Familieydelse
- Social pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloftet

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 lovområde, og hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sagerne.

Derudover indeholder redegørelsen de vigtigste tendenser, som vi har set på de enkelte sagsområder i 2017, og vi har set på, om der er sket en udvikling i nogle af de tendenser, som vi beskrev i redegørelsen for 2016.

## NØGLETAL I 2017

### TAL FOR HELE UDBETALING DANMARKS OMRÅDE

#### Indkomne sager:

- Ankestyrelsen modtog 3.749 klagesager, afgjort af Udbetaling Danmark.
- De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager, vedrørte boligstøtte (34 procent), social pension (23 procent) og familieydelse (15 procent).

#### Afsluttede sager:

- Ankestyrelsen afsluttede 4.125 sager, hvoraf 3.416 blev realitetsbehandlet og 707 sager, svarende til 17 procent blev afvist eller bortfaldt.
- 66 procent af de realitetsbehandlede afgørelser blev stadfæstet, 25 procent blev hjemvist og ni procent ændret. Den lave stadfæstelsesprocent skyldes navnlig pensionsområdet.
- Til sammenligning realitetsbehandlede Ankestyrelsen 1.826 sager i 2016. 70 procent af afgørelserne blev stadfæstet, 23 procent blev hjemvist og syv procent ændret.
- Hovedparten af de afsluttede sager vedrørte social pension, som udgjorde 31 procent, og boligstøtte, som udgjorde 29 procent af de afsluttede sager. Sager om familieydelse udgjorde 15 procent af det samlede antal afsluttede sager.

#### Påtale af sagsbehandlingsfejl:

- Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 65 procent af de realitetsbehandlede sager.
- I sager efter boligstøtteleven er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 91 procent af sagerne, og i sager om social pension er der udtalt kritik i 71 procent af sagerne. I sager om familieydelse er der udtalt kritik i 49 procent af sagerne, og i sager om international pension er der udtalt kritik i 27 procent af sagerne.

- Ankestyrelsen har i 1.345 sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde. Det drejer sig særligt om begrundelser for beregninger af ydelser og opgørelser af krav.
- Vi har i 755 sager påtalt, at Udbetaling Danmark har lavet partshøringsfejl i sagerne.
- Vi har i 632 sager påtalt, at Udbetaling Danmark ikke oversender alle akter i sagerne.
- Endelig er der i 817 sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen.

For en uddybning af tallene henviser vi til afsnittene om de enkelte lovområder.

## TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER

### BARSELS-DAGPENGE

#### Indkomne sager

I 2017 modtog Ankestyrelsen 299 klagesager om barselsdagpenge.

#### Afsluttede sager

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen i alt 335 sager om barselsdagpenge. 305 af sagerne blev realitetsbehandlet, og de resterende 30 sager blev afvist eller bortfaldt.

#### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er steget fra 56 procent i 2014 til 75 procent i 2016 og 85 procent i 2017. Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 23 procent i 2014, 13 procent i 2016 til seks procent i 2017. På samme måde er det gået med udviklingen i andelen af ændrede sager, som er faldet fra 21 procent i 2014, til 13 procent i 2016 og til 10 procent i 2017.

#### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der blev udtalt kritik i 148 af de 259 stadfæstede sager. Vi påtalte 218 sagsbehandlingsfejl i de 148 sager. Det drejede sig især om påtaler af manglende partshøring (58 sager) og påtaler af klagevejledningen (45 sager).

## Tendenser

I redegørelsens kapitel om barselsdagpenge beskriver vi, at Udbetaling Danmark ikke altid registrerer telefoniske klager efter en afgørelse. Sagerne bliver derfor ikke fremsendt til Ankestyrelsen, før borger klager skriftligt. Vi beskriver også, at der i de fleste sager om udskudt orlov klages over forkert vejledning. Endelig beskriver vi, at Udbetaling Danmark fortsat ikke begrundet sager om tilbagebetalingskrav tilstrækkeligt.

## BOLIGSTØTTE

### Indkomne sager

I 2017 modtog Ankestyrelsen 1.279 klagesager om boligstøtte

### Afsluttede sager

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen i alt 1.195 sager om boligstøtte. 867 af sagerne blev realitetsbehandlet, og 328 sager blev afvist eller bortfaldt.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år

Andelen af stadfæstede sager er faldet fra 86 procent i 2014 til 70 procent i 2016, men steget lidt igen til 73 procent i 2017. Der er i 2016 og 2017 sket en stigning i andelen af hjemviste sager til henholdsvis 26 procent og 24 procent mod seks og ni procent i 2014 og 2015. I 2017 skyldes andelen af hjemviste sager blandt andet, at afgørelser afgjort efter de boligstøtteregler, der trådte i kraft 1. januar 2016, er hjemvist i stort omfang på grund af anvendelsen af en forkert opreguleringssats ved årsomregningen 1. januar 2016. Andelen af ændrede sager er faldet fra otte procent af de realitetsbehandlede sager i 2014 til tre procent i 2017.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der blev påtalt kritik i 91 procent af sagerne. Der har særlig været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse i 559 sager ud af 867 realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager har vi udtalt kritik på grund af begrundelsesmangler i samlet 471 sager. Der har været udtalt kritik på grund af manglende parts høring i 424 sager i alt. I de stadfæstede sager er manglende parts høring påtalt i 352 sager. Der har i 426 af sagerne været påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen, og i 148 af sagerne har vi påtalt manglende oversendelse af alle sagens akter.

## Tendenser

I kapitlet om boligstøtte beskriver vi, hvordan vi i redegørelsen for 2016 havde særligt fokus på sagsbehandlingsfejl i afgørelser, truffet efter de nye boligstøtteregler. Afgørelserne i disse sager var meget svære at forstå og var behæftet med flere sagsbehandlingsfejl. Udbetaling Danmarks afgørelser (og sagsforløbet) i de afgjorte sager om genberegning i 2017 er fortsat svært forståelige, men Udbetaling Danmark har i genvurderingen af de påklagede sager rettet op på disse fejl og redegjort for sagsforløbet. I redegørelsen for 2016 var der også fokus på fortsatte sagsbehandlingsfejl som manglende partshøring og mangelfuld begrundelse i stadfæstede sager om efterregulering og tilbagebetaling i forbindelse med flytning. I sager om efterregulering efter de før 1. januar 2016 gældende boligstøtteregler, gør disse sagsbehandlingsfejl sig fortsat gældende i 2017. I forbindelse med genvurderingen har Udbetaling Danmark dog redegjort for tilbagebetalingskravets størrelse og begrundelsen for tilbagebetaling.

## FAMILIEYDELSER

### Indkomne sager

I 2017 modtog Ankestyrelsen 570 klagesager om familieydelser.

Af de 570 indkomne sager handlede de fleste af sagerne om børnetilskud (41 procent). Henholdsvis 31 og 27 procent omhandlede børne- og ungeydelse og bidragsopkrævning.

### Afsluttede sager

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen i alt 621 sager om familieydelser. 507 sager blev realitetsbehandlet, og de resterende 114 sager blev afvist eller bortfaldt.

Ud af de i alt 507 realitetsbehandlede sager i 2017 handlede de fleste om børnetilskud (295 sager). Dernæst handlede de om børne- og ungeydelse (133 sager) og bidragsopkrævning (79 sager).

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år

Der har ikke været de store udsving i andelen af stadfæstede sager de seneste fire år, men der sket en let stigning i andelen af hjemviste og ændrede sager.

91 procent af alle sager vedrørende opkrævning af bidrag er stadfæstet, hvor 85 procent af sagerne om henholdsvis børne- og ungeydelse og børnetilskud er stadfæstet.



### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

197 stadfæstede sager er afgjort med påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 46 procent af de stadfæstede sager. Vi har udtalt kritik af manglende overholdelse af fristen på fire uger for genvurdering i 168 sager, svarende til 39 procent.

### **Tendenser**

I kapitlet om familieydelse beskriver vi, at vi fortsat ser de samme tendenser, som er beskrevet i redegørelsen for 2016. Udbetaling Danmark har således i samme omfang som i 2016 ikke begrundet afgørelser om tilbagebetaling tilstrækkeligt. Vi har blandt andet beskrevet eksempler, hvor Udbetaling Danmark ikke i tilstrækkelig grad inddrager vejledningen af borgeren i vurderingen af, om en ydelse er modtaget mod bedre vidende. Der har i 2017 været en væsentlig stigning i sager, hvor der har været udtalt kritik af manglende overholdelse af fire-ugers fristen for genvurdering af en klagesag i forhold til 2016. Omvendt er det sket en væsentlig forbedring i antallet af sager, hvor der ikke er partshørt, idet der i 2017 alene er påtalt manglende partshøring i to procent af sagerne.

## **SOCIAL PENSION**

### **Indkomne sager**

I 2017 modtog vi 874 klagesager om social pension. Heraf var de 817 sager efter lov om social pension og 57 sager var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### **Afsluttede sager**

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen i alt 1.268 sager om social pension. 1.132 af sagerne blev realitetsbehandlet, og de resterende 136 sager blev afvist eller bortfaldt. 95 procent af de realitetsbehandlede sager var efter lov om social pension, og fem procent var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### **Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år**

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er faldet fra 65 procent i 2014 og 2015 til 35 procent i 2016, men steget lidt igen til 37 procent i 2017. Der er sket en stigning i andelen af hjemviste sager fra 20 procent i 2014 til 53 procent i 2016, men med et fald i 2017 til 50 procent. Gennemsnittet af stadfæstede sager for hele Udbetaling Danmark området er 66 procent. Der er således stadfæstet langt færre sager på pensionsområdet. På samme måde er der hjemvist væsentlig flere

sager end de 25 procent, som er gennemsnittet for hele området. Årsagen til de mange hjemviste sager er, at afgørelser om efterregulering fortsat har været mangelfuldt begrundet. Vi har også i 2017 fortsat behandlet sager om efterregulering og tilbagebetaling vedrørende 2015, hvor Udbetaling Danmark har anset agterskrivelsen som en afgørelse på trods af borgers bemærkninger i partshøringsperioden. Andelen af ændrede sager er faldet fra 15 procent i 2014 til 12 procent i 2016 og 13 procent i 2017, men med en stigning til 22 procent i 2015.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

257 stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, mens der i 165 sager er påtalt sagsbehandlingsfejl. Vi har især udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 74 sager. I 52 sager har vi kritiseret, at genvurderingsfristen ikke er overholdt.

### **Tendenser**

I kapitlet om social pension beskriver vi, at vi i 2017 har konstateret, at Udbetaling Danmark i samme omfang som i 2016, ikke har begrundet afgørelser om tilbagebetaling i forbindelse med efterregulering tilstrækkeligt. Samtidig har Udbetaling Danmark ikke i afgørelserne taget stilling til, om den for meget modtagne pension var modtaget mod bedre vidende. Udbetaling Danmark er i efteråret 2017 begyndt at vise beregningen af pensionens størrelse og forklare, hvordan tilbagebetalingskravet er opstået. Det sker ikke i afgørelsen til borger, men først i forbindelse med at borger klager. Udbetaling Danmark er også i efteråret 2017 i forbindelse med genvurderingen begyndt at foretage vurderingen af, om den for meget modtagne pension er modtaget mod bedre vidende. Vi får fortsat ikke oversendt alle akter i alle sager. Det har vi påtalt i 39 procent af sagerne.

