

---

Juni 2019

# Redegørelse om behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark 2018



---

Ankestyrelsen

## ANKESTYRELSEN

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

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

ISBN nr.: 978-87-7811-371-9

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	FORORD	5
KAPITEL 2	SAMMENFATNING	6
	<b>Nøgletal 2018</b>	<b>7</b>
	<b>Tal og tendenser på de enkelte områder</b>	<b>8</b>
KAPITEL 3	ÅRSAGER TIL AT AFGØRELSER IKKE STADFÆSTES	17
	<b>Retlige spørgsmål</b>	<b>17</b>
	<b>Ankestyrelsens reaktionsmuligheder</b>	<b>18</b>
	<b>Materielle og formelle fejl i sagsbehandlingen</b>	<b>19</b>
	<b>Påtale af sagsbehandlingsfejl i sagerne</b>	<b>20</b>
KAPITEL 4	ANKESTYRELSENS SAGER PÅ UDBETALING DANMARKS OMRÅDER	23
	<b>Tilgang af sager</b>	<b>23</b>
	<b>Afsluttede sager</b>	<b>24</b>
	<b>Realitetsbehandlede sager</b>	<b>25</b>
KAPITEL 5	BARSELSDAGPENGE	30
	<b>Sager om barseldagpenge i tal</b>	<b>30</b>
	<b>Tendenser i sager om barseldagpenge</b>	<b>33</b>
KAPITEL 6	BOLIGSTØTTE	36
	<b>Sager om boligstøtte i tal</b>	<b>36</b>
	<b>Tendenser i sager om boligstøtte</b>	<b>40</b>
KAPITEL 7	FAMILIEYDELSER	44
	<b>Sager om familieydelser i tal</b>	<b>44</b>
KAPITEL 8	NATIONAL PENSION	54
	<b>Sager om national pension i tal</b>	<b>54</b>
	<b>Tendenser på området national pension</b>	<b>59</b>
KAPITEL 9	INTERNATIONAL PENSION	64
	<b>Sager om international pension</b>	<b>64</b>
	<b>Tendenser på området international pension</b>	<b>68</b>

KAPITEL 10 LOVVALG	69
<b>Sager om lovvalg i tal</b>	<b>69</b>
KAPITEL 11 KONTANTHJÆLPSLOFTET	71
<b>Sager om kontanthjælpsloftet i tal</b>	<b>71</b>
BILAG 1 BAG OM TALLENE	74
BILAG 2 SAMARBEJDET MED UDBETALING DANMARK 75	
BILAG 3 PRINCIPAFGØRELSER	77

## 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
- National pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloftet
- Fleksydelse
- Efterlevelseshjælp
- Repatrieringsloven
- Aktivlovens § 6

Vi har i 2018 ikke modtaget og afsluttet sager om delpension og sygedagpengeforsikring. På grund af det lave sagsantal har vi valgt at medtage sager efter aktivlovens § 6, repatrieringsloven og sager om efterlevelseshjælp samlet under diverse love.

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

Redegørelsen offentliggøres elektronisk på Ankestyrelsens hjemmeside.

## Sammenfatning

Denne redegørelse handler om Ankestyrelsens behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark i 2018. Redegørelsen indeholder statistik om de indkomne og behandlede sager på Udbetaling Danmarks områder.

Redegørelsen har særlig fokus på følgende lovområder:

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

I redegørelsen ses der på tal om:

- Tilgangen af sager
- Afsluttede sager
- Realitetsbehandlede sager

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

Derudover indeholder redegørelsen de vigtigste tendenser, som vi har set på de enkelte sagsområder i 2018, og vi har set på, om der er sket en udvikling i nogle af de tendenser, som vi beskrev i redegørelsen for 2017.

## NØGLETAL 2018

### TAL FOR HELE UDBETALING DANMARKS OMRÅDE

#### Indkomne sager:

- Ankestyrelsen modtog i 2018 3.613 klagesager, afgjort af Udbetaling Danmark.
- De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager, var boligstøtte (28 procent), familieydelse (24 procent) og national pension (19 procent).

#### Afsluttede sager:

- Ankestyrelsen afsluttede 3.797 sager, hvoraf 3.361 blev realitetsbehandlet og 437 sager, svarende til 11 procent blev afvist eller bortfaldt.
- Hovedparten af de afsluttede sager vedrørte boligstøtte, som udgjorde 35 procent, og familieydelse, som udgjorde 25 procent af de afsluttede sager. Sager om national pension udgjorde 16 procent af det samlede antal afsluttede sager.
- 81 procent af de realitetsbehandlede afgørelser blev stadfæstet, 12 procent blev hjemvist og syv procent ændret. På boligstøtteområdet stadfæstede vi 68 procent af de realitetsbehandlede sager, mens vi stadfæstede 100 procent af sagerne vedrørende kontanthjælpsloftet.
- Til sammenligning realitetsbehandlede Ankestyrelsen 3.416 sager i 2017. 66 procent af afgørelserne blev stadfæstet, 25 procent blev hjemvist og ni procent ændret.

#### Påtale af sagsbehandlingsfejl:

- Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 46 procent af de realitetsbehandlede sager.
- I sager efter boligstøtteleven er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 83 procent af sagerne, og i sager om barseldagpenge er der udtalt kritik i 65 procent af sagerne. I sager om national pension er der udtalt kritik i 30 procent af sagerne, i sager om familieydelse i 17

procent af sagerne, og i sager om international pension er der udtalt kritik i 11 procent af sagerne.

- Ankestyrelsen har i 26 procent af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde. Det drejer sig på boligstøtteområdet og pensionsområdet særligt om begrundelser for beregninger af ydelser og opgørelser af krav.
- Der er i 19 procent af sagerne udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Se nærmere om genvurdering på side 41.
- I 2017 påtalte vi mangelfuld begrundelse i 46 procent af de realitetsbehandlede sager og genvurderingsfristen i 24 procent af sagerne.

Tallene er nærmere uddybet i afsnittene om de enkelte lovområder.

## PRAKSISKOORDINERING

Ankestyrelsen holder regelmæssige ERFA-møder med Udbetaling Danmark på de enkelte lovområder, hvor vi bl.a. drøfter de tendenser, som vi ser i sagerne. Vi oplever generelt, at Udbetaling Danmark i stort omfang retter op på de problemer, som vi påpeger. Dette afspejles bl.a. i stigningen i antal stadfæstede sager og i nedgangen i antallet af sager med mangelfuld begrundelse fra 2017 til 2018.

## BARSELS-DAGPENGE

### TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER

#### Indkomne sager

I 2018 modtog Ankestyrelsen 409 klagesager om barselsdagpenge.

#### Afsluttede sager

Vi afsluttede i alt 321 sager om barselsdagpenge. 285 af sagerne blev realitetsbehandlet, og de resterende 36 sager blev afvist eller bortfaldt. De realitetsbehandlede sager svarer til 89 procent af det samlede antal afsluttede sager



## Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Der er sket en stigning i andelen af stadfæstede sager fra 75 procent i 2016 til 85 procent 2017. I 2018 stadfæstede vi 81 procent af sagerne om barselsdagpenge. Der er sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 13 procent i 2016 til seks procent i 2017, men med en lille stigning igen til otte procent i 2018. Andelen af ændrede sager er uændret på 12 procent fra 2016 til 2018, men med et fald til ni procent i 2017.

## Påtale af sagsbehandlingsfejl

Vi har udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 65 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i 63 procent af sagerne. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er faldet fra 61 procent i 2016 til 43 procent i 2017 og til 37 procent i 2018. I de stadfæstede sager har vi i 2018 især påtalt overskridelse af genvurderingsfristen på fire uger, hvilket er sket i 30 procent af sagerne. I 15 procent af de stadfæstede sager har begrundelsen været mangelfuld, og i 14 procent af sagerne har vi kritiseret fejl i klagevejledningen. Fejl i klagevejledningen er brugt, når Udbetaling Danmark ikke har opfattet en telefonisk klage som en klage. I 13 procent af de stadfæstede sager har vi påtalt, at der manglede akter ved indsendelsen af sagen.

## Tendenser

I redegørelsens kapitel om barselsdagpenge beskriver vi, at vi i 2018 har set mange problemer i sager om tilbagebetaling. Der er tale om sager om fejludbetalinger med uigennemskuelige forløb. Vi beskriver også sager, hvor der udbetales barselsdagpenge flere gange for samme periode i stedet for udbetaling af differencen.

I sidste års redegørelse beskrev vi, at Udbetaling Danmark i nogle sager ikke registrerede telefoniske henvendelser efter en afgørelse som en klage over afgørelsen. Sagerne blev derfor ikke fremsendt til Ankestyrelsen, før borgerne klagede skriftligt. Vi har i 2018 fortsat set sager, hvor Udbetaling Danmark ikke registrerer telefoniske henvendelser efter en afgørelse som en klage over afgørelsen. Vi har registreret kritikemneordet "klagevejledning" i disse sager. I 2017 var der tale om 16 procent af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, og i 2018 15 procent af sagerne.

## BOLIGSTØTTE

### Indkomne sager

I 2018 modtog vi 999 klagesager om boligstøtte.