## **INTERNATIONAL PENSION**

### **Indkomne sager**

I 2017 modtog vi 537 klagesager om international pension. Heraf var de 493 sager efter lov om social pension og 44 sager var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### **Afsluttede sager**

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen i alt 555 klagesager om international pension. 475 af sagerne blev realitetsbehandlet, og 80 sager blev afvist eller bortfaldt. 82 procent af de realitetsbehandlede sager var efter lov om social pension, og 18 procent

var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### **Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år**

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, har svinget fra 85 procent i 2014 til 79 procent i 2015, 81 procent i 2016 og 80 procent i 2017. Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 12 procent i 2014 til 10 procent i 2017, men med en midlertidig stigning til 15 procent i 2015 og til 13 procent i 2016. Andelen af ændrede sager er steget fra tre procent i 2014 til 10 procent i 2017.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Af de 475 sager, som blev realitetsbehandlet i 2017, er der påtalt sagsbehandlingsfejl i 127 af sagerne. Der blev ikke påtalt sagsbehandlingsfejl i 348 sager. I de 381 stadfæstede sager blev der udtalt kritik i 85 sager. Vi har især udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 35 sager. I 27 sager har vi kritiseret, at genvurderingsfristen ikke er overholdt.

### **Tendenser**

I kapitlet om international pension beskriver vi udviklingen i forhold til de tendenser, vi så 2016. Vi nævnte i 2016, at vi i flere sager havde set en manglende sammenhæng mellem sagsbehandlingen i afdelingen for national pension og afdelingen for international pension. Dette har vi ikke set i samme omfang i 2017. Vi beskrev også, at vi havde oplevet en række sager, hvor Udbetaling Danmark havde afvist at oversætte dokumenter til et sprog, som borgeren forstår, eller undlod at oversætte korrespondance med borgeren. I 2017 ser vi fortsat sager, hvor Udbetaling Danmark ikke oversætter til et sprog, som borgeren forstår. I disse sager oversættes der til engelsk.

## **LOVVALG**

### **Indkomne sager**

I 2017 modtog Ankestyrelsen 17 sager om lovvalg.

### **Afsluttede sager**

I 2017 blev der afsluttet 12 sager om lovvalg, hvoraf to sager er realitetsbehandlet, og 10 sager er afvist eller bortfaldet.

### **Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år**

Andelen af stadfæstede sager er faldet siden 2014, bortset fra 2017, hvor 100 procent af de realitetsbehandlede sager blev

## KONTANTHJÆLPS- LOFTET

stadfæstet. Det skal hertil bemærkes, at der alene er afgjort to sager i 2017.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Vi har alene afgjort to sager, og der er i begge sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen. Der har ikke været påtalt andre sagsbehandlingsfejl.

### **Indkomne sager**

I 2017 modtog Ankestyrelsen 151 sager om kontanthjælpsloftet. 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 en persons indplacering under kontanthjælpsloftet. De kommunale sager om kontanthjælpsloftet omfattes ikke af opgørelsen.

### **Afsluttede sager**

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 124 klagesager om kontanthjælpsloftet. Af de 124 sager blev 113 sager realitetsbehandlet, og 11 sager blev afvist eller bortfaldt.

### **Udfaldet af realitetsbehandlede sager**

Ankestyrelsen stadfæstede 111 af de realitetsbehandlede sager, og to sager blev hjemvist.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 50 procent af de stadfæstede og sager. Der har særligt været tale om kritik af mangelfuld begrundelse og af overskridelse af genvurderingsfristen.

## 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. 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 dog ændret fra 2016 til 2017. Vi gennemgår de aktuelle kritik-emneord neden for.

### RETLIGE SPØRGSMÅL

Når Ankestyrelsen behandler de sager, der indbringes for Ankestyrelsen, efterprøver vi de retlige spørgsmål i sagerne.<sup>1</sup>

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 el-

<sup>1</sup> Retssikkerhedslovens § 69 (lovbekendtgørelse nr. 188 af 8. marts 2018).

ler 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.

Kilde: Pkt. 282 i retssikkerhedsvejledningen (vejledning nr. 10283 af 7. december 2017).

Ankestyrelsen skal påtale de sagsbehandlingsfejl, som Udbetaling Danmark laver i de konkrete sager, og Ankestyrelsen skal tage stilling til, hvilken betydning sagsbehandlingsfejlene skal have på den trufne afgørelse.<sup>2</sup>

## ANKESTYRELSENS REAKTIONSMULIGHEDER

Ankestyrelsen har mulighed for at afvise, stadfæste, ophæve, hjemvise eller ændre afgørelser, der er klaget over.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Se bl.a. FOB 2015-39, s. 7.

<sup>3</sup> Retssikkerhedslovens § 68, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 188 af 8. marts 2018).

## 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

Ved en ændring ophæver Ankestyrelsen Udbetaling Danmarks afgørelse og sætter sin egen afgørelse i stedet.

### Hjemvisning

Ved en hjemvisning ophæver Ankestyrelsen 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.

Kilde: s. 73 f. i Det specialiserede socialområde – en analyse af den statslige regulering og ankesystemet, juni 2011.

## 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 sådanne fejl, vil afgørelsen derfor som udgangspunkt være ugyldig. Det vil sige, at afgørelsen ophæves og 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 en sag 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 Ankestyrelsen ikke kan rette op på fejlen og derfor må hjemvise sagen.

I 2017 har vi fx hjemvist et stort antal sager, fordi Udbetaling Danmarks afgørelser ikke var begrundet tilstrækkeligt. Vi henviser særligt til kapitel 6 om boligstøtte og kapitel 8 om social pension.

Det er svært at måle, hvilke specifikke materielle fejl der er årsag til, at en afgørelse enten ophæves og ændres eller hjemvises. De materielle fejl afhænger af lovgrundlaget og de konkrete omstændigheder i sagen. Vi registrerer derfor alene, om en sag ophæves og ændres eller hjemvises.

Det er lettere at måle, om Udbetaling Danmark har lavet andre sagsbehandlingsfejl (formelle fejl) i forbindelse med behandlingen af den enkelte sag. Når Ankestyrelsen påtaler en sagsbehandlingsfejl, registrerer vi derfor på sagen, hvilken type sagsbehandlingsfejl der er tale om.

## PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE

I 2017 har vi ligesom i 2016 registreret Udbetaling Danmarks sagsbehandlingsfejl (formelle fejl) i sagsbehandlingen. Da registrering af kritik er forholdsvis nyt, er kritikemneordene stadig under udvikling med henblik på at sikre så ens registreringer for den samme sagsbehandlingsfejl som muligt. Derfor har vi i forhold til i 2016 ændret kritik-emneordene. I kapitel 4, har vi samlet tallene i tre tabeller om kritik i de realitetsbehandlede sager.



## KRITIKEMNEORD

### Akter

- Alle akter er ikke indsendt.

### Aktindsigt frist

- Anvendes fx hvis klagefristen ikke er forlænget efter aktindsigt.

### Begrundelse manglende

- Afgørelsen nærmest ikke er begrundet. Medfører oftest ugyldighed.

### Begrundelse mangelfuld

- Afgørelsen er begrundet, men utilstrækkeligt. Afgørelsen stadfæstes, hvis der kan rettes op på begrundelsen.

### Begrundelse efterfølgende

- Afgørelsen er begrundet, men først fx i genvurderingen.

### Genvurdering mangelfuld

- Genvurderingen forholder sig ikke tilstrækkeligt til klagepunkterne.

### Genvurdering manglende

- Anvendes fx hvis det fremgår, at tidligere klager ikke er fremsendt.

### Habilitet

- Inhabilitet medfører altid ugyldighed.

### Ingen Kritik

- Der er ingen væsentlige sagsbehandlingsfejl.

### 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.

**Undersøgelsesprincippet**

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

**Vejledningspligt**

- Der er ikke givet en korrekt og fyldestgørende vejledning.

## KAPITEL 4

# Oversigt over tal på området Udbetaling Danmark

Kapitlet indeholder udvalgte nøgletal over de sager, Ankestyrelsen har modtaget og de sager, Ankestyrelsen har afgjort på Udbetaling Danmarks områder i 2017. 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.

## TILGANG AF SAGER

I 2017 modtog vi i alt 3.749 sager på Udbetaling Danmarks områder.

Hovedparten af de klagesager, vi modtog på Udbetaling Danmarks områder, vedrørte boligstøtte, som udgjorde over en tredjedel af alle indkomne sager i 2017. Sager om social pension udgjorde 23 procent af sagerne, om familieydelse 15 procent, og om international pension 14 procent af sagerne. Sager efter barselsloven udgjorde otte procent og om kontanthjælpsloftet fire procent i 2017. Vi har ikke modtaget sager om sygedagpengeforsikring, hvor der den 1. oktober 2016 blev indført klageadgang.

TABEL 4.1 INDKOMNE SAGER I 2017 FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Antal	Procent
Barselsloven	299	8
Boligstøtteloven	1279	34
Delpensionsloven	1	0
Familieydelse	570	15
Fleksydelsesloven	17	0
International pension	537	14
Kontanthjælpsloftet	151	4
Lovvalg	17	0
Repatrieringsloven	4	0
Social pension	874	23
I alt	3749	100

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

## AFSLUTTEDE SAGER

Som det fremgår af tabel 4.2, har Ankestyrelsen afsluttet 4.125 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2017. 3416 sager blev realitetsbehandlet, og 709 sager enten bortfaldt eller blev afvist. Det svarer til henholdsvis 83 procent og 17 procent af de afsluttede sager.

### IKKE REALITETSBEHANDLEDE SAGER

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

En sag bortfalder typisk, fordi borgeren trækker klagen tilbage.

Hovedparten af de afsluttede sager i 2017 vedrører social pension, som udgør 31 procent af de afsluttede sager. Sager om boligstøtte udgør 29 procent af det samlede antal afsluttede sager.

Ud af de afsluttede sager om social pension er der 11 procent, som er afvist eller bortfaldet. På boligstøtteområdet er det 27 procent af de afsluttede sager, som er afvist eller bortfaldet.

TABEL 4.2 AFGJORTE SAGER FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Realitetsbehandlede		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Aktivlovens § 6	4	100	0	0	4	1
Barselsloven	305	91	30	9	335	8
Boligstøtteleven	867	73	328	27	1195	29
Familieydelse	507	82	114	18	621	15
Fleksydelsesloven	11	100	0	0	11	0
International pension	475	86	80	14	555	13
Kontanthjælpsloftet	113	91	11	9	124	
Lovvalg	2	17	10	83	12	0
Social pension	1132	89	136	11	1268	31
I alt	3416	83	709	17	4125	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år. I 2017 har Ankestyrelsen ikke behandlet sager om delpension og repatreringsloven.

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

## REALITETSBEHANDLEDE SAGER

Ankestyrelsen realitetsbehandlede 3.416 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2017. 66 procent af sagerne blev stadfæstet, 25 procent blev hjemvist, og ni procent af sagerne blev ændret.

TABEL 4.3 UDFALDET AF REALIBILITETSBEHANDLEDE SAGER FORDELT PÅ SAGSOMRÅDER 2017

	Stadfæstet		Hjemvist		Ændret		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Aktivlovens § 6	4	100	0	0	0	0	4	100
Barselsloven	259	85	17	6	29	9	305	100
Boligstøtteloven	636	73	207	24	24	3	867	100
Familieydelse	436	86	24	5	47	9	507	100
Fleksydelsesloven	10	91	0	0	1	9	11	100
International pension	381	80	46	10	48	10	475	100
Kontanthjælpsloftet	111	98	2	2	0	0	113	100
Lovvalg	2	100	0	0	0	0	2	100
Social pension	422	37	557	50	152	13	1132	100
I alt	2261	66	853	25	301	9	3416	100

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

Som det ses af tabel 4.4, varierer andelen af sager, som er afgjort med kritik af sagsbehandlingsfejl fra område til område. I sager efter boligstøtteloven er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 91 procent af sagerne, og i sager om social pension er der udtalt kritik i 71 procent af sagerne. I sager om familieydelse er der udtalt kritik i 49 procent af sagerne, og i sager om international pension er der udtalt kritik i 27 procent af sagerne.

TABEL 4.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Aktiv- lovens § 6	Barsels- loven	Bolig- støttelo- ven	Familie- ydelse	Fleks- ydelses- loven	Social pension	Interna- tional pension	Lovvalg
Realitets- behand- lede sa- ger i alt	4	305	867	507	11	1132	475	2
Antal sa- ger med kritik	2	194	790	247	4	807	127	2
Procent	50	64	91	49	36	71	27	100
Antal sa- ger uden kritik	2	111	77	260	7	324	348	0
Procent	50	36	9	51	64	29	73	0

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

Nedenfor ses fordelingen af de enkelte kritikemneord på de forskellige områder. Det fremgår, at vi i 2017 oftest har påtalt mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 1.345 sager. Dernæst har vi i 817 sager påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen, og i 632 sager har vi påtalt manglende oversendelse af alle akter.

TABEL 4.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Aktiv- lovens § 6	Bar- sels- loven	Bolig- støtte- loven	Fami- lie- ydelse	Fleks ydelse- loven	Social pen- sion	Inter- nation- al pension	Lov- valg	Kontant hjælps- løftet	I alt
Ingen Kri- tik	2	111	77	260	7	324	348		57	1181
Akter		17	148	9		444	14			632
Begrun- delse ef- terfølgen- de		6	108	1		53	8		1	177
Begrun- delse mangel- fuld		51	548	42	1	612	63		29	1345
Begrun- delse manglen- de		7	11			19	5			42
Genvur- dering mangel- fuld		5	51	4		31	3		3	97
Genvur- dering manglen- de		1	4			10	4			19
Klagevej- ledning		48	13	3		20	9			93
Meddelel- se		23		4		183	3		1	214
Notatpligt		10	10	2		28	2			52
Partshø- ring		65	424	10		254	2			755
Partsre- præsen- tation		1	2			2				5
Tidsfrister	2	26	426	202	2	95	31	2	35	817
Undersø- gelses- princippet		15	93	26		45	17			196
Vejled- ningspligt		21	9	2	1	22	11			65

Note: Der påtæles kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.



## KAPITEL 5

## Barselsdagpenge

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

- Indkomne sager de sidste fire år
- Afsluttede sager i 2017
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de sidste fire år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2017
- Stadfæstede sager uden kritik i de sidste to år.

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

## SAGER OM BARSELSDAGPENGE I TAL

Der har siden 2014 været et fald i antallet af indkomne sager fra 462 i 2014 til 299 i 2017.

TABEL 5.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	462
2015	368
2016	308
2017	299

Note: Tallet for 2014 indeholder sager, hvor både kommune og Udbetaling Danmark er underinstans. Tallene fra 2015 frem indeholder alene sager, hvor Udbetaling Danmark er underinstans.

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 335 sager om barselsdagpenge, hvoraf 305 blev realitetsbehandlet, og den resterende del er afvist eller bortfaldet.

TABEL 5.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager 2017	305	91	30	9	335	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste fire år. Som det ses er andelen af stadfæstede sager steget fra 56 procent i 2014 til 75 procent i 2016 og 85 procent i 2017. Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 23 procent i 2014, 13 procent i 2016 til seks procent i 2017. På samme måde er det gået med udviklingen i andelen af ændrede sager, som er faldet fra 21 procent i 2014 til 13 procent i 2016 og til 10 procent i 2017.

TABEL 5.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2014	46	56	19	23	18	21	83	100
2015	525	75	87	12	91	13	703	100
2016	155	75	27	13	26	12	208	100
2017	259	85	17	6	29	9	305	100

Note: Vi henviser til bilag 1 om, hvordan statistikken er opgjort for de enkelte år for perioden 2014-2017.

Tabel 5.4 omhandler antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik og har påført kritik-emneord. Der blev udtalt kritik i 148 af de 259 stadfæstede sager.

TABEL 5.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstede		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	259	100	17	100	29	100
Antal sager med kritik	148	57	17	100	27	93
Antal sager uden kritik	111	43	0	0	2	7

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

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

Vi har i 148 stadfæstede sager påtalt 218 sagsbehandlingsfejl. Det drejer sig især om påtaler af manglende partshøring (58 sager) og påtaler af fejl i klagevejledningen (45 sager).

TABEL 5.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

Rækkenavn	Stadfæstelse Antal	Hjemvisning Antal	Ændring Antal	Antal i alt	Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
Ingen Kritik	111		2	113	37
Akter	11	1	5	17	6
Begrundelse efterfølgende	4		2	6	2
Begrundelse mangelfuld	26	10	15	51	17
Begrundelse manglende	2	1	4	7	2
Genvurdering mangelfuld	1		4	5	2
Genvurdering manglende	1			1	0
Klagevejledning	45		3	48	16
Meddelelse	22		1	23	8
Notatpligt	8		2	10	3
Partshøring	58	1	6	65	21
Partsrepræsentation	1			1	0
Tidsfrister	24		2	26	9
Undersøgelsesprincippet		12	3	15	5
Vejledningspligt	15	1	5	21	7

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.

Som det ses af tabel 5.6 er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet fra 61 procent i 2016 til 43 procent i 2017.

TABEL 5.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TO ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	95	61	155	100
2017	111	43	259	100

## TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE

Vi vil i dette afsnit beskrive nogle generelle tendenser, som vi har set på barselsdagpengeområdet i 2017.

### TELEFONISKE KLAGER

Kritik af fejl i klagevejledning dækker navnlig over, at Udbetaling Danmark i nogle sager ikke registrerer telefoniske hen-

vendelser efter en afgørelse som en klage over afgørelsen. Sagerne bliver derfor ikke fremsendt til Ankestyrelsen, før borgerne klager skriftligt. Vi har registreret kritik-emneordet "klagevejledning" på sagerne.

Udbetaling Danmark har oplyst, at der er fokus på problemet, og mod slutningen af året har vi ikke set fejlen så ofte.

### **SAG MED TELEFONISK KLAGE – J.NR. 2017-3420-35533**

Udbetaling Danmark træffer den 9. april 2017 afgørelse om afslag på forlængelse af orlov på grund af barnets indlæggelse på hospital.

Den 18. april 2017 ringer mor og oplyser, at hun er uforstående over for afslag på forlængelse af orlov. Hun henviser til, at barnet er for tidligt født.

Den 16. maj 2017 fremsender mor en skriftlig klage. Udbetaling Danmark vurderer, at klagefristen på fire uger er oveskredet.

## **UDSKUDT ORLOV**

Vi har set flere sager om udskudt orlov, hvor borgere klager over, at de er blevet vejledt forkert om betingelserne for at kunne afholde udskudt orlov. Borgerne er (ifølge egne oplysninger) ikke vejledt om alle betingelser for at have ret til at holde udskudt orlov med barselsdagpenge.

Det bemærkes, at kun de sager, hvor det er dokumenteret, at der er givet mangelfuld vejledning, er blevet påført kritik-emneordet 'vejledningspligt'.

### **Betingelser for afholdelse af udskudt forældreorlov:**

- Arbejdet skal have været genoptaget i en periode, hvor borger ellers ville have haft ret til barseldagpenge
- Borger skal afholde orloven i umiddelbar forlængelse af en beskæftigelse, dvs. borger kan ikke afholde orlov, hvis borger er ledig på tidspunktet for den udskudte orlov
- Borger skal oprindeligt have haft ret til barseldagpenge
- Borger skal også opfylde beskæftigelseskravet på det tidspunkt, hvor orloven ønskes afholdt.

Sagerne har oftest omhandlet betingelsen om, at borger ikke har genoptaget arbejdet, fordi borger enten er påbegyndt studie og modtager SU, er overgået til ledighed, pasning af alvorligt sygt barn eller tabt arbejdsfortjeneste. En anden del af sagerne handler om, at borger ikke oprindeligt havde ret til barseldagpenge.

Udbetaling Danmark træffer først afgørelse, når der er ansøgt om barseldagpenge. Det vil sige, at fraværet er aftalt med arbejdsgiver og er påbegyndt, før der træffes afgørelse. Det betyder, at borger kan risikere at få en periode uden indtægt. Der kan ikke realudlignes, da borger ikke kan få udbetalt barseldagpenge, som de ikke har ret til efter loven.

### **REALUDLIGNING**

Realudligning betyder, at en borger stilles, som om der er givet korrekt vejledning, og borger har handlet efter vejledningen.

Vi har besluttet, at behandle et antal sager om udskudt orlov principielt.

### **Opfølgning på øvrige tendenser beskrevet i den årlige redegørelse fra 2016**

I sidste års redegørelse beskrev vi, at Udbetaling Danmark ikke begrundede afgørelser om tilbagebetalingskrav tilstrækkeligt. Det fremgår fx ikke, hvordan Udbetaling Danmark er kommet frem til størrelsen af kravet.

Dette er fortsat gældende. Vi retter op på den mangelfulde begrundelse, hvis vi har oplysningerne, som ligger til grund for tilbagebetalingskravet, og ellers hjemvises disse sager til Udbetaling Danmark.

## KAPITEL 6

# Boligstøtte

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

- Indkomne sager de sidste fire år
- Afsluttede sager i 2017
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de sidste fire år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2017
- Stadfæstede sager uden kritik i de sidste to år.