## Afsluttede sager

Vi afsluttede 1.314 sager i 2018, hvoraf de 1.145 blev realitetsbehandlet, og 169 sager blev afvist eller bortfaldt. De realitetsbehandlede sager svarer til 87 procent af det samlede antal afsluttede sager

## Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af stadfæstede sager er steget fra 70 procent i 2016 til 73 procent i 2017, men er faldet til 68 procent i 2018. Andelen af hjemviste sager er svinget med et procentpoint fra det ene år til det andet. Det lille fald i stadfæstede og hjemviste sager, som er sket fra 2016 til 2018, modsvares af en stigning i andelen af ændrede sager fra fire procent i 2016, tre procent i 2017 og til syv procent i 2018.

## Påtale af sagsbehandlingsfejl

På boligstøtteområdet har vi udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 83 procent af de realitetsbehandlede sager og i 83 procent af de stadfæstede sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er faldet fra 19 procent i 2016 til 12 procent i 2017, hvorefter andelen er steget til 17 procent i 2018.

Vi har særligt udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det er sket i 57 procent af sagerne. I de stadfæstede sager er begrundelsen kritiseret i 64 procent.

En stor del af de sager, vi har behandlet i 2018, har været sager, som Udbetaling Danmark har behandlet i 2017 og før det nye boligstøttesystem fra april 2018. Begrundelserne er blevet bedre i de nye afgørelser.

Vi har i 37 procent af de stadfæstede sager påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen, og i 11 procent har vi kritiseret, at vi ikke havde fået alle sagens akter fremsendt ved indsendelsen af sagen.

## Tendenser

I kapitlet om boligstøtte beskriver vi, at vi i sager om nedsættelse af boligstøtte som følge af kontanthjælpsloftet, hvor der er opstået et tilbagebetalingskrav, har hjemvist sagerne. Det har vi gjort, da det ikke fremgik af hverken afgørelse eller genvurdering, hvilke betingelser der skal være opfyldt, før der kan kræves tilbagebetaling, ligesom det ikke fremgik efter, hvilke regler der var truffet afgørelse om tilbagebetaling.

Vi beskriver, at vi i 38 procent af sagerne har kritiseret overskridelse af genvurderingsfristen, og at Udbetaling Danmark ofte allerede, når de kvitterer for modtagelsen af klagen, skriver til borger, at de forventer at behandle klagen inden fx fire måneder.

Vi har hjemvist en del sager til Udbetaling Danmarks stillingtagen til, om en indkomst, som var udbetalt i en måned, men vedrørte en anden måned, ved beregningen af boligstøtte kunne flyttes til den måned, som indtægten vedrørte.

I redegørelsen for 2017 beskrev vi, at Udbetaling Danmarks afgørelser og sagsforløbet i sager om genberegning var svært forståelige. Afgørelser, hvor der var rettet op på sagsbehandlingsfejlene i genvurderingen, blev stadfæstet med kritik af fejlene.

Vi har i starten af 2018 fortsat set disse svært forståelige afgørelser og sagsforløb. Udbetaling Danmark har nu rettet op på dette.

## FAMILIEYDELSER

### Indkomne sager

I 2018 modtog vi 876 klagesager om familieydelse. Heraf var 27 procent af sagerne om bidragsopkrævning, 37 procent om børne- og ungedydelse og 27 procent om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af bidrag.

### Afsluttede sager

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen 966 sager om familieydelse, hvoraf 109 sager blev afvist eller bortfaldt. 87 procent af de afsluttede sager blev således realitetsbehandlet. Heraf var 30 procent af sagerne sager om bidragsopkrævning, 33 procent af sagerne var om børne- og ungedydelse, og 38 procent af sager var om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af bidrag.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, var på 88 procent i 2016, 86 procent i 2017 og steg til 92 procent i 2018.

Der er sket en et fald i andelen af hjemviste sager fra henholdsvis fire procent i 2016 og fem procent i 2017 til to procent i 2018. Andelen af ændrede sager er faldet fra otte procent i 2016 og ni procent i 2017 til seks procent i 2018.

## Påtale af sagsbehandlingsfejl

Vi har udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 17 procent af de realitetsbehandlede sager og i 15 procent af de stadfæstede sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik faldt fra 67 procent i 2016 til 55 procent i 2017. I 2018 steg andelen af stadfæstede sager uden kritik til 85 procent.

Vi har i tre procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. I de stadfæstede sager er det sket i 12 procent af sagerne. I seks procent af både det samlede antal sager og af de stadfæstede sager har vi kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen på fire uger.

## Tendenser

I 2018 er flere sager stadfæstet, og der er sket et fald i antallet af sager, hvor der er påtalt sagsbehandlingsfejl. Der er således en generel forbedring af kvaliteten af afgørelserne fra Udbetaling Danmark på familieydelsesområdet.

I de sager, vi ændrer og hjemviser, har vi fortsat set eksempler på, at Udbetaling Danmark i tilbagebetalingsager ikke i tilstrækkelig grad inddrager vejledningen af borger i vurderingen af, om en ydelse er modtaget mod bedre vidende.

Vi har i kapitlet om familieydelse også beskrevet eksempler på sager, hvor der ikke er taget stilling til betydningen af myndighedernes passivitet i sager om opkrævning af bidrag.

## NATIONAL PENSION

### Indkomne sager

Vi har i 2018 modtaget 680 klagesager om national pension. Heraf var de 93 procent sager efter lov om social pension, og syv procent var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### Afsluttede sager

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen i alt 610 sager om national pension. 551 af sagerne, svarende til 90 procent blev realitetsbehandlet, og de resterende 59 sager blev afvist eller bortfaldt. 91 procent af de realitetsbehandlede sager var efter lov om social pension, og ni procent var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er steget fra 35 procent i 2016 og 37 procent i 2017 til 82 procent i 2018.

Der er sket en et fald i andelen af hjemviste sager fra 53 procent i 2016 til 50 procent i 2017 og til otte procent i 2018. Andelen af ændrede sager faldt fra 12 procent i 2016 til 10 procent i 2018 og steg til 13 procent i 2017.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

På området national pension har vi påtalt sagsbehandlingsfejl i 30 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i 27 procent af sagerne. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 43 procent i 2016 til 61 procent i 2017 og til 73 procent i 2018.

Vi har i 21 procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. I de stadfæstede sager er det sket i 20 procent af sagerne. I otte procent af både det samlede antal sager og af de stadfæstede sager har vi kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen på fire uger.

### **Tendenser**

I 2018 har vi ændret praksis for beregning af pension, når der er flere opgørelsesperioder i et kalenderår. Praksisændringen har betydning for både national og international pension. Den ændrede praksis har betydet, at vi har ændret eller hjemvist et mindre antal sager, ligesom vi har genoptaget et mindre antal sager om efterregulering, som vi så har hjemvist til Udbetaling Danmark.

I redegørelsen for 2017 beskrev vi, at vi havde hjemvist 50 procent af de realitetsbehandlede sager, da vi i samme omfang som i 2016 konstaterede, at Udbetaling Danmark ikke havde begrundet afgørelser om efterregulering og tilbagebetaling tilstrækkeligt. Det fremgik ikke af afgørelsen, hvordan pensionen var beregnet og dermed, hvordan man var kommet frem til tilbagebetalingskravets størrelse. Udbetaling Danmark viste fortsat oftest først de underliggende beregninger af pensionen i genvurderingen og forklarede, hvordan fx et tilbagebetalingskrav var opstået. Dette medførte bl.a., at vi i 60 procent af de realitetsbehandlede sager påtalte, at begrundelsen i afgørelsen (til borger) var mangelfuld.

Udbetaling Danmark viser stadig ofte først de underliggende beregninger af pensionen i genvurderingen og forklarer, hvordan et tilbagebetalingskrav er opstået. Vi har i 2018 kritiseret begrundelsen i 21 procent af de realitetsbehandlede sager.

## INTERNATIONAL PENSION

### Indkomne sager

I 2018 har vi modtaget 493 klagesager om international pension. Heraf var de 95 procent sager efter lov om social pension, og fem procent var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### Afsluttede sager

Vi afsluttede i alt 474 sager om international pension. 426 af sagerne, svarende til 90 procent blev realitetsbehandlet, og de resterende 10 procent blev afvist eller bortfaldt. 96 procent af de realitetsbehandlede sager var efter lov om social pension, og fire procent var efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af sager, som er blevet stadfæstet, er steget fra 81 procent i 2016 til 92 procent i 2018. I 2017 var andelen 80 procent.

Andelen af hjemviste sager er faldet fra 13 procent i 2016 til 10 procent i 2017 og til fem procent i 2018. Andelen af ændrede sager var i 2016 fem procent og i 2017 10 procent. I 2018 faldt andelen til tre procent.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Vi har påtalt sagsbehandlingsfejl i 11 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er det sket i ni procent af sagerne. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 68 procent i 2016 til 77 procent i 2017 og til 91 procent i 2018.

Vi har i syv procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af overskridelse af genvurderingsfristen på fire uger. I de stadfæstede sager er det sket i seks procent af sagerne. I fem procent af de hjemviste sager har vi kritiseret begrundelsen, og i otte procent af de ændrede sager har vi kritiseret Udbetaling Danmarks vejledning. Det er sket i sager, hvor væsentlige dokumenter i sagen ikke er blevet oversat til et sprog, som pensionisten forstår.