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

## SAGER OM BOLIGSTØTTE I TAL

Udviklingen i antallet af indkomne sager i perioden 2014 – 2017 har svinget fra 1.773 i 2014 til 1.279 i 2017. I 2015 og 2016 modtog Ankestyrelsen henholdsvis 1.343 og 1.022 sager. Antallet af indkomne sager i 2017 er steget i forhold til 2016.

TABEL 6.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	1773
2015	1343
2016	1022
2017	1279

Note: Tallet for 2014 indeholder sager, hvor både kommune og Udbetaling Danmark er underinstans. Tallene fra 2015 frem indeholder alene sager, hvor Udbetaling Danmark er underinstans.

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 1.195 sager om boligstøtte, hvoraf 867 sager er realitetsbehandlet, og 328 sager er afvist eller bortfaldet.

TABEL 6.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	867	73	328	27	1195	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste fire år. Andelen af stadfæstede sager er faldet siden 2014 og 2015, men steget lidt i forhold til 2016. Der er i 2016 og 2017 sket en stigning i andelen af hjemviste sager i forhold til ændrede sager.

I redegørelsen fra 2016 fremgår det, at stigningen i andelen af hjemviste sager i 2016 i forhold til 2015 blandt andet kunne tilskrives genoptagelse og hjemvisning af et stort antal sager vedrørende tilbagebetaling opstået i forbindelse med flytning. Stigningen kunne endvidere tilskrives, at afgjorte sager efter de nye boligstøtteregler (med ikrafttræden den 1. januar 2016) var hjemvist.

I 2017 kan andelen af hjemviste sager blandt andet tilskrives, at afgørelser afgjort efter de nye boligstøtteregler er hjemvist i stort omfang særligt på grund af anvendelsen af en forkert opreguleringsssats ved årsomregningen 1. januar 2016.

TABEL 6.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2014	1334	86	89	6	128	8	1551	100
2015	1185	84	124	9	92	7	1401	100
2016	439	70	161	26	25	4	625	100
2017	636	73	207	24	24	3	867	100

Note: Vi henviser til bilag 1 om, hvordan statistikken er opgjort for de enkelte år for perioden 2014-2017



I 2017 er der påtalt sagsbehandlingsfejl i 88 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 6.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2017

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	636	100	207	100	24	100
Antal sager med kritik	559	88	206	99	19	79
Antal sager uden kritik	77	12	1	1	5	21

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

I nedenstående tabel fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om boligstøtte i 2017. Der har særligt været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. I 63 procent af det samlede antal sager er der udtalt kritik af mangelfuld begrundelse, og i 12 procent af sagerne er der udtalt kritik for efterfølgende begrundelse.

Der har endvidere særligt været udtalt kritik på grund af manglende partshøring (49 procent), og i de stadfæstede sager er manglende partshøring påtalt i 352 sager. Når der alligevel er sket stadfæstelse i sagerne, er det fordi, der er rettet op på sagsbehandlingsfejlene enten i forbindelse med genvurderingen eller under behandlingen i Ankestyrelsen.

Endvidere er der i 49 procent af sagerne påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger, mens manglende oversendelse af alle sagens akter er påtalt i 17 procent af.

TABEL 6.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

Rækkenavne	Stadfæstelse Antal	Hjemvisning Antal	Ændring Antal	I alt antal	Procent af de samlede antal realitetsbehand- lede sager
Ingen Kritik	77	1	5	83	10
Akter	90	52	6	148	17
Begrundelse	1	-		1	0
Begrundelse efterføl- gende	40	67	1	108	12
Begrundelse mangel- fuld	422	112	14	548	63
Begrundelse manglende	9	2	-	11	1
Genvurdering mangel- fuld	40	11	-	51	6
Genvurdering mang- lende	2	2	-	4	0
Habilitet	1	-		1	0
Klagevejledning	9	3	1	13	1
Notatpligt	5	3	2	10	1
Partshøring	352	61	11	424	49
Partsrepræsentation	2			2	0
Tidsfrister	287	128	11	426	49
Undersøgelsesprincip- pet	7	84	2	93	11
Vejledningspligt	6	-	3	9	1

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.

Som det ses af nedenstående tabel er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet fra 19 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2016 til 12 procent i 2017.

TABEL 6.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TO ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	85	19	439	100
2017	77	12	636	100

## TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE

I de realitetsbehandlede sager, har der både i stadfæstede og hjemviste/ændrede sager særligt været kritik af mangelfulde begrundelser og manglende partshøring.

### NYE REGLER

Den 1. januar 2016 blev der indført nye regler for boligstøtte, og reglerne om beregning af boligstøtte, efterregulering og oplysningspligt blev ændret. Der blev endvidere indført en månedlig genberegning af boligstøtte ved ændringer i indkomsten og boligstøtten af en vis størrelse.

#### Oplysningspligt

Efter de nye regler er der ikke længere oplysningspligt om ændringer i den almindelige personlige indkomst, som er registreret i SKATs indkomstregister.

#### Omberegning

Indkomsten opgøres på månedsbasis, og ved ansøgning og omberegning opgøres den månedlige indkomst foreløbigt. Denne indkomst danner grundlag for en foreløbig udbetaling af boligstøtte i en foreløbig beregning af boligstøtten.

Boligstøtten omberegnes (ny foreløbig beregning), såfremt der i løbet af året sker en forhøjelse af den husstandsindkomst, der er lagt til grund for boligstøtteberegningen med mere end 800 kr. for en måned. Der skal ligeledes omberegnes, såfremt der sker ændringer i form af færre børn i husstanden, fremleje, fremlån, udlejning, benyttelse af boligen til erhverv påbegyndes, eller lejen nedsættes.

### Genberegning

Boligstøtten genberegnes automatisk, hvis der i en måned har været en ændring i den indkomst, der er registreret i indkomstregistret på mere end 800 kr., og boligstøtten ændres med mere end 200 kr.

For meget udbetalt boligstøtte fratrækkes i fremtidig boligstøtte, og for lidt udbetalt boligstøtte efterbetales til boligstøttemodtageren. Boligstøttemodtageren bliver partshørt i forbindelse med genberegningen forud for en afgørelse om nedsættelse af boligstøtten i en måned.

I 2017 har vi haft særligt fokus på behandling af sager om genberegning.

I 2016 havde vi særligt fokus på sagsbehandlingsfejl i afgørelser truffet efter de nye boligstøtteregler, der trådte i kraft 1. januar 2016. Afgørelserne i disse sager var meget svære at forstå og indeholdt flere sagsbehandlingsfejl. Det var ikke muligt for Ankestyrelsen at efterprøve afgørelsernes rigtighed, og afgørelserne blev derfor hjemvist.

Udbetaling Danmarks afgørelser og sagsforløbet i de afgjorte sager om genberegning i 2017 er fortsat svært forståelige, men Udbetaling Danmark har i genvurderingen af de påklagede sager rettet op på disse fejl og redegjort for sagsforløbet. Afgørelser, hvor der var rettet op på sagsbehandlingsfejlene i genvurderingen, blev stadfæstet med kritik af fejlene.

### OPREGULERINGS- SATS VED ÅRS- OMREGNING 2016

Ved årssomregning af boligstøtten for 2016 blev indkomsten for førtidspensionister og boligstøttemodtagere, der ikke er pensionister, fejlagtigt opreguleret med en for høj sats.

Der blev ved årssomregningen anvendt en opreguleringssats på 1,4 procent for førtidspensionister og 2,25 for ikke-pensionister. Den korrekte opreguleringssats for 2016 var 1,1 procent for førtidspensionister og 2,0 procent for ikke-pensionister.

Der blev ved årssomregningen for 2016 anvendt korrekt opreguleringssats på indkomster for folkepensionister.

### Årsomregning

Hvert år fastsættes nye satser for beregning af boligstøtte. Som følge heraf foretages hvert år en årsomregning af boligstøtten efter boligstøtteleovens § 43, hvor indkomsten, der er anvendt året forinden, opreguleres med en fastsat sats.

Der er tale om en foreløbig opgørelse af den indkomst, som danner grundlag for en foreløbig beregning og udbetaling af boligstøtte.

Satserne fastsættes af Beskæftigelsesministeriet og blev for 2016 fastsat i Vejledning nr.11284 om regulering pr. 1. januar 2016 af satser på Beskæftigelsesministeriets område af 17. december 2015.

Det var ikke var muligt i de enkelte sager om genberegning at vurdere, om anvendelsen af den forkerte opreguleringssats ved årsomregningen havde betydning for den foreløbige beregning af boligstøtte og for efterfølgende genberegninger. Sammenholdt med de øvrige sagsbehandlingsfejl i sagerne blev afgørelserne hjemvist til fornyet behandling.

### **AFGØRELSE, HVOR INDKOMSTEN ER OPREGULERET MED EN FORKERT SATS – J. NR. 2016-3120-59513**

Afgørelsen om, hvilke indkomster der skulle indgå i beregningen, blev stadfæstet. Afgørelsen om selve genberegningen og fratæk af for meget udbetalt boligstøtte i den fremtidige boligstøtte blev hjemvist, da vi vurderede, at sagen var behæftet med så væsentlige sagsbehandlingsfejl, at det ikke var muligt for os at efterprøve, om afgørelsen var korrekt.

Vi vurderede, at det ikke kunne udelukkes, at det havde haft betydning for genberegningen af boligstøtten, at indkomsten den 1. januar 2016 var opreguleret med en for høj opreguleringssats, og boligstøtten derfor kunne være blevet lavere, end den skulle være.

Udbetaling Danmark, som har de nødvendige beregningssystemer til rådighed, skulle derfor beregne, om denne fejl havde haft konkret betydning i sagen.

Vi vurderede også, at sagsforløbet – udover at der var anvendt en forkert opreguleringssats ved årsomregningen – samlet set var behæftet med en række sagsbehandlingsfejl. Der var således begrundelsesmangler både i forhold til, hvordan betingelserne for genberegning var opfyldt, henvisning til retsregler og manglende redegørelse for beregningerne.

Udbetaling Danmark genoptog som følge af anvendelsen af den forkerte opreguleringssats en række sager og efterbetalte manglende boligstøtte i de sager, hvor den forkerte opreguleringssats havde haft en betydning for beregningen. I de sager, der allerede var oversendt til Ankestyrelsen, gav Udbetaling Danmark meddelelse til Ankestyrelsen, om anvendelsen af den forkerte opreguleringssats havde haft betydning for størrelsen af boligstøtten, og om hvorfor den eventuelt ikke havde haft beregningsmæssig betydning for genberegningen.

Efter Udbetaling Danmarks genoptagelse af sager med forkert opreguleringssats sammenholdt med, at der i genvurderingerne blev rettet op på øvrige sagsbehandlingsfejl, navnlig begrundelserne, blev afgørelserne om genberegning i højere grad stadfæstet - men dog med kritik. Afgørelserne om genberegning blev alene stadfæstet i de situationer, hvor det på bag-

grund af Udbetaling Danmarks oplysninger om betydningen af den forkerte opreguleringssats var utvivlsomt, at det ikke havde haft betydning i den konkrete sag om genberegning.