### Tendenser

I 2017 beskrev vi, at vi både i 2016 og i 2017 havde oplevet en række sager, hvor Udbetaling Danmark havde afvist at oversætte dokumenter til et sprog, som borgeren forstår, eller

havde undladt at oversætte korrespondance med borgeren. I disse sager udtalte vi kritik af vejledningspligten.

Vi har ikke set dette i helt samme omfang i 2018.

## LOVVALG

### Indkomne sager

Vi modtog i 2018 31 sager om lovvalg, hvilket er en stigning i forhold til tidligere år. Vi har derfor iværksat et oplæringsforløb, så flere medarbejdere kan behandle disse sager.

### Afsluttede sager

I 2018 blev der afsluttet seks sager om lovvalg, hvoraf tre sager er realitetsbehandlet, og tre sager er afvist eller bortfaldet.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

I 2016 blev der stadfæstet 13 sager, hjemvist to sager og ændret tre sager. I 2017 blev der stadfæstet to sager og i 2018 blev der stadfæstet en sag og ændret to sager.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der har ikke været påtalt sagsbehandlingsfejl i sagerne om lovvalg i 2018.

## KONTANTHJÆLPS- LOFTET

### Indkomne sager

I 2018 modtog vi 91 sager om kontanthjælpsloftet.

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

### Afsluttede sager

Vi afsluttede 71 sager om kontanthjælpsloftet i 2018. Af de 71 sager blev 60 sager realitetsbehandlet, og 11 sager blev afvist eller bortfaldt.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager

Vi stadfæstede alle de 60 sager, der blev realitetsbehandlet i 2018.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 procent af de realitetsbehandlede sager. Der har især været udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Dette skyldes en for unuanceret henvisning til regelgrundlaget.



## KAPITEL 3

## Årsager til at afgørelser ikke stadfæstes

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

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

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

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

Vi har siden 2016 registreret, hvilken type sagsbehandlingsfejl der er tale om, når vi har påtalt formelle fejl i sagsbehandlingen. Registreringen er sket i form af kritik-emneord. Hvilke kritik-emneord, der registreres på sagerne, er dog ændret fra 2016 til 2017 og igen fra 2017 til 2018. 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

<sup>1</sup> Retssikkerhedslovens §§ 64a og 69 (lovbekendtgørelse nr. 188 af 8. marts 2018) og retssikkerhedsbekendtgørelsens § 3, stk. 2 (bekendtgørelse nr. 227 af 11. marts 2019).

eller begreb, skal Ankestyrelsen efterprøve om ordet eller begrebet er blevet fortolket korrekt.

*Overensstemmelse med forvaltningsretlige principper*

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

*Sagsbehandlingen*

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

*De faktiske omstændigheder*

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

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

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

## ANKESTYRELSENS REAKTIONSMULIGHEDER

Ankestyrelsen har mulighed for at afvise, stadfæste, 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 §§ 64a og 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

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

### Hjemvisning

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

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 en materiel fejl, vil afgørelsen derfor som udgangspunkt være ugyldig. Det vil sige, at afgørelsen ændres eller hjemvises. Kun hvis der foreligger særlige omstændigheder, der kan begrunde,

at der skal ses bort fra fejlen, kan en afgørelse med materielle fejl opretholdes som gyldig.

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

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

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

I 2018 har vi fx hjemvist et forholdsvis stort antal boligstøttesager, fordi Udbetaling Danmarks afgørelser ikke var tilstrækkeligt begrundede, herunder manglede der forklaring på hjemlen for de rejste tilbagebetalingskrav. Vi henviser til kapitel 6 om boligstøtte.

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

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

## PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE

Siden 2016 har vi registreret Udbetaling Danmarks sagsbehandlingsfejl (formelle fejl) i sagsbehandlingen. Registreringen af kritikemneordene har været under løbende udvikling med henblik på at sikre så ens registreringer for den samme sagsbehandlingsfejl som muligt. Derfor har vi i forhold til i 2017 ændret kritik-emneordene. I kapitel 4, har vi samlet tallene i fire tabeller om kritik i de realitetsbehandlede sager.

## OVERSIGT OVER KRITIK-EMNEORD

### Ingen kritik

- Der er ingen væsentlige sagsbehandlingsfejl.

### Akter

- Alle akter er ikke indsendt.

### Begrundelse

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

### Genvurdering mangelfuld

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

### Habilitet

- Der har foreligget inhabilitet ved behandlingen af sagen.

### Klagevejledning

- Fejl i klagevejledningen.

### Meddelelse

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

### Notatpligt

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

### Partshøring

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

### Partsrepræsentation

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

**Tidsfrister**

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

**Undersøgelsesprincippet**

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

**Vejledningspligt**

- Der er ikke givet en korrekt og fyldestgørende vejledning.

## KAPITEL 4

# Ankestyrelsens sager på Udbetaling Danmarks områder

Kapitlet indeholder udvalgte nøgletal over de sager, Ankestyrelsen har modtaget, og de sager, Ankestyrelsen har afgjort på Udbetaling Danmarks områder i 2018. Vi gennemgår blandt andet, hvordan de indkomne sager fordeler sig på lovområderne, og hvordan de afsluttede sager fordeler sig i forhold til udfaldet af de realitetsbehandlede sager. Derudover indeholder kapitlet tal over sager med påtalte sagsbehandlingsfejl.

Lovområdet 'diverse love' indeholder sager efter aktivlovens § 6, aktivlovens § 85a og efter repatrieringsloven.

## TILGANG AF SAGER

I 2018 modtog vi i alt 3.613 sager på Udbetaling Danmarks områder.

Vi modtog flest klagesager om boligstøtte, som udgjorde over 28 procent af alle indkomne sager i 2018. Sager om familiefordelinger udgjorde 24 procent af sagerne, sager om national pension 19 procent, og sager om international pension 14 procent af sagerne. Sager efter barselsloven udgjorde 11 procent og om kontanthjælpsloftet to procent i 2018. Sager om lovvalg, sager efter "diverse love" og efter lov om fleksydelse udgjorde hver en procent. Vi har ikke modtaget sager om del-pension og om sygedagpengeforsikring i 2018.

TABEL 4.1 INDKOMNE SAGER I 2018 FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Antal	Procent
Barselsdagpenge	409	11
Boligstøtteloven	999	28
Diverse love	15	1
Familieydelse	876	24
International pension	493	14
Kontanthjælpsloftet	91	2
Lov om fleksydelse	19	1
Lovvalg	31	1
National pension	680	19
<b>I alt</b>	<b>3613</b>	<b>101</b>

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6a og 85a og efter repatrieringsloven. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 på grund af reglerne for afrunding.

## AFSLUTTEDE SAGER

Som det fremgår af tabel 4.2, har Ankestyrelsen afsluttet 3.797 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2018. 3.361 sager blev realitetsbehandlet, og 437 sager enten bortfaldt eller blev afvist. Det svarer til henholdsvis 89 procent og 11 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 2018 vedrører boligstøtte, som udgør 35 procent af de afsluttede sager. 87 procent af disse sager er realitetsbehandlet, og 13 procent er afvist eller bortfaldet. Sager om familieydelse udgør 25 procent af de afsluttede sager, hvoraf 89 procent er realitetsbehandlet. Sager om national pension udgør 16 procent af det samlede antal afsluttede sager. 90 procent af sagerne om national pension er realitetsbehandlet, se tabel 4.2.



TABEL 4.2 AFGJORTE SAGER FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Barseldagpenge	285	8	36	8	321	8
Boligstøtteleven	1145	34	169	39	1314	35
Diverse love	11	0			11	0
Familieydelse	857	25	109	25	966	25
International pension	426	13	48	11	474	12
Kontanthjælpløftet	60	2	11	3	71	2
Lov om fleksydelse	23	1	2	0	25	1
Lovvalg	3	0	3	1	6	0
National pension	551	16	59	14	610	16
<b>I alt</b>	<b>3361</b>	<b>99</b>	<b>437</b>	<b>101</b>	<b>3797</b>	<b>100</b>

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6a og 85a og efter repatrieringsloven. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 på grund af reglerne for afrunding. 0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

## REALITETSBEHANDLEDE SAGER

Ankestyrelsen realitetsbehandlede 3.361 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2018. 81 procent af sagerne blev stadfæstet, 12 procent blev hjemvist, og syv procent af sagerne blev ændret. Klagesagerne om kontanthjælpsløftet blev alle stadfæstet, og på områderne familieydelse og international pension blev 92 procent af sagerne stadfæstet. På boligstøtteområdet stadfæstede vi færrest sager – nemlig 68 procent, se tabel 4.3.

TABEL 4.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER FORDELT PÅ SAGSOMRÅDER 2018

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Barselsdagpenge	230	81	22	8	33	12	285
Boligstøtteloven	778	68	283	25	84	7	1145
Diverse love	10	91			1		11
Familieydelse	790	92	19	2	48	6	857
International pension	392	92	22	5	12	3	426
Kontanthjælpsloftet	60	100					60
Lov om fleksydelse	21	91			2	9	23
Lovvalg	1	33			2	67	3
National pension	452	82	45	8	54	10	551
<b>I alt</b>	<b>2734</b>	<b>81</b>	<b>391</b>	<b>12</b>	<b>236</b>	<b>7</b>	<b>3361</b>

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a og efter repatrieringsloven. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 på grund af reglerne for afrunding.

Som det ses af tabel 4.4, er der udtalt kritik i 46 procent af alle realitetsbehandlede sager. Andelen af sager, som er afgjort med kritik af sagsbehandlingen varierer fra område til område. I sager efter boligstøtteloven er der udtalt kritik af sagsbehandlingen i 83 procent af sagerne, og i sager om barselsdagpenge er der udtalt kritik i 65 procent af sagerne. I sager om kontanthjælpsloftet er der udtalt kritik i 45 procent af sagerne, og i sager om national pension er der udtalt kritik i 30 procent af sagerne.

TABEL 4.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Realitetsbe-	Antal sager med kritik		Antal sager uden kritik	
	handlede sa- ger i alt	Antal	Procent	Antal	Procent
Barselsdagpen- ge	285	184	65	101	35
Boligstøtteloven	1145	956	83	189	17
Diverse love	11	1	0	10	1
Familieydelse	857	145	17	712	83
International pension	426	45	11	381	89
Kontanthjælp- loftet	60	27	45	33	55
Lov om fleks- ydelse	23	6	26	17	74
Lovvalg	3	0	0	3	100
National pensi- on	551	166	30	385	70
<b>I alt</b>	<b>3361</b>	<b>1530</b>	<b>46</b>	<b>1831</b>	<b>54</b>

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6a og 85a og efter repatrieringsloven. Procenterne er set i forhold til det samlede antal realitetsbehandlede sager. 0 procent er udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Nedenfor i tabel 4.5 ses fordelingen af de enkelte kritikemneord på de forskellige områder. Tabellen angiver, hvor mange procent der er påtalt kritik i på de forskellige områder set i forhold til de realitetsbehandlede sager på samme områder. Procentangivelsen i sidste kolonne angiver antallet af sager med kritik set i forhold til det samlede antal realitetsbehandlede sager. Det fremgår, at vi i 2018 oftest har påtalt mangelfuld begrundelse. Det har vi gjort i 26 procent af sagerne. På boligstøtteområdet har vi påtalt mangelfuld begrundelse i 57 procent af sagerne. Vi har påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger i 19 procent af sagerne. Også her er det boligstøtteområdet, som har den højeste procentandel af sager med kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen, som er kritiseret i 38 procent af boligstøttesagerne.

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

TABEL 4.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Bar-sels-dag-pen-ge	Bolig-støt-te-lo-ven	Di-verse love	Fami-lie-ydel-ser	Inter-nati-onal pens	Kon-tant-hjælp-loftet	Lov om fleks-ydel-se	Lov-valg	Nati-onal pen-sion	I alt
Ingen kritik	35	17	90	83	90	55	74	100	70	55
Akter	13	10	10	4	1				4	6
Begrundelse	15	57		3	3	37			21	26
Genvurdering	2	8		1	0	5			1	3
Habilitet		0							0	0
Klagevejledning	15	2		1	1				1	2
Meddelelse af afgørelsen	4	2		2					1	2
Notatpligt	3	1		1						1
Partshøring	10	9		2	1		4		0	4
Partsrepræsen-tation		0								0
Tidsfrister	27	38		6	7	5	9		8	19
Undersøgelses-princippet (offi-cialprincippet)	6	7		1	1				1	3
Vejledningspligt	4	0			0		13		1	1

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a og efter repatrieringsloven.

TABEL 4.6 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD - ANTAL SAGER

	Bar-sels-dag-pen-ge	Bolig-støtte-loven	Diver-se lo-ve	Fami-lieydel-se	Inter-nati-onal-pens	Kon-tant-hjælp-loftet	Lov-om-fleks-ydelse	Lov-valg	Na-tio-nal-pen-sion	I alt
Ingen kritik	101	189	10	713	382	33	17	3	385	55
Akter	36	117	1	32	4				22	212
Begrundelse	43	652		27	13	22			116	873
Genvurdering	7	88		11	1	3			5	115
Habilitet		3							2	5
Klagevejledning	43	18		6	3				3	73
Meddelelse af afgørelsen	12	20		17					6	55
Notatpligt	8	9		5						22
Partshøring	29	100		13	3		1		1	147
Partsrepræsen-tation		1								1
Tidsfrister	78	434		51	28	3	2		43	639
Undersøgelses-princippet (offi-cialprincippet)	16	78		11	4				4	113
Vejledningspligt	12	3			1		3		4	23
<b>I alt</b>	<b>385</b>	<b>1712</b>	<b>11</b>	<b>885</b>	<b>438</b>	<b>61</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>591</b>	

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a og efter repatrieringsloven.

## KAPITEL 5

## Barselsdagpenge

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

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2018
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

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

## SAGER OM BARSELSDAGPENGE I TAL

I 2016 modtog vi 308 sager, og i 2017 modtog vi 299 sager. Dette tal steg i 2018, hvor vi modtog 409 sager, se tabel 5.1.

TABEL 5.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	308
2017	299
2018	409

I 2018 afsluttede vi 321 sager om barselsdagpenge, hvoraf 285 blev realitetsbehandlet, og den resterende del er afvist eller bortfaldet, se tabel 5.2.

TABEL 5.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Afsluttede sager i 2018	285	89	36	11	321

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

Tabel 5.3 viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Som det ses, er der sket en stigning i andelen af stadfæstede sager fra 75 procent i 2016 til 85 procent 2017. I 2018 stadfæstede vi 81 procent af sa-

gerne om barselsdagpenge. Andelen af hjemviste sager er faldet fra 13 procent i 2016 til seks procent i 2017, men er steget til otte procent i 2018. Andelen af ændrede sager er uændret på 12 procent fra 2016 til 2018, men med et fald til ni procent i 2017.

I 2018 har vi bl.a. ændret afgørelser om tilbagebetaling af barselsdagpenge, hvor hele sagsforløbet har været så uoverskueligt, at vi vurderede, at modtageren af barselsdagpenge ikke havde modtaget dagpengene mod bedre vidende.

TABEL 5.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
2016	155	75	27	13	26	12	208
2017	259	85	17	6	29	9	305
2018	230	81	22	8	33	12	285

Tabel 5.4 viser antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik og har påført kritikemneord. Der blev udtalt kritik i 145 af de 230 stadfæstede sager, hvilket svarer til 63 procent.

TABEL 5.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlet	230	100	22	100	33	100	285
Antal sager med kritik	145	63	19	86	20	61	184
Antal sager uden kritik	85	37	3	14	13	39	101

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

Følgende tabel viser 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 de stadfæstede sager især påtalt overskridelse af genvurderingsfristen, hvilket er sket i 30 procent af sagerne. I 15 procent af de stadfæstede sager har begrundelsen været mangelfuld, og i 14 procent af sagerne har vi kritiseret fejl i klagevejledningen. Fejl i klagevejledningen skyldes i langt de fleste tilfælde manglende registrering i Udbetaling Danmark af tele-

foniske klager som klager. Se nærmere nedenfor under tendenser. I 13 procent af de stadfæstede sager har vi påtalt, at der manglede akter i forbindelse med indsendelsen hertil.

TABEL 5.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af det samlede antal sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	85	37	3	14	13	39	35
Akter	30	13	2	9	4	12	13
Begrundelse	34	15	2	9	7	21	15
Genvurdering	6	3	1	5			2
Klagevejledning	33	14	2	9	8	24	15
Meddelelse af afgørelsen	12	5					4
Notatpligt	6	3	1	5	1	3	3
Partshøring	25	11	1	5	3	9	10
Tidsfrister	70	30	2	9	6	18	27
Undersøgelsesprincippet			15	68	1	3	6
Vejledningspligt	10	4			2	6	4

Note: De anførte procenter ved hvert kritikemneord er i forhold til antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager og i forhold til realitetsbehandlede sager i alt. Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

Det fremgår af tabel 5.6, at andelen af stadfæstede sager uden kritik er faldet fra 61 procent i 2016 til 43 procent i 2017 og 37 procent i 2018.

TABEL 5.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	95	61	155	100
2017	111	43	259	100
2018	85	37	230	100



## SAGER OM TILBAGEBETALING

### TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE

Vi har i 2018 set en del problemer i sager om tilbagebetaling af barselsdagpenge.

Der har typisk været tale om sager, hvor borger har fået udbetalt barselsdagpenge aconto, og hvor der har været fejludbetalinger. Der er tale om svært gennemskuelige sagsforløb, hvor det ikke altid er muligt for borger at vide, om barselsdagpengebeløbet er korrekt, og hvor beregningen af tilbagebetalingsbeløbet heller ikke har været til at gennemskue. Flere afgørelser har henvist til den ulovbestemte regel om dobbeltforsøgelse som begrundelse for tilbagebetalingskravet, hvilket ikke er korrekt.

De svært gennemskuelige sagsforløb har ofte medført, at vi har ændret Udbetaling Danmarks afgørelse om tilbagebetaling, da vi har vurderet, at borger ikke har modtaget barselsdagpengene mod bedre vidende.

Vi har indtryk af, at overgangen til Udbetaling Danmarks nye barselsdagpengesystem er årsag til en del af ovenstående problemer.

I det følgende ses eksempler på sager, hvor der har været problemer med tilbagebetalingen.

#### UDDRAG AF AFGØRELSE HVOR TILBAGEBETALING ÆNDRES

"Ankestyrelsen vurderer, at du ikke har modtaget for meget i barselsdagpenge mod bedre vidende.

Det betyder, at du ikke skal tilbagebetale det nævnte beløb på 18.200,02 kr., som fremgår af Udbetaling Danmarks afgørelse.