**AFGØRELSE, HVOR INDKOMSTEN ER OPREGULERET MED EN FORKERT SATS, UDEN DET FIK BETYDNING – J. NR. 2016-3124-56968**

Afgørelsen blev stadfæstet med kritik. Borgeren blev i øvrigt henvist til Udbetaling Danmark for yderligere information om den forkerte opreguleringssats:

”Vi gør opmærksom på, at der i forbindelse med årsopregningen af boligstøtte for 2016 er anvendt en forkert opreguleringssats. Din boligstøtte kan derfor have været beregnet på grundlag af en for høj indkomst.

Den forkerte opreguleringssats har dog ikke haft betydning for din boligstøtte, da du har modtaget maksimal boligstøtte i juli. Det har derfor ikke haft betydning for afgørelsen om genberegning af din boligstøtte for juli måned 2016.

Du kan kontakte Udbetaling Danmark, hvis du vil vide, om den forkerte opreguleringssats har haft betydning for andre afgørelser om din boligstøtte i 2016.”

Der blev givet kritik for mangelfuld begrundelse, manglende regelhenvisning, manglende oversendelse af alle akter og manglende overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger.

Om den mangelfulde begrundelse bemærkede Ankestyrelsen blandt andet, at det var uklart, hvad der blev truffet afgørelse om, at der ikke var redegjort for betingelserne for genberegning, og hvordan betingelserne herfor var opfyldt, at der ikke var redegjort for beregningerne af boligstøtten og fratrukket, forkerte regelhenvisninger og uklart sagsforløb.

**Opfølgning på redegørelsen fra 2016**

I redegørelsen for 2016 var der også fokus på fortsatte sagsbehandlingsfejl i form af manglende partshøring og mangelfuld begrundelse i både stadfæstede og hjemviste sager om efterregulering og tilbagebetaling i forbindelse med flytning.

I sager om efterregulering vedrørende 2015 og tidligere, hvor det undersøges, om der i året før er udbetalt for meget boligstøtte, som skal tilbagebetales, ser vi fortsat disse sagsbehandlingsfejl i 2017. Der blev således fortsat ikke partshørt forud for afgørelserne, og afgørelserne indeholdt ikke en begrundelse for beregningen af tilbagebetalingskravenes størrelse, eller hvorfor betingelserne for tilbagebetaling var opfyldt. Først i forbindelse med klagesagsbehandlingen redegjorde Udbetaling Danmark i genvurderingen for tilbagebetalingskravets størrelse og begrundelsen for tilbagebetaling. Sagsbehandlingsfejlene fik derfor ikke betydning for afgørelserne i disse sager, men blev kritiseret i afgørelserne fra Ankestyrelsen.

I sager om tilbagebetaling i forbindelse med flytning partshøres der fortsat ikke, inden der træffes afgørelse om standsning og tilbagebetaling, og sagerne oplyses ikke tilstrækkeligt i de tilfælde, hvor der kan være tvivl om boligstøttemodtagerens kendskab til flytningen på tidspunktet for udbetaling af boligstøtte.

I de sager, hvor oplysningspligten er tilsidesat på udbetalings-tidspunktet, er de afgørelser, vi har behandlet i 2017, tilstrækkeligt begrundet.

#### *IT-Systemmæssige udfordringer*

En del af sagsbehandlingsfejlene kan tilskrives IT-systemmæssige udfordringer, idet afgørelserne i høj grad er automatiserede uden mulighed for ændringer eller tilpasninger i de konkrete sager.

Uanset eventuelle systemmæssige begrænsninger skal afgørelserne leve op til de almindelige forvaltningsretlige krav.

Udbetaling Danmark har i foråret 2018 fået et nyt IT-system på boligstøtteområdet, som skulle imødegå de IT-systemmæssige udfordringer, der har været tidligere, fx begrundelser i efterregulerings- og genberegningssager.



## KAPITEL 7

# Familieydelse

Kapitlet omhandler sager om børnetilskud, børne- og ungeydelse, opkrævning og forskudsvis udbetaling af underholdsbidrag.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste fire år
- Indkomne sager i 2017 fordelt på lovområder
- Afsluttede sager i 2017
- Afgjorte sager i 2017 fordelt på lovområder
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager i 2017 fordelt på lovområder
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2017
- Stadfæstede sager uden kritik i de sidste to år.

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

## SAGER OM FAMILIEYDELSER I TAL

Udviklingen i antallet af indkomne sager i perioden 2014 – 2017 har svinget. Antallet af indkomne sager i 2017 er dog lavere i forhold til tidligere år. Det høje antal af indkomne sager i 2014 skyldtes, at der i 2013 og 2014 kom mange sager om børnetilskud i forbindelse med, at al kommunikation fra Udbetaling Danmark overgik til digital post i e-boks.

TABEL 7.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	862
2015	655
2016	694
2017	570

Note: Tallet for 2014 indeholder sager, hvor både kommune og Udbetaling Danmark er underinstans. Tallene fra 2015 frem indeholder alene sager, hvor Udbetaling Danmark er underinstans.

Af de 570 indkomne sager, som vi modtog i 2017, vedrørte de fleste sager børnetilskud – nemlig 41 procent. De øvrige sager fordelte sig med 27 procent om opkrævning af underholdsbidrag og 32 procent om børne- og ungeydelse

TABEL 7.2 INDKOMME SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Antal	Procent
Bidragopkrævningsloven	155	27
Børne- og ungeydelsesloven	179	32
Børnetilskudsloven	236	41
I alt	570	100

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

Lovområdet bidragopkrævningsloven dækker over afgørelser truffet efter lov om opkrævning af bidrag og vedrører sager om opkrævning af underholdsbidrag hos bidragsbetaler.

Lovområdet Børne- og ungeydelsesloven dækker over alle afgørelser truffet efter lov om en børne- og ungeydelse.

Lovområdet Børnetilskudsloven dækker over afgørelser truffet efter lov om lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag. Det vedrører sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag til bidragsmodtager.

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 621 sager om familieydelser, hvoraf 507 sager er realitetsbehandlede, og den resterende del er afvist eller bortfaldet.

TABEL 7.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	507	82	114	18	621	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Som det fremgår af nedenstående tabel, vedrørte 58 procent af de realitetsbehandlede sager børnetilskudsloven, 26 procent vedrørte børne- og ungedydsloven, og de resterende 16 procent vedrørte opkrævning af underholdsbidrag.

TABEL 7.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragsoptkrævningsloven	79	16	11	10	90	14
Børne- og ungedydsloven	133	26	39	34	172	28
Børnetilskudsloven	295	58	64	56	359	58
I alt	507	100	114	100	621	100

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste fire år. Der har ikke været de store udsving i andelen af stadfæstede sager de seneste tre år, men der ses en lille stigning i andelen af hjemviste og ændrede sager.

TABEL 7.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	antal	Procent
2014	535	76	65	9	107	15	707	100
2015	594	84	21	3	88	13	703	100
2016	319	88	13	4	29	8	361	100
2017	436	86	24	5	47	9	507	100

Note: Vi henviser til bilag 1 om, hvordan statistikken er opgjort for de enkelte år for perioden 2014-2017.

Tabellen viser udfaldet af sagerne fordelt på lovområder. 91 procent af alle sager vedrørende opkrævning af bidrag er stadfæstet, og 85 procent af sagerne om henholdsvis børne- og ungedydelse og børnetilskud er stadfæstet.

TABEL 7.6 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragso- pkrævnings- loven	72	91	2	3	5	6	79	100
Børne- og ungedydelses- loven	113	85	7	5	13	10	133	100
Børnetil- skudsloven	251	85	15	5	29	10	295	100
I alt	436	86	24	5	47	9	507	100

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

239 stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 54 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 7.7 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager i alt	436	100	24	100	47	100
Antal sager med kritik	197	46	22	92	28	60
Antal sager uden kritik	239	54	2	8	19	40

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

Af nedenstående tabel fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om familieydelse i 2017. Der har særligt været udtalt kritik af manglende overholdelse af tidsfrister, hvor fristen for genvurdering på fire uger ikke er overholdt. Der er udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 40 procent af sagerne.

I de stadfæstede sager har vi udtalt kritik af mangelfuld begrundelse i 28 sager svarende til otte procent. Når sagerne på trods af en mangelfuld begrundelse er stadfæstet skyldes det, at der er rettet op på den mangelfulde begrundelse enten i forbindelse med genvurderingen eller ved Ankestyrelsens afgørelse.

TABEL 7.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse	Hjemvisning	Ændring	I alt	Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
Ingen Kritik	239	2	19	258	51
Akter	7	-	2	9	2
Aktindsigt part	1		-	1	0
Begrundelse efterfølgende	-	1	-	1	0
Begrundelse mangelfuld	28	7	7	42	8
Begrundelse manglende	1	-	-	1	0
Genvurdering mangelfuld	3	1	-	4	1
Klagevejledning	2	1		3	1
Meddelelse	4	-	-	4	1
Notatpligt	2	-	-	2	0
Partshøring	7	1	2	10	2
Tidsfrister	168	12	22	202	40
Undersøgelsesprincippet	6	16	4	26	5
Vejledningspligt	1	1	-	2	0

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.

Som det ses af nedenstående tabel er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet fra 67 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2016 til 55 procent i 2017.

TABEL 7.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TO ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	215	67	319	100
2017	239	55	436	100

## TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSER

På familieydelsesområdet ser vi fortsat de samme tendenser, som er beskrevet i redegørelsen for 2016.

I knap ni procent af sagerne er der udtalt kritik af manglende, mangelfuld eller efterfølgende begrundelse (begrundelse i genvurderingen), hvilket svarer til andelen af sager med begrundelsesmangler i 2016.

I 2017 har der særligt været udtalt kritik af manglende overholdelse af fire-ugers fristen for genvurdering af en klagesag. Der er sket en væsentlig stigning i antallet af sager, hvor genvurderingsfristen ikke er overholdt, og dette blev i 2017 kritiseret i 40 procent af sagerne mod 22 procent i 2016.

## FORMODNING FOR SAMLIV

Der har i 2017 været fokus på sager om børnetilskud til enlige, hvor der var tilmeldt en anden voksen på ydelsesmodtagerens adresse. Ankestyrelsen offentliggjorde en principafgørelse, 69-17, som belyser, hvornår en modtager af børnetilskud kan betragtes som enlig forsørger efter reglerne om børnetilskud, når der ud over modtageren i folkeregistret er tilmeldt andre personer over 18 år på modtagerens adresse, som er en énfamiliesbolig. Principafgørelsen belyser også, hvilke oplysninger Udbetaling Danmark skal anmode modtageren om i forbindelse med oplysning af sagen.