Vi gør samtidig opmærksom på, at vi har regnet os frem til, at du alene har modtaget 12.187,60 kr. for meget i barselsdagpenge.

-----

*Modtaget mod bedre vidende*

Vi lægger vægt på, at hele sagsforløbet omkring udbetalingen af dine barselsdagpenge har været helt ekstraordinært rodet.

Du har fået flere forskellige beskeder fra Udbetaling Danmark. Først har Udbetaling Danmark registreret din afholdelse af ferie korrekt og vurderet, at du i perioder med løn under ferie ikke var berettiget til barselsdagpenge.

Efterfølgende har du fået besked om, at du ikke kan afholde ferie, da dit barn ikke var fyldt 46 uger. Udbetaling Danmark ville derfor slette din ferie og i stedet beregne dine barselsdagpenge som delvis genoptagelse af arbejdet.

Udbetaling Danmark har i den forbindelse ikke været opmærksomme på, at du ikke tidligere har fået udbetalt barselsdagpenge for perioden 1. februar – 13. februar 2017.

Vi lægger også vægt på, at flere af de barselsdagpenge-specifikationer, du har modtaget, har været fyldt med fejl. Det skyldes, at Udbetaling Danmark ikke har registreret din delvise genoptagelse af arbejdet korrekt, men alene udbetaler dig 13 timers barselsdagpenge om ugen. Du har klaget over dette flere gange.

Vi lægger videre vægt på, at du ved barselsdagpengespecifikationen af 22. august 2017 modtager en udbetaling på 45.693,44 kr. for perioden 1. marts 2017 til 21. juli 2017.

Barselsdagpengespecifikationen indeholder dog ikke en forklaring på beregningen af beløbet, og du har på dette tidspunkt ikke fået de korrekte barselsdagpenge udbetalt for perioden 1. februar 2017 og frem, hvor du har haft delvist genoptaget arbejdet.

Desuden udbetaler Udbetaling Danmark den 31. august 2017 og 18. september 2017 aconto beløb til dig med forklaringen om, at du ikke har fået udbetalt dine barselsdagpenge.

Dette har givet dig en forventning om, at du på trods af fejludbetalingen den 22. august 2017 fortsat havde ret til flere barselsdagpenge.

Vi er på den baggrund og efter en konkret vurdering nået frem til, at du ikke burde vide, at du havde fået flere fejludbetalinger fra Udbetaling Danmark, og du skal derfor ikke tilbagebetale de for meget udbetalte barselsdagpenge.”

## UDBETALING FLERE GANGE FOR SAM- ME PERIODE

Vi har set sager, hvor borger har fået udbetalt for lidt i barselsdagpenge for en periode. Udbetaling Danmark udbetaler efterfølgende ikke differencen, men det fulde korrekte beløb for hele perioden. Derved opstår der et tilbagebetalingskrav, der ikke burde forekomme.

### BREV I SAG HVOR DER UDBETALES BARSELSDAG- PENGE FOR SAMME PERIODE TO GANGE

#### ”Udbetaling af barselsdagpenge

Vi skriver til dig, fordi vi har løst din barselsag, hvor du fortsat mangler 2.918 kr. før skat i barselsdagpenge.

Vi har rettet sagen, men da systemet ikke kan modregne fra tidligere system, som har udbetalt til dig, vil du få en samlet udbetaling på 14.972,10 kr. før skat. Du er kun berettiget til at modtage 2.918 kr. før skat, så du vil senere få en opkrævning på 12.054,10 kr. før skat.”

-----

## TELEFONISKE KLAGER

### Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2017

I sidste års redegørelse beskrev vi, at Udbetaling Danmark i nogle sager ikke registrerede telefoniske henvendelser efter afgørelsen som en klage over afgørelsen. Sagerne blev derfor ikke fremsendt til Ankestyrelsen, før borgerne klagede skriftligt.

Vi drøftede i 2017 de manglende registreringer af telefoniske henvendelser som klager med Udbetaling Danmark, som var opmærksomme herpå.

Vi har i 2018 fortsat set sager, hvor Udbetaling Danmark ikke registrerer telefoniske henvendelser efter afgørelsen som en klage over afgørelsen. Vi har registreret kritik-emneordet ”klagevejledning” i disse sager. Det er i 2017 sket i 16 procent af de realitetsbehandlede sager på barselsområdet, og i 2018 er det sket i 15 procent af sagerne.

## KAPITEL 6

# Boligstøtte

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

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2018
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

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

## SAGER OM BOLIGSTØTTE I TAL

Antallet af indkomne sager har i perioden 2016 – 2018 svinget fra 1.022 i 2016 til 1.279 i 2017 og 999 i 2018, se tabel 6.1.

TABEL 6.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	1022
2017	1279
2018	999

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen 1.314 sager om boligstøtte, hvoraf 1.145 sager, svarende til 87 procent, blev realitetsbehandlet, og 169 sager blev afvist eller bortfaldt, se tabel 6.2.

TABEL 6.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager i 2018	1145	87	169	13	1314	100

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager steg fra 70 procent i 2016 til 73 procent i 2017, men faldt til 68 procent i 2018. Andelen af hjemviste

sager har et udsving på et procentpoint fra det ene år til det andet. Det mindre fald i stadfæstede og hjemviste sager, som er sket fra 2016 til 2018, modsvarer af en stigning i andelen af ændrede sager fra fire procent i 2016, tre procent i 2017 og til syv procent i 2018.

I 2018 har vi bl.a. hjemvist sager om tilbagebetaling af boligstøtte som følge af kontanthjælpsloftet i lov om aktiv socialpolitik for at fastslå hjemlen til tilbagebetaling.

Vi har også hjemvist sager om genberegning til Udbetaling Danmarks stillingtagen til, om en indkomst, som er udbetalt i en anden måned end den måned, den vedrører, kan flyttes til den rette måned i forbindelse med beregningen af boligstøtte.

Vi har i 2018 ændret et antal sager, hvor Udbetaling Danmark har truffet afgørelse om tilbagebetaling af boligstøtte i forbindelse med genberegning, fordi kravet ikke har kunnet fratrækkes fuldt ud i én måneds boligstøtte. Begrundelsen herfor er, at der ikke er hjemmel i boligstøttelovens § 8d om genberegning til at kræve tilbagebetaling af for meget udbetalt boligstøtte.

TABEL 6.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	439	70	161	26	25	4	625	100
2017	636	73	207	24	24	3	867	100
2018	778	68	283	25	84	7	1145	100

I 2018 er der påtalt sagsbehandlingsfejl i 83 procent af de stadfæstede sager, se tabel 6.4.

TABEL 6.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2018

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlet	778	100	283	100	84	100	1145
Antal sager med kritik	647	83	242	86	67	80	956
Antal sager uden kritik	131	17	41	14	17	20	189

I nedenstående tabel fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om boligstøtte i 2018. Vi har særligt udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det er sket i 57 procent af sagerne. I de stadfæstede sager er begrundelsen kritiseret i hele 64 procent af sagerne. Når afgørelsen alligevel er stadfæstet, skyldes det typisk, at Udbetaling Danmark har begrundet afgørelsen i genvurderingen og derved selv har rettet op på fejlen. Se mere nedenfor under tendenser.

En stor del af de sager, vi har behandlet i 2018, har været sager, som Udbetaling Danmark har behandlet i 2017 og før det nye boligstøttesystem fra april 2018. Begrundelserne er blevet bedre i de nye afgørelser.

Vi har i 37 procent af de stadfæstede sager påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen, og i 11 procent har vi kritiseret, at vi ikke havde fået alle sagens akter i forbindelse med sagens fremsendelse.

TABEL 6.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	131	17	41	14	17	20	17
Akter	86	11	22	7	9	11	10
Begrundelse	499	64	103	36	50	60	57
Genvurdering	55	7	25	9	8	10	8
Habilitet	3	0					0
Klagevejledning	12	2	5	2	1	1	2
Meddelelse af afgørelsen	2	0	18	6			2
Notatpligt	7	1			2	2	1
Partshøring	56	7	39	14	5	6	9
Partsrepræsentation	1	0					0
Tidsfrister	287	37	112	40	35	42	38
Undersøgelsesprincippet (officialprincippet)	1	0	76	27	1	1	7
Vejledningspligt			2	1	1	1	0

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

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

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

Som det ses af nedenstående tabel, faldt andelen af stadfæstede sager uden kritik fra 19 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2016 til 12 procent i 2017, men er steget til 17 procent i 2018.

TABEL 6.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	85	19	439	100
2017	77	12	636	100
2018	131	17	778	100

  
**SAGER OM KON-  
TANTHJÆLPSLOF-  
TET**  
**TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE**

I 2018 har vi afklaret praksis i sager om nedsættelse af boligstøtte som følge af kontanthjælpsloftet. I de sager, hvor der som følge af kontanthjælpsloftet er opstået et tilbagebetalingskrav, har vi hjemvist sagerne, da det ikke fremgik af hverken afgørelsen til borger eller genvurdering, efter hvilke regler der var truffet afgørelse om tilbagebetaling, ligesom det ikke fremgik, hvilke betingelser der skal være opfyldt, før der kan kræves tilbagebetaling.



## UDDRAG AF AFGØRELSE MED HJEMVISNING AF TILBAGEBETALINGSKRAVET - KONTANTHJÆLPS- LOFT

-----

### **"Begrundelse for afgørelsen om hjemvisning**

#### *Sådan vurderer vi sagen*

Ankestyrelsen vurderer, at Udbetaling Danmark skal behandle spørgsmålet om tilbagebetaling af boligstøtte for november 2016 på ny. Årsagen er, at det ikke fremgår af afgørelsen eller genvurderingen, efter hvilke regler der er truffet afgørelse om tilbagebetaling. Det fremgår heller ikke, hvilke betingelser der skal være opfyldt, før der kan kræves tilbagebetaling.

#### *Hvad er afgørende for resultatet*

Vi lægger vægt på, at det ikke fremgår af hverken Udbetaling Danmarks afgørelse af 1. januar 2017 eller fastholdelsesbrevet af 3. maj 2017, efter hvilke retsregler Udbetaling Danmark træffer afgørelse om tilbagebetaling på grund af kontanthjælpsloftet.

Vi lægger også vægt på, at det ikke fremgår af afgørelsen eller fastholdelsesbrevet, hvad betingelserne for tilbagebetaling er, og om betingelserne i givet fald opfyldes.

Det betyder, at vi ikke har mulighed for at efterprøve, om afgørelsen om tilbagebetaling er korrekt.

Udbetaling Danmark skal derfor træffe en ny afgørelse vedrørende spørgsmålet om tilbagebetaling. I afgørelsen skal regelgrundlaget samt betingelserne for tilbagebetaling tydeligt fremgå, og Udbetaling Danmark skal i afgørelsen foretage en vurdering af, om der skal betales boligstøtte tilbage for november 2016.

Du kan klage over den nye afgørelse, hvis du er uenig i afgørelsens resultat."

## GENVURDERINGS- FRIST

Vi har i 38 procent af sagerne kritiseret, at genvurderingsfristen på fire uger ikke er overholdt. Der er ofte tale om en meget lang overskridelse af fristen på 3-5 måneder. Vi har set en del sager, hvor Udbetaling Danmark allerede, når der kvitteres for modtagelsen af klagen, meddeler borger, at Udbetaling

Danmark forventer at behandle klagen inden fx fire måneder. Vi har kritiseret dette, da der ikke er hjemmel til at overskride genvurderingsfristen uden, at der er en særlig grund til det i den konkrete sag. Herudover er der tale om en lang overskridelse af genvurderingsfristen.

### GENVURDERING

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

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

Kilde: Bekendtgørelse nr. 1249 af 13. november 2017 om retssikkerhed på det sociale område, § 12.

## FLYTNING AF INDKOMST

Vi har i 2018 fået afklaret praksis om, i hvilke tilfælde en indkomst, som fremgår af indkomstregisteret, skal flyttes til en tidligere måned i forbindelse med beregningen af boligstøtte. Dette medførte hjemvisning af en del sager, fordi Udbetaling Danmark ikke havde taget stilling til, om en indtægt, som var udbetalt i en måned, men som vedrørte en anden måned, kunne flyttes til den måned, som indtægten vedrørte.

### Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2017

## SAGER OM GENBEREGNING

Vi beskrev i redegørelsen for 2017, at Udbetaling Danmarks afgørelser og sagsforløbet i de afgjorte sager om genberegning fortsat var svært forståelige. Afgørelser, hvor der var rettet op på sagsbehandlingsfejlene i genvurderingen, blev stadfæstet med kritik af fejlene.

Vi har i starten af 2018 fortsat set disse svært forståelige afgørelser og sagsforløb. Udbetaling Danmark har nu rettet op på dette.

## OPREGULERINGS- SATS VED ÅRS- OMREGNING 2016

I redegørelsen for 2017 nævnte vi, at ved årssomregningen af boligstøtten for 2016 blev indkomsten for førtidspensionister og boligstøttemodtagere, der ikke er pensionister, fejlagtigt opreguleret med en for høj sats. Sagerne blev hjemvist, da det ikke var muligt i de enkelte sager om genberegning at vurdere, om anvendelsen af den forkerte opregulerings-sats ved årssomregningen havde betydning for den foreløbige beregning af boligstøtte og for efterfølgende genberegninger.

I 2018 har vi behandlet sager om efterregulering af boligstøtten for 2016. Udbetaling Danmark har i de konkrete sager vedlagt notater, hvoraf det fremgår, om den forkerte opreguleringssats har haft betydning for beregningen af boligstøtte i sagen. Hvis den ikke har haft betydning, har vi stadfæstet afgørelsen med en forklaring til boligstøttemodtager.

I de sager, hvor den forkerte opreguleringssats har haft betydningen for beregning af boligstøtte ved årsomregningen, har Udbetaling Danmark rettet op, så boligstøttemodtagerne har fået korrekt boligstøtte.

## KAPITEL 7

# Familieydelse

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

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2018
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år

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

## SAGER OM FAMILIEYDELSER I TAL

Fra 2016 til 2017 var der et fald i antallet af indkomne sager fra 694 sager til 570 sager. I 2018 er antallet indkomne sager steget væsentligt til 876 sager.

TABEL 7.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	694
2017	570
2018	876

Af de 876 indkomne sager vedrørte de fleste sager – 37 procent - børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag og sager om børne- og ungedydelse. De resterende 27 procent af sagerne omhandlede opkrævning af bidrag.

TABEL 7.2 INDKOMNE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	I alt	Procent
Bidragopkrævning	234	27
Børne- og ungedydelse	322	37
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag	320	37
<b>I alt</b>	<b>876</b>	<b>101</b>

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

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen 966 sager om familieydelse.

TABEL 7.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager i 2018	857	89	109	11	966	100

Som det fremgår af nedenstående tabel 7.4, omhandlede 38 procent af de realitetsbehandlede sager børnetilskudsloven, 33 procent vedrørte børne- og ungeydelsesloven, og de resterende 30 procent vedrørte opkrævning af underholdsbidrag.

TABEL 7.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragopkrævning	255	30	29	27	284	29
Børne- og ungeydelse	279	33	35	32	314	33
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling	323	38	45	41	368	38
<b>I alt</b>	<b>857</b>	<b>101</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>966</b>	<b>100</b>

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

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

Tabel 7.5 viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager var 88 procent i 2016 og 86 procent i 2017. Dette steg til 92 procent i 2018. Andelen af hjemviste sager var 4 procent i 2016 og 5 procent i 2017. Dette tal faldt til 2 procent i 2018. Andelen af ændrede sager var 8 procent i 2016 og 9 procent i 2017. Dette tal faldt til 6 procent i 2018.

TABEL 7.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	319	88	13	4	29	8	361	100
2017	436	86	24	5	47	9	507	100
2018	790	92	19	2	48	6	857	100

Tabel 7.6 viser udfaldet af realitetsbehandlede sager fordelt på lovområderne. 95 procent af sagerne om opkrævning af bidrag, 93 procent af sagerne om børne- og ungeydelse og 89 procent af sagerne om børnetilskud er stadfæstet.

TABEL 7.6 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2018 FORDELTE PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Bidragsopkrævning	242	95	7	3	6	2	255	100
Børne- og ungeydelse	259	93	8	3	12	4	279	100
Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag	289	89	4	1	30	9	323	100
<b>I alt</b>	<b>790</b>	<b>92</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>857</b>	<b>100</b>

Tabel 7.7 omhandler antallet af stadfæstede, ændrede og hjemviste sager, hvor Ankestyrelsen har registreret kritik i sagerne. 668 sager er stadfæstet uden påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 85 procent af de stadfæstede sager. Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 122 sager, svarende til 15 procent af de realitetsbehandlede sager.

TABEL 7.7 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	790	100	19	100	48	100
Antal sager med kritik	122	15	12	63	11	23
Antal sager uden kritik	668	85	7	37	37	77

Af nedenstående tabel 7.8 fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om familieydelser i 2018. Der har i størstedelen af de realitetsbehandlede sager ikke været udtalt kritik. I 83 procent af de realitetsbehandlede sager og i 85 procent af de stadfæstede sager er der således ikke påtalt sagsbehandlingsfejl.

Der har i de stadfæstede sager særligt været udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på 4 uger og af manglende akter ved fremsendelse af sagen hertil. Der er udtalt kritik i henholdsvis seks procent og fire procent af sagerne.

TABEL 7.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	668	85	7	37	37	77	83
Akter	28	4	3	16	1	2	4
Begrundelse	19	12	5	26	3	6	3
Genvurdering	9	1			2	4	1
Klagevejledning	4	0			2	4	1
Meddelelse af afgørelsen	16	2			1	2	2
Notatpligt	4	0			1	2	1
Partshøring	11	1	1	5	1	2	2
Tidsfrister	46	6	3	16	2	4	6
Undersøgelsesprincippet (offici- alprincippet)	1	0	9	47	1	4	1

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

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

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

Som det ses af nedenstående tabel 7.9, var andelen af stadfæstede sager uden kritik 67 procent i 2016 og 55 procent i 2017. I 2018 steg andelen til 85 procent.

TABEL 7.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	215	67	319	100
2017	239	55	436	100
2018	668	85	790	100

## VEJLEDNING OG TILBAGE- BETALING

### TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSER

På familieydelsesområdet er der sket et fald i antallet af sager, hvor der påtales sagsbehandlingsfejl. I 2018 er 83 procent af sagerne således afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl. I redegørelsen fra 2017 blev der udtalt kritik af mangelfulde begrundelser i knap ni procent af sagerne, hvilket svarede til andelen af sager med begrundelsesmangler i 2016. I 2018 er der alene udtalt kritik af begrundelsesmangler i tre procent af sagerne.