### Formodning for samliv

Der er en formodning for, at to personer, der er tilmeldt samme folkeregisteradresse, som er en énfamiliesbolig, skal betragtes som samlevende.

Det er dog ikke udelukket, at to personer i en énfamiliesbolig kan have indrettet sig således, at de ikke har et økonomisk eller praktisk fællesskab svarende til et samlivsforhold.

Udbetaling Danmark har pligt til at sørge for, at en sag om børnetilskud er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse.

Hvis der ud over modtageren er folkeregistertilmeldt personer over 18 år på modtagerens adresse, skal Udbetaling Danmark bede modtageren af børnetilskud til enlige om nærmere oplysninger, om en tilmeldt lever i et samlivsforhold med modtageren af ydelsen.

Udbetaling Danmark skal også vejlede modtageren om, hvilke oplysninger modtageren kan komme med for at afkræfte formodning om samliv.

En del af de hjemviste eller ændrede sager omhandlede den situation, hvor en modtager af ydelser til enlige har haft fælles folkeregisteradresse med en anden voksen.

Det kunne i disse sager generelt konstateres, at Udbetaling Danmark som hovedregel lagde afgørende vægt på den fælles folkeregisteradresse uden at oplyse sagen tilstrækkeligt eller vejlede ydelsesmodtageren tilstrækkeligt om, hvilke oplysninger der kunne afkræfte formodningen for samliv. Der blev i flere af sagerne ikke henvist til den i bekendtgørelse om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag angivne formodningsregel

Der blev endvidere ikke taget konkret stilling til, om ydelsesmodtager, der anførte at vedkommende ikke var samlevende, kunne betragtes som enlig, selvom der var registreret flere voksne på ydelsesmodtagers adresse.

**AFGØRELSE I SAG, HVOR YDELSSESMODTAGER FLYTTER IND PÅ EN ADRESSE, HVOR EN ANDEN VOKSEN ER TILMELDT - J. NR. 2016-2910-49994. (SAGEN ER AFGJORT AF UDBETALING DANMARK FØR PRINCIPAFGØRELSE 69-17).**

Sagen blev hjemvist på grund af manglende oplysninger om, hvordan ydelsesmodtageren og den anden voksne havde indrettet sig økonomisk og praktisk i den fælles bolig.

Til sagen oplyste ydelsesmodtager, at der var tale om en midlertidig situation, indtil hun fandt egen bolig. Såfremt hun ikke havde fundet en bolig inden to måneder, skulle der betales husleje.

Vi lagde vægt på, at Udbetaling Danmark i partshøringen til ydelsesmodtager ikke tydeligt oplyste om, at der gælder en formodning for, at to personer, som er tilmeldt samme folkeregisteradresse, er samlevende med den virkning, at der ikke kan udbetales ordinært og ekstra børnetilskud.

Det fremgik heller ikke, at det er ydelsesmodtager, som skal komme med oplysninger, der kan afkræfte formodning om samliv, samt hvilke oplysninger der kan afkræfte denne formodning.

Vi vurderede, at Udbetaling Danmark på baggrund af ydelsesmodtagerens oplysninger burde have bedt hende om at komme med oplysninger om, hvordan ydelsesmodtageren og den anden voksne på adressen havde indrettet sig økonomisk og praktisk, og på denne baggrund vurdere, om der var fælles husførelse.

Udbetaling Danmark kunne eksempelvis indhente oplysninger, om der forelå et lejeforhold, om ydelsesmodtageren og den anden voksne på adressen hver især afholdt udgifter til husleje, el, vand, varme, renovation, licens, indboforsikring, TV- og internetabonnement og lignende, og om de var fælles om indkøb, madlavning, rengøring, vedligeholdelse af boligen mv.

**VEJLEDNING OG  
TILBAGEBETA-  
LING**

I sager om tilbagebetaling af ydelser modtaget uberettiget ser vi fortsat eksempler på, at Udbetaling Danmark ikke i tilstrækkelig grad inddrager vejledningen af borger i vurderingen af, om ydelsen er modtaget mod bedre vidende.



### **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.

I flere hjemviste eller ændrede sager om tilbagebetaling, har Udbetaling Danmark således ikke forholdt sig til betydningen af en eventuel forkert eller mangelfuld vejledning.

**AFGØRELSE I SAG OM TILBAGEBETALING AF BØRNE- OG UNGEYDELSE UDBETALT TIL PLEJEFAMILIE, HVOR BARNET ER UNDER OFFENTLIG FORSØRGELSE. - J. NR. 2016-2921-57726**

Afgørelsen om tilbagebetaling blev ændret, da ydelserne ikke var modtaget mod bedre vidende.

Sagen handlede om børne- og ungedydelse udbetalt under barnets anbringelse i netværkspleje hos ydelsesmodtageren.

I forbindelse med anbringelsen blev ydelsesmodtageren fejlagtigt af kommunen oplyst om, at der var ret til at modtage børne- og ungedydelse under anbringelsen.

Vi vurderede, at børne- og ungedydelsen ikke var modtaget mod bedre vidende, da kommunen havde givet forkert vejledning om retten til ydelsen. Endvidere var Udbetaling Danmark ved bevillingen af børne- og ungedydelsen til plejefamilien bekendt med, at barnet var anbragt hos ydelsesmodtager, men undersøgte ikke sagen nærmere.

Det havde derfor ikke afgørende betydning, at ydelsesmodtager ved udbetalingen af børne- og ungedydelse blev orienteret om betingelserne for at modtage ydelsen samt om pligten til at oplyse om ændringer.

### **AFGØRELSE I SAG OM TILBAGEBETALING AF BØRNETILSKUD TIL ENLIGE, HVOR YDELSESMODTAGER ER GIFT - J.NR. 2017-2951-22448**

Sagen blev hjemvist med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger om vejledningen i kommunen.

Sagen handlede om tilbagebetaling af børnetilskud til enlige udbetalt til en borger, der var gift i udlandet, og hvor ægtefællen opholdt sig i udlandet.

Borgeren oplyste, at hun ved ansøgningen havde oplyst kommunen om ægteskabet og havde fået oplyst, at hun ikke skulle betragtes som gift efter danske regler, og derfor var berettiget til at modtage børnetilskud som enlig forsørger. Borgeren oplyste endvidere, at den fejlagtige vejledning skulle fremgå af journalnotater i borgerens kontanthjælpssag.

Udbetaling Danmark havde ikke indhentet oplysninger fra kommunen til belysning heraf.

### **Opfølgning på øvrige tendenser beskrevet i den årlige redegørelse fra 2016**

I redegørelsen fra 2016 var der også fokus på manglende partshøring. Der blev således registeret kritik for manglende partshøring i otte procent af alle realitetsbehandlede sager. Vi har set en væsentlig forbedring på dette område, idet der i 2017 alene er påtalt manglende partshøring i to procent af sagerne, hovedsagligt i sager om standsning og tilbagebetaling af ydelser på baggrund af oplysninger i folkeregistret om barnets flytning og i sager om ret til familieydelse efter EU/EØS-reglerne.

## KAPITEL 8

# Social pension

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

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste fire år
- Indkomne sager i 2017 fordelt på lovområder
- Afsluttede sager i 2017
- Afgjorte sager i 2017 fordelt på lovområder
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager i 2017 fordelt på lovområder
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2017
- Stadfæstede sager uden kritik i de sidste to år.

Herefter følger et afsnit om nogle tendenser, som vi ser i sagerne om social pension.

## SAGER OM SOCIAL PENSION I TAL

Antallet af indkomne sager har siden 2014 været svingende fra 670 sager i 2014 til 874 i 2017. I 2015 og 2016 modtog Ankestyrelsen henholdsvis 419 og 901 sager om social pension.

TABEL 8.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	670
2015	419
2016	901
2017	874

Note: Tallet for 2014 indeholder sager, hvor både kommune og Udbetaling Danmark er underinstans. Tallene fra 2015 frem indeholder alene sager, hvor Udbetaling Danmark er underinstans.

Af de 874 sager, som vi modtog i 2017, var langt størstedelen – 93 procent – sager efter lov om social pension, mens syv procent omhandlede lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mfl.

TABEL 8.2 INDKOMNE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Antal	Procent
Lov om social pension	817	93
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	57	7
I alt	874	100

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

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 1.268 sager om social pension, hvoraf 1.132 er realitetsbehandlede, og den resterende del er afvist eller bortfaldet.

TABEL 8.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager 2017	1132	89	136	11	1268	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Som det fremgår af nedenstående tabel omhandlede 95 procent af de afsluttede sager lov om social pension. De resterende fem procent vedrørte lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mfl.

TABEL 8.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	1075	95	125	92	1200	95
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	57	5	11	8	68	5
I alt	1132	100	136	100	1268	100

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste fire år. Som det ses Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er faldet fra 65 procent i 2014 og 2015 til 35 procent i 2016, men steget lidt igen til 37 procent i 2017. Der er sket en stigning i andelen af hjemviste sager fra 20 procent i 2014 til 53 procent i 2016, men med et fald i 2017 til 50 procent. Der er tale om en væsentlig lavere andel stadfæstede sager og en væsentlig højere

andel af hjemviste sager end på de andre områder. Andelen af ændrede sager er faldet fra 15 procent i 2014 til 12 procent i 2016 og 13 procent i 2017, men med en stigning til 22 procent i 2015.

Antallet af hjemviste sager skal ses i lyset af, at vi i 2017 fortsat har behandlet sager om efterregulering og tilbagebetaling vedrørende 2015, hvor Udbetaling Danmark har anset agterskrivelsen som en afgørelse på trods af borgers bemærkninger i partshøringsperioden. Derudover har afgørelser om efterregulering fortsat været mangelfuldt begrundet. Vi har særligt ændret sager, hvor vi har vurderet, at den for meget udbetalte pension ikke var modtaget mod bedre vidende. Se nedenfor under afsnittet om tendenser.

TABEL 8.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	antal	Procent
2014	425	65	129	20	102	15	656	100
2015	459	65	89	12	163	22	711	99
2016	120	35	182	53	39	12	341	100
2017	422	37	557	50	152	13	1132	100

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

257 stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, mens der i 165 sager er påtalt sagsbehandlingsfejl.

TABEL 8.6 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstede		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	422	100	557	100	152	100
Antal sager med kritik	165	39	532	96	110	72
Antal sager uden kritik	257	61	25	4	42	28

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

Det fremgår af tabel 8.7, at der er stadfæstet 44 procent af sagerne efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. og 37 procent efter lov om

social pension. 26 procent af sagerne efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. er ændret, og 13 procent af sagerne efter lov om social pension er ændret. Hjemvisningsprocenten er 50 for sager efter lov om social pension og 30 efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

TABEL 8.7 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstede		Hjemviste		Ændret		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	397	37	540	50	137	13	1075	100
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	25	44	17	30	15	26	57	100
I alt	422	37	557	50	152	13	1132	100

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

Af tabel 8.8 fremgår, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området i 2017. I de stadfæstede sager har vi især udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 74 sager. Når sagerne alligevel er stadfæstet skyldes det, at vi har rettet op på den mangelfulde begrundelse. I 52 sager har vi kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen på 4 uger.