I forhold til kritik for manglende overholdelse af tidsfrister beskrev vi i redegørelsen for 2017, at genvurderingsfristen ikke var overholdt i 40 procent af sagerne om familieydelser. I 2018 er der sket et væsentligt fald i antallet af sager, hvor der udtales kritik for manglende overholdelse af tidsfrister, idet dette nu kun er sket i seks procent af sagerne.

Der er også sket et fald i andelen af ændrede og hjemviste sager.

Nedenfor er beskrevet nogle eksempler på tendenser vi har set i de hjemviste og ændrede sager.

I sager om tilbagebetaling af ydelser, der er 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 2018 er flere sager om tilbagebetaling og tilkendelse ændret som følge af mangelfuld vejledning. Vi har haft særligt fokus på vejledningen i sager om tilbagebetaling af supplerende børnetilskud til uddannelsessøgende, hvor der er opstået tilbagebetalingskrav på grund af udbetaling af feriepenge.



I sagerne blev der krævet tilbagebetaling af for meget udbetalt børnetilskud til uddannelsessøgende på objektivt grundlag, også i tilfælde hvor borgeren havde opfyldt sin oplysningspligt, men der var sket en sagsbehandlingsfejl. Sagsbehandlingsfejlene bestod i forkert eller manglende anvendelse af borgers oplysninger eller manglende vejledning om, hvilke oplysninger borgeren skulle give omkring sin indkomst, herunder at feriepenge skulle indgå i indkomstgrundlaget.

Der var særligt tale om to typer af tilbagebetalingskrav:

- Tilbagebetalingskrav der opstod, fordi feriepenge ikke var regnet med i opgørelsen af indtægten ved beregningen af ydelsen. Borger var ikke oplyst om, at feriepenge skulle indregnes i indtægten, og det fremgik heller ikke af afgørelsen, om disse var indregnet.
- Tilbagebetalingskrav der opstod, fordi Udbetaling Danmark, i stedet for at anvende borgers egne oplysninger om indkomst, anvendte oplysninger fra e-indkomstregisteret som indkomstgrundlag ved beregning af ydelsen uden først at partshøre borger.

#### **UDDRAG AF AFGØRELSE HVOR TILBAGEBETALING ÆNDRES SOM FØLGE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL HVOR OPLYSNINGSPLIGTEN ER OPFYLDT**

”Vi vurderer, at du ikke skal tilbagebetale de penge, som du har modtaget for meget i supplerende børnetilskud i 2015.

Vi vurderer således, at Udbetaling Danmark har udregnet din aktuelle indkomst fejlagtigt, idet de har anvendt en anden indkomst til beregningen end den, som du har oplyst i ansøgningsskemaet. Vi lægger i den forbindelse vægt på, at Udbetaling Danmark ikke partshørte dig, før de anvendte en anden indkomst til beregningen.

På denne baggrund finder vi, at du har opfyldt din oplysningspligt, og at Udbetaling Danmark er nærmest til at bære risikoen for, at du har fået udbetalt for meget i 2015.

*Hvad er afgørende for resultatet*

Vi lægger vægt på, at du i ansøgningsskemaet har angivet din månedlige indtægt til 7.054 kr.

Vi lægger også vægt på, at det ikke fremgår af bevillingsbrevet af 27. april 2015, hvordan din aktuelle indkomst er beregnet eller, hvad der indgår i beregningen. Det er således alene angivet, at din forventede årlige indkomst i perioden er på 72.936 kr.

Det fremgår heller ikke af afgørelsen, hvordan Udbetaling Danmark er kommet frem til, hvilket beløb du er berettiget til i supplerende børnetilskud.

Efter en samlet konkret vurdering af oplysningerne i sagen vurderer vi, at du har opfyldt din oplysningspligt og derfor har modtaget pengene i god tro. Du skal derfor ikke tilbagebetale pengene.

Vi vurderer således, at Udbetaling Danmark burde have anvendt den indtægt, som du havde oplyst i ansøgningskemaet, og at det er en fejl, at du ikke er partshørt, før Udbetaling Danmark valgte at anvende en anden indkomst til beregningen.

Vi lægger ved denne vurdering også vægt på, at de underliggende beregninger af din indkomst ikke fremgår af bevillingsbrevet. Dette betyder, at du ikke vidste eller burde vide, at indkomsten blev beregnet på et andet grundlag end det, du havde oplyst i ansøgningskemaet.”

#### **UDDRAG AF AFGØRELSE HVOR TILBAGEBETALING ÆNDRES SOM FØLGE AF MANGELFULD VEJLEDNING**

”Vi vurderer, at du ikke skal tilbagebetale de 10.505 kr., som du har modtaget for meget i supplerende børnetilskud, idet du ikke har modtaget tilskuddet mod bedre vidende.

Vi vurderer således, at Udbetaling Danmark ikke har vejledt dig tilstrækkeligt i forbindelse med din ansøgning, idet de ikke har oplyst dig om, at optjente feriepenge skulle lægges til din indkomst i ansøgningskemaet. På denne baggrund finder vi, at du har opfyldt din oplysningspligt, så godt som det kunne forventes, når du ikke var vejledt tilstrækkeligt.

*Hvad er afgørende for resultatet*

Vi lægger vægt på, at du i ansøgningsskemaet har angivet din månedlige indtægt til 10.121,59 kr. Det er denne indtægt, som fremgår af din ansættelseskontrakt.

Vi lægger videre vægt på, at det ikke fremgår ansøgningsskemaet eller af den medfølgende vejledning, at man skal medregne optjente feriepenge, når indkomsten skal angives.

Vi lægger også vægt på, at det ikke fremgår af bevillingsbrevet af 3. december 2014, hvordan din indkomst er beregnet, og hvad der indgår i beregningen. Det er således alene angivet, at din forventede indkomst i perioden er på 9.288 kr.

Det fremgår heller ikke af afgørelsen, hvordan Udbetaling Danmark er kommet frem til, hvilket beløb du er berettiget til i supplerende børnetilskud.

Efter en samlet konkret vurdering af oplysningerne i sagen vurderer vi, at du har opfyldt din oplysningspligt og derfor har modtaget pengene i god tro.

Du skal derfor ikke tilbagebetale pengene. Det indgår i vurderingen, at du ikke er blevet fyldestgørende vejledt i forbindelse med ansøgningen og bevillingen.

Vi vurderer således, at Udbetaling Danmark burde have gjort dig opmærksom på, at feriepenge indgik i beregningen enten i forbindelse med selve ansøgningen, eller da ansøgningen blev behandlet. Den manglende vejledning betyder, at du ikke vidste eller burde vide, at feriepenge skulle lægges til indtægten.”

## MYNDIGHEDS-PASSIVITET

I 2018 har vi truffet afgørelse i et mindre antal sager om kommuners indtræden i børnebidragskrav i forbindelse med anbringelse af børn uden for hjemmet. I sagerne var opkrævningen af børnebidrag hos bidragsbetaler standset i forbindelse med børnenes anbringelse uden for hjemmet, og der forløb lang tid, før bidragsbetaler blev opkrævet bidraget for tiden efter anbringelsen med tilbagevirkende kraft fra anbringelsestidspunktet.

I sagerne vurderede Ankestyrelsen, om bidragskravet var bortfaldet på grund af myndighedernes passivitet i forhold til at gøre deres krav gældende overfor bidragsbetaler. Ankestyrelsen vurderede i den forbindelse, at der skal stilles mindst de sam-

me krav til en myndighed, som der ville blive stillet til en borger om, at et krav skal gøres gældende inden for rimelig tid, for at retten til kravet bevares.

#### **UDDRAG AF AFGØRELSE HVOR TILBAGEBETALING ÆNDRES SOM FØLGE AF MYNDIGHEDERNES PASSIVITET**

"Ankestyrelsen vurderer, at X Kommunes krav på bidrag under Y's anbringelse er bortfaldet på grund af passivitet fra myndighederne. Du skal derfor ikke betale børnebidrag til X Kommune under anbringelsen i henhold til bidragsafgørelsen.

-----

Vi lægger afgørende vægt på, at der gik ca. 2 år og 9 måneder fra anbringelsen, før du modtog besked fra Udbetaling Danmark om, at du skulle betale med tilbagevirkende kraft fra 16. april 2014. På denne baggrund vurderer vi, at du i god tro har indrettet dig på, at du ikke længere skulle betale bidrag til Ys forsørgelse under hendes anbringelse.

Det er vores vurdering, at der skal stilles mindst de samme krav til en myndighed, som man ville stille til en borger, om at man skal gøre sit krav gældende for at kunne bevare retten til kravet. Det må desuden kunne kræves, at man giver skyldneren besked om til hvem, han kan betale med frigørende virkning, særligt når kreditor ændres.

Vi vurderer således, at selv om X Kommune allerede kort efter anbringelsen bad Udbetaling Danmark om at indtræde i bidraget fra 1. februar 2014, så blev du ikke oplyst om, at du nu skulle betale til X Kommune. Først ca. 2 år og 9 måneder efter anbringelsen, modtog du et brev fra Udbetaling Danmark om, at du skulle betale bidrag til X kommune under anbringelsen.