TABEL 8.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse Antal	Hjemvisning Antal	Ændring Antal	I alt	Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
Ingen Kritik	257	25	42	324	29
Akter	19	406	19	444	39
Aktindsigt frist	1	1	1	3	0
Begrundelse efterfølgende	35	12	6	53	5
Begrundelse mangelfuld	74	477	60	612	54
Begrundelse manglende	1	11	7	19	2
Genvurdering mangelfuld	3	18	10	31	3
Genvurdering manglende	3	5	2	10	1
Habilitet	4	0	0	4	0
Klagevejledning	9	5	6	20	2
Meddelelse	4	171	8	183	16
Notatpligt	0	24	4	28	2
Partshøring	5	248	1	254	22
Partsrepræsentation	0	0	2	2	0
Tidsfrister	52	25	18	95	8
Undersøgelsesprincippet	1	27	17	45	4
Vejledningspligt	2	4	16	22	2

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.



Som det ses af tabellen nedenfor, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 43 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2016 til 61 procent i 2017.

TABEL 8.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TO ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	52	43	120	100
2017	257	61	422	100

### MANGELFULD BEGRUNDELSE VED EFTERREGULERING

## TENDENSER PÅ OMRÅDET SOCIAL PENSION

I 2017 har vi hjemvist 50 procent af de realitetsbehandlede sager. Forklaringen på den meget høje hjemvisningsandel skal søges i, at vi i samme omfang som i 2016 har konstateret, at Udbetaling Danmark ikke har begrundet afgørelser om efterregulering og tilbagebetaling tilstrækkeligt. Det er ikke fremgået af afgørelsen, hvordan pensionen er beregnet og dermed, hvordan man er kommet frem til tilbagebetalingskravets størrelse. Det har ført til, at mange af sagerne er blevet hjemvist, typisk også fordi forskudsopgørelse og årsopgørelse ikke forelå i sagerne. Samtidig har Udbetaling Danmark ikke taget stilling til, om den for meget modtagne pension var modtaget mod bedre vidende, hvilket er en betingelse for at en ydelse kan kræves tilbagebetalt.

### EFTERREGULERING

Det følger af de regler, som blev indført den 1. januar 2015, at pensionen hvert år udbetales på baggrund af forskudsopgørelsen. Når årsopgørelsen foreligger fra SKAT, bliver pensionen endeligt beregnet. Hvis pensionisten har fået for lidt udbetalt i pension, bliver der efterbetalt pension. Hvis pensionisten har fået for meget pension udbetalt, skal den for meget udbetalte pension tilbagebetales.

Udbetaling Danmark er i efteråret 2017 begyndt at vise de underliggende beregninger af pensionen og forklare, hvordan tilbagebetalingskravet er opstået. Det sker ikke i afgørelsen, men først i forbindelse med at borger klager. Det betyder, at vi må gå ud fra, at de borgere, som ikke klager, fortsat ikke får en fyldestgørende begrundelse for tilbagebetalingskravet i afgørelsen.

## OMREGNING AF INDTÆGT

I takt med at Udbetaling Danmark er begyndt at vise de underliggende beregninger af pensionen og tilbagebetalingskravets størrelse, har vi i de sager, hvor kun en del af kalenderåret danner grundlag for opgørelsen af pensionen, set, at Udbetaling Danmark ikke har anvendt den faktiske indkomst for perioden til beregningen. Udbetaling Danmark har omregnet den faktiske indkomst for perioden til årsindkomst og anvendt det fulde fradrag i stedet for et reduceret fradrag, som man skal efter reglerne. Dette har medført, at vi ofte har hjemvist de sager til ny beregning.

Udbetaling Danmark er dog begyndt – i hvert tilfælde i beregningen i genvurderingen – at anvende de faktiske indkomster for perioden.

Mange borgere har i de omhandlede sager klaget over, at de ikke kan genkende de indtægter, som Udbetaling Danmark oplyser, er modtaget fra SKAT. Det skyldes, at den indtægt, som var opført under overskriften 'oplyst fra SKAT', i virkeligheden var Udbetaling Danmarks omregning af indtægten, og netop ikke oplyst fra SKAT, hvorfor overskriften har været misvisende.

Udbetaling Danmark har nu ændret denne praksis, hvilket gør, at efterreguleringsafgørelserne er blevet mere forståelige for borger.

### **AFGØRELSE, HVOR DER ER OMREGNET TIL ÅRS- INDKOMST – J.NR. 2017-3940-12364**

Vi ændrede sagen, da pensionen skulle efterreguleres på baggrund af den faktiske indkomst, og vi hjemviste sagen da Udbetaling Danmark ikke havde vurderet, om pensionisten havde modtaget for meget i pension mod bedre vidende

Vi lagde vægt på, at pensionen for perioden fra den 1. januar 2015 til den 31. december 2015 var beregnet ud fra en samlet indkomst oplyst fra SKAT på 335.268 kr. Det fremgik af Udbetaling Danmarks genvurdering, at indtægten i perioden fra den 1. januar 2015 til den 31. januar 2015 var omregnet til en årlig indkomst af Udbetaling Danmark.

Vi lagde vægt på, at det ikke fremgår af pensionsloven, at der skal ske omregning til årsbasis i en situation som den foreliggende. Det fremgår flere steder af lovgivningen, at pensionsbeløb og fradragsbeløb reduceres forholdsmæssigt, hvis pensionisten kun har modtaget pension en del af året. Det er ikke det samme som, at der skal ske omregning til årsbasis. Dette gælder også, når kalenderåret bliver periodeopdelt.

Vi lagde også vægt på, at det ikke fremgik af afgørelsen eller genvurderingen, at Udbetaling Danmark havde vurderet, om pensionisten havde modtaget for meget i pension mod bedre vidende.

#### **Svar på klagen**

Borger klagede over, at Udbetaling Danmark ikke havde foretaget en beregning ud fra borgers og ægtefællens årsopgørelser.

Vi bemærkede, at det fremgik af Udbetaling Danmarks afgørelse, at det bl.a. var oplyst fra SKAT, at ægtefællen havde en lønindkomst på 122.988 kr. og en indkomst fra efterløn på 178.152 kr. i perioden fra den 1. januar 2015 til den 31. januar 2015. Denne oplysning var misvisende, fordi der ikke var tale om en oplysning fra SKAT, men en af Udbetaling Danmark foretaget beregning.

### **NEDRUNDING AF INDKOMST TIL NÆRMESTE 100**

Når Udbetaling Danmark beregner, hvad en pensionist har ret til i pension, herunder tilbagebetalingskravet i forbindelse med efterregulering, ser vi – når opgørelsesperioden er mindre end kalenderåret-, at Udbetaling Danmark nedrunder forkert. Udbetaling Danmark oprunder indkomsten til årsindkomst og nedrunder til nærmeste 100, hvorefter indkomsten periodise-

res igen. Dette har en (lille) betydning for pensionens og tilbagebetalingskravets størrelse i borgers favør. Udbetaling Danmark har oplyst, at det nuværende beregningssystem er indrettet på den måde, at det bliver ændret i 2019, og der på det tidspunkt vil blive omregnet med tilbagevirkende kraft.

#### **NEDRUNDING TIL NÆRMESTE 100**

Opgørelsesperioden for indtægtsgrundlaget til beregning af pensionen er det kalenderår eller den del af et kalenderår, som pensionsudbetalingen vedrører (fx pensionslovens § 29, stk. 1, nr. 2)

Den opgjorte indtægt afrundes nedad til nærmeste beløb, der er deleligt med 100. (fx pensionslovens § 29, stk. 6).

#### **Opfølgning på øvrige tendenser beskrevet i den årlige redegørelse fra 2016**

I 2016 nævnte vi, at det i forbindelse med tilbagebetalingskrav både i forbindelse med omregning i løbet af året og ved efterregulering skal vurderes, om den for meget modtagne pension er modtaget mod bedre vidende. Denne vurdering foretager Udbetaling Danmark fortsat ikke. Vi har rettet op på den manglende vurdering, hvis vi har kunnet se i sagen, hvilken vejledning borgeren har fået. Ellers er sagen blevet hjemvist. Udbetaling Danmark er i efteråret 2017 begyndt at foretage den nævnte vurdering i forbindelse med genvurderingen.

Vi modtager fortsat ikke alle akter i alle sager. Det har vi påtalt i 39 procent af sagerne. Vi har løbende drøftet problemet med Udbetaling Danmark, som sidst på året har udarbejdet en liste over akter, som skal foreligge i sagerne, og den har vi godkendt. Vi forventer derfor, at behovet for at påtale manglende oversendelse af akter vil blive mindre.

Vi har fortsat i 2017 måttet kritisere, at Udbetaling Danmark har anset agterskrivelsen som en afgørelse, selvom borger er kommet med bemærkninger i partshøringsperioden. Dette skyldes, at vi i 2017 stadig har behandlet sager vedrørende 2015, som blev afgjort af Udbetaling Danmark før vores principafgørelse 72-16, der blev offentliggjort den 4. november 2016.

## 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 fire år
- Indkomne sager i 2017 fordelt på lovområder
- Afsluttede sager i 2017
- Afgjorte sager i 2017 fordelt på lovområder
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager i 2017 fordelt på lovområder
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2017
- Stadfæstede sager uden kritik i de sidste to år.

Herefter følger et afsnit om nogle tendenser, som vi ser i sagerne om international pension.

## SAGER OM INTERNATIONAL PENSION I TAL

Antallet af indkomne sager på området har været stigende fra 339 sager i 2014 til 537 sager i 2017, dog med et fald til 286 sager i 2015.

TABEL 9.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	339
2015	286
2016	401
2017	537

Note: Tallet for 2014 indeholder sager, hvor både kommune og Udbetaling Danmark er underinstans. Tallene fra 2015 frem indeholder alene sager, hvor Udbetaling Danmark er underinstans.

92 procent af de 537, som vi modtog i 2017, var efter lov om social pension, mens otte procent omhandlede lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension mfl.

TABEL 9.2 INDKOMNE SAGER FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Antal	Procent
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	44	8
Lov om social pension	493	92
I alt	537	100

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

Det fremgår af tabel 9.3, at vi har afsluttet 555 sager i 2017, hvoraf de 475 af sagerne er realitetsbehandlede, og 80 sager er afvist eller er bortfaldet, svarende til 14 procent.

TABEL 9.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2017	475	86	80	14	555	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Af de afsluttede sager, omhandler 18 procent sager efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl., mens 82 procent omhandler sager efter lov om social pension.

TABEL 9.4 AFSLUTTEDE SAGER FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlede		Afvisning/bortfald		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	86	18	12	15	98	18
Lov om social pension	389	82	68	85	457	82
I alt	475	100	80	100	555	100

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste fire år. Som det ses har andelen af sager, som er blevet stadfæstet, svinget fra 85 procent i 2014 til 79 procent i 2015, 81 procent i 2016 og 80 procent i 2017. Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 12 procent i 2014 til 10 procent i 2017, men med en midlertidig stigning til 15 procent i 2015 og til 13 procent i 2016. Andelen af ændrede sager er steget fra 3 procent i 2014 til 10 procent i 2017.

TABEL 9.4 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	antal	Procent
2014	196	85	28	12	7	3	231	100
2015	306	79	58	15	24	6	388	100
2016	197	81	32	13	13	5	242	100
2017	381	80	46	10	48	10	475	100

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

Ifølge tabel 9.5 er der stadfæstet ca. 80 procent af sagerne efter både lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. og efter lov om social pension. Hjemvisnings- og ændringsprocenten er også næsten ens med ca. 10 procent af de realitetsbehandlede sager.

TABEL 9.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2017 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstede		Hjemviste		Ændret		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	313	80	38	10	38	10	389	100
Lov om højeste, mellemste førtidspension m.fl.	68	79	8	9	10	11	86	100
I alt	381	80	46	10	48	10	475	100

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

Af de 475 sager, som blev realitetsbehandlet i 2017, er der påtalt sagsbehandlingsfejl i 127 af sagerne. Der blev ikke påtalt sagsbehandlingsfejl i 348 sager. I de 381 stadfæstede sager blev der udtalt kritik i 85 sager.

TABEL 9.6 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstede		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	381	100	46	100	48	100
Antal sager med kritik	85	77	29	63	13	27
Antal sager uden kritik	296	23	17	37	35	63

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

Det fremgår af tabellen neden for, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området i 2017. I de stadfæstede sager har vi især udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 35 sager. Når sagerne alligevel er stadfæstet skyldes det, at vi har rettet op på den mangelfulde begrundelse. I 27 sager har vi kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen.



TABEL 9.7 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstet	Hjemvisning	Ændret	I alt	Procent af de samlede realitetsbehandlede sager
Ingen Kritik	296	17	35	348	73
Akter	11	2	1	14	3
Begrundelse efterfølgende	7	1	-	8	2
Begrundelse mangelfuld	35	20	8	63	13
Begrundelse manglende		3	2	5	1
Genvurdering mangelfuld	3	-	-	3	1
Genvurdering manglende	4	-	-	4	1
Klagevejledning	9	-	-	9	2
Meddelelse	1	2	-	3	1
Notatpligt	2	-	-	2	0
Partshøring	1	1		2	0
Tidsfrister	27	2	2	31	7
Undersøgelsesprincippet		15	2	17	4
Vejledningspligt	6	1	4	11	2

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.

Som det fremgår af tabel 9.8 er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 68 procent i 2016 til 77 procent i 2017.

TABEL 9.8 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TO ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	134	68	197	100
2017	295	77	381	100

## TENDENSER PÅ OMRÅDET INTERNATIONAL PENSION

### **Opfølgning på tendenser beskrevet i den årlige redegørelse fra 2016**

I redegørelsen for 2016 nævnte vi, at vi i flere sager havde set en manglende sammenhæng mellem sagsbehandlingen i afdelingen for national pension og afdelingen for international pension. Dette har vi ikke set i samme omfang i 2017.

Vi beskrev også, at vi 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 2017 ser vi fortsat sager, hvor Udbetaling Danmark ikke oversætter til et sprog, som borgeren forstår. I disse sager oversættes der til engelsk. Vi har også været ude for, at vi – når vi har bedt om oversatte dokumenter - har fået oplyst, at Udbetaling Danmark har en ansat, som kan fx spansk, og som har oversat dokumenterne. Oversættelsen har dog ikke været skrevet ned, så vi har ikke kunnet bruge den i vores sagsbehandling. Disse sager er blevet hjemvist.

## KAPITEL 10

## Lovvalg

Kapitlet omhandler sager om lovvalg efter EF-forordning 883/2004 og bilaterale aftaler.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste fire år
- Afsluttede sager i 2017
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste fire år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2017
- Stadfæstede sager uden kritik de seneste to år

Ankestyrelsen har i 2017 alene realitetsbehandlet to sager om lovvalg, og det er derfor ikke muligt at udlede generelle tendenser på området. Der er derfor ikke en beskrivelse af tendenser sidst i kapitlet.

## SAGER OM LOVVALG I TAL

Ankestyrelsen har perioden 2014 – 2017 modtaget få sager om lovvalg. Udviklingen i antallet af indkomne sager i perioden 2014 – 2017 har været let svingende mellem 14 og 19 sager. Antallet af indkomne sager i 2017 er steget i forhold til 2016.

TABEL 10.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2014	19
2015	19
2016	14
2017	17

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

I 2017 afsluttede Ankestyrelsen 12 sager om lovvalg, hvoraf to sager er realitetsbehandlet, og 10 sager er afvist eller bortfaldet. Det store antal af afviste og bortfaldne sager skyldes, at en arbejdsgiver trak klagen tilbage i et større antal sager.

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste fire år. Det ses, at andelen af stadfæstede sager er faldet siden 2014. I 2017, hvor der alene er afgjort to sager, er 100 procent af de realitetsbehandlede sager stadfæstet.

TABEL 10.2 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE FIRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2014	16	100	0	0	0	0	16	100
2015	31	89	3	9	1	3	35	100
2016	13	72	2	11	3	17	18	100
2017	2	100	0	0	0	0	2	100

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

I 2017 er der ikke stadfæstet sager uden påtale af sagsbehandlingsfejl. Der er alene påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen. I 2016 blev 67 procent af de stadfæstede sager afgjort uden kritik.

## KAPITEL 11

# Kontanthjælpsloftet

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

- Indkomne sager de sidste to år
- Afsluttede sager i 2017
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de sidste to år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2017

## SAGER OM KONTANTHJÆLPSLOFTET I TAL

### 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.

Kontanthjælpsloftet blev indført den 1. oktober 2016, hvorfor vi kun modtog én sag i 2016. I 2017 modtog vi 151 sager.

Udbetaling Danmark træffer afgørelse om beregningen af nedsettelsen af den samlede hjælp i henhold til kontanthjælpsloftet. Forud for Udbetaling Danmarks beregningsafgørelse træffer kommunen afgørelse om en persons indplacering under kontanthjælpsloftet. De kommunale sager om kontanthjælpsloftet omfattes ikke af opgørelsen.

TABEL 11.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TO ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	1
2017	151

Vi afsluttede 124 sager om kontanthjælpsloftet i 2017. Af de 124 sager blev 113 sager realitetsbehandlet, og 11 sager blev afvist eller bortfaldt.

TABEL 11.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2017

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager 2017	113	91	11	9	124	100

Note: Sager, der er registeret som 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 både ses i forhold til antallet af indkomne sager i 2017, og antallet af realitetsbehandlede sager samme år.

Vi stadfæstede 111 af de sager, der blev realitetsbehandlet, og to sager blev hjemvist.

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 50 procent af både de stadfæstede og de hjemviste sager.

TABEL 11.3 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstede		Hjemvisning		Ændret
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlede sager	111	100	2	100	0
Antal sager med kritik	55	50	1	50	0
Antal sager uden kritik	56	50	1	50	0

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

Registreringen af kritik-emneord fremgår af tabellen nedenfor. Som, det fremgår, har der især været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse og af manglende overholdelse af genvurdelsesfristen.

TABEL 11.4 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

Rækkenavne	Stadfæstelse Antal	Hjemvisning Antal	Ændring Antal	Antal i alt	Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
Ingen Kritik	56	1		57	50
Akter					
Begrundelse efterfølgende	1			1	1
Begrundelse mangelfuld	29			29	26
Begrundelse manglende					
Genvurdering mangelfuld	3			3	3
Genvurdering manglende					
Klagevejledning					
Meddelelse	1			1	1
Notatpligt					
Partshøring					
Partsrepræsentation					
Tidsfrister	34	1		35	31
Undersøgelsesprincippet					
Vejledningspligt					

Note: Der påtales kun kritik i realitetsbehandlede sager. Der registreres flere kritikker på hver enkelt sag, når der er påtalt flere forskellige sagsbehandlingsfejl.

## Bag om tallene

Ankestyrelsen behandler klagesager fra Udbetaling Danmark om barselsdagpenge, boligstøtte, familieydelse, lovvalg, pension, international pension, reintegrationsbistand, efterlevelsesshjælp, 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 efterlevelsesshjælp, 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 om sygedagpengeforsikring.

Redegørelserne for 2013 og 2014 indeholdt statistik over sager med kommunerne og Pensionsstyrelsen som underinstans. Tallene fra 2014 i denne redegørelse indeholder fortsat 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 tre forskellige mødetyper. Der udarbejdes alene egne referater fra møderne.

### ERFA-MØDER

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, drøfte tværgående problemstillinger og afklaringer, som har relevans for sagsområdet, og Ankestyrelsen orienterer om kommende principafgørelser på sagsområdet. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering deltager også.

### KOORDINERINGSMØDER

Tre – 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 Danmark-området, og følge op på tendenser i forhold til den årlige redegørelse fra Ankestyrelsen. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering deltager også.

### SAMARBEJDSMØDER

To gange årligt holdes der Samarbejds møder, som er fælles for Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og er på ankechef, vicedirektør- og direktørniveau.

Formålet med disse møder er at have en overordnet drøftelse på tværs af Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, drøfte og samle op på tendenser og temaer, som er drøftet på erfa-møder og koordineringsmøder, orientering om kommende principafgørelser for Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, drøfte de årlige redegørelser fra Ankestyrelsen, herunder følge op på tendenser, udveksle erfaringer om kundeoplevelsen i Udbetaling Danmark og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og Ankestyrelsen og drøfte behovet for regelforenklning.

## OVERSIGTER OVER KRITIKEMNEORD

Fra 3. kvartal 2017 har Ankestyrelsen fremsendt kvartalsvise oversigter over de påtalte formelle fejl i Udbetaling Danmarks sagsbehandling, der er registreret samtidig med, at der er truffet afgørelse i en klagesag.

Oversigterne med kritikemneord fremsendes løbende efter ønske fra Udbetaling Danmark, der bruger oversigterne i den interne læring.

## BILAG 3

# Principafgørelser

Ankestyrelsen har i 2017 afgjort to principafgørelser i klagesager fra Udbetaling Danmark.

Disse er anført nedenfor med link til retsinformation.

**Principafgørelse 14-17 om ældrecheck - efterbetaling - formue - nye oplysninger - genoptagelse - ulovbestemt grundlag**

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=187054>

**Principafgørelse 69-17 om børnetilskud - enlig forsøger - formodningsregel - Udbetaling Danmarks oplysningspligt - parternes relation - midlertidig og kortvarig bopligssituation**

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=193760>