Vi lægger ved vurderingen også vægt på, at opkrævning med tilbagevirkende kraft ville betyde, at du mistede muligheden for at ansøge Statsforvaltningen om fritagelse for bidragspligten under anbringelsen, i hvert fald for den periode, som allerede er gået."

### **Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2017**

I redegørelsen fra 2017 var der, udover sager om mangelfuld vejledning, fokus på sager vedrørende formodningsreglen i sager om børnetilskud til enlige, hvor der var tilmeldt en anden voksen på ydelsesmodtagerens adresse.

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.

Vi har i 2018 ikke set tilsvarende tendens i denne type sager. Sagerne om formodning for samliv er bedre oplyst og begrundet.

## KAPITEL 8

## National pension

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

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2018
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år

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

## SAGER OM NATIONAL PENSION I TAL

Antallet af indkomne sager var i 2016 901 sager og i 2017 874 sager. I 2018 modtog vi 680 sager, se tabel 8.1.

TABEL 8.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	901
2017	874
2018	680

Af de 680 sager, som vi modtog i 2018, var langt størstedelen – 93 procent – sager efter lov om social pension, mens syv procent omhandlede lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl., se tabel 8.2.

TABEL 8.2 INDKOMNE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Antal	Procent
Lov om social pension	632	93
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	48	7
I alt	680	100

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen 610 sager om national pension. 551 sager blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt, se tabel 8.3.

TABEL 8.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager 2018	551	90	59	10	610	100

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

Som det fremgår af nedenstående tabel, var 93 procent af de afsluttede sager efter lov om social pension. De resterende syv procent vedrørte lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.

TABEL 8.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	504	91	55	93	559	92
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	47	9	4	7	51	8
<b>I alt</b>	<b>551</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>610</b>	<b>100</b>

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

Nedenfor ses udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager er steget fra 35 procent i 2016 til 37 procent i 2017 og til 82 procent i 2018.

Samtidig er der sket et fald i andelen af hjemviste sager fra 53 procent i 2016 til 50 procent i 2017 og til otte procent i 2018. Andelen af ændrede sager er faldet fra 12 procent i 2016 til 10 procent i 2018, men med en lille stigning til 13 procent i 2017.

Stigningen i antal stadfæstede sager og faldet i antal hjemviste sager skyldes bl.a., at Udbetaling Danmark nu i sager om efterregulering, hvis det ikke er gjort i afgørelsen, beregner pensionen og tilbagebetalingskravet i forbindelse med genvurderingen. Det betyder, at der rettes op på den manglende begrundelse i afgørelsen, og vi kan stadfæste sagen. I 2017 hjemviste vi de sager på grund af manglende beregninger.

I 2017 hjemviste vi også sager om efterregulering og tilbagebetaling vedrørende 2015, hvor Udbetaling Danmark havde

anset en agterskrivelse som en afgørelse, selv om borger var kommet med bemærkninger i partshøringsperioden.

TABEL 8.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	120	35	182	53	39	12	341	100
2017	422	37	557	50	152	13	1132	100
2018	452	82	45	8	54	10	551	100

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

330 stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, mens der i 122 sager er påtalt sagsbehandlingsfejl, se tabel 8.6.

TABEL 8.6 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	452	100	45	100	54	100	551	100
Antal sager med kritik	122	27	20	44	24	44	166	30
Antal sager uden kritik	330	73	25	56	30	56	385	70

Det fremgår af tabel 8.7, at der er stadfæstet 85 procent af sagerne efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. og 82 procent efter lov om social pension. Andelen af hjemviste sager er otte procent for sager efter lov om social pension og ni procent efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. 10 procent af sagerne er ændret efter lov om social pension og tre procent efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl.



TABEL 8.7 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	412	82	41	8	51	10	504	100
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	40	85	4	9	3	6	47	100
<b>I alt</b>	<b>452</b>	<b>82</b>	<b>45</b>	<b>8</b>	<b>54</b>	<b>10</b>	<b>551</b>	<b>100</b>

Af tabel 8.8 fremgår, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på pensionsområdet i 2018. Vi har i 21 procent af sagerne udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. I de stadfæstede sager er det sket i 20 procent af sagerne. Når sagerne på trods af den mangelfulde begrundelse er stadfæstet, skyldes det, at Udbetaling Danmark eller vi har rettet op på denne. I otte procent af både det samlede antal sager og af de stadfæstede sager har vi kritiseret, at Udbetaling Danmark ikke har overholdt genvurderingsfristen på fire uger.

TABEL 8.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	330	73	25	56	30	59	70
Akter	13	3	2	4	7	14	4
Begrundelse	91	20	12	27	13	25	21
Genvurdering	4	1			1	2	1
Habilitet	2	0					0
Klagevejledning	3	1					1
Meddelelse af afgørelsen	3	1	3	3			1
Partshøring			1	1			0
Tidsfrister	36	8	1	2	6	12	8
Undersøgelsesprincippet (officialprincippet)			4	9			1
Vejledningspligt			2	4	2	4	1

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

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

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

Som det ses af tabellen nedenfor, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 43 procent af det samlede antal stadfæstede sager i 2016 til 61 procent i 2017 og til 73 procent i 2018.

TABEL 8.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	52	43	120	100
2017	257	61	422	100
2018	330	73	452	100

## TENDENSER PÅ OMRÅDET NATIONAL PENSION

Vi har i 2018 ændret praksis for beregningen af pension, når der er flere opgørelsesperioder i kalenderåret. Pensionen skal beregnes på grundlag af en ny opgørelsesperiode, når der sker ændringer i pensionistens personlige forhold af betydning for beregningen af pensionen.

Tidligere har vi beregnet pensionen i alle opgørelsesperioder på baggrund af de faktiske indkomster i de enkelte perioder. Vi har opdelt kalenderåret i flere opgørelsesperioder, både hvad angår grundbeløbet og pensionstillægget. Det fremgår af forarbejderne i forbindelse med indførelsen af kalenderårsmodellen, at grundbeløb og pensionstillæg skal behandles på samme måde ved ændringer i de personlige forhold. Særligt ved beregningen af grundbeløbet har det medført nogle urimelige krav. Grundbeløbet beregnes alene på grundlag af pensionistens indtægt ved personligt arbejde, og beregningen er derfor ikke afhængig af, om man bliver samlevende, eller ens ægtefælle går på folkepension.

Vi har løbende drøftet uhensigtsmæssighederne med Udbetaling Danmark og STAR på vores ERFA-møder. Disse drøftelser har afstedkommet, at STAR den 2. juli 2018 kom med en vejledende udtalelse om opgørelsesperioder for indtægtsgrundlaget ved beregning af pension efter kalenderårsmodellen.

Vi har på baggrund af den vejledende udtalelse valgt at ændre praksis vedrørende beregning af pension, når der er flere opgørelsesperioder i et kalenderår.

## OPGØRELSESPERIODER I KALENDERÅRET

Opgørelsesperioden for indtægtsgrundlaget for beregning af pension er det kalenderår eller den del af et kalenderår, som pensionsudbetalingen vedrører.

Det betyder, at hvis en borger har modtaget pension fra den 1. januar, er opgørelsesperioden hele kalenderåret. Hvis borger har modtaget pension fra fx den 1. marts, er opgørelsesperioden fra den 1. marts og resten af kalenderåret.

Hvis der sker ændringer i de personlige forhold, fx at borger bliver samlevende, eller ægtefællen går på folkepension, bliver opgørelsesperioden for beregningen af pensionen fremadrettet ændret, således at denne periode beregnes fra det tidspunkt, hvor ændringen indtræffer, og resten af året. Kalenderåret vil således have to opgørelsesperioder.

Pensionen er i den første opgørelsesperiode beregnet på grundlag af oplysningerne i forskudsopgørelsen og skal ved efterreguleringen beregnes på grundlag af oplysningerne i årsopgørelsen. I den anden periode skal pensionen beregnes på grundlag af de faktiske indkomster i perioden.

Eksempel med samliv fra den 1/4 – kalenderåret:

I-----I-----I
1/1                    1/4 (samliv)                    31/12

Beregning 1/1-1/4 - årsopgørelsen

I-----I
1/1                    31/12

Beregning 1/4 -31/12 – faktiske indkomster

I-----I
1/4                    31/12

Den ændrede praksis har betydet, at vi har ændret eller hjemvist et mindre antal sager.

Det har også betydet, at vi har genoptaget 14 sager om efterregulering, hvor der var flere opgørelsesperioder. Vi har hjemvist sagerne til Udbetaling Danmark.

## UDDRAG AF SAG, SOM ER GENOPTAGET OG HJEMVIST

"Vi har genoptaget din sag om efterregulering af pension for 2016, da vi har ændret praksis, for så vidt angår opgørelse af indtægtsgrundlaget for grundbeløbet og for pensionstillægget. Vi afgjorde sagen den 13. november 2017.

Vi har nu truffet følgende

### Afgørelse

- Udbetaling Danmark skal behandle din sag igen.

Det betyder, at vi ændrer vores tidligere afgørelse, hvor vi tiltrådte, at du havde modtaget 34.152 kr. for meget i pension i 2016, og hjemviser sagen til Udbetaling Danmark, som skal afgøre sagen på ny. Udbetaling Danmark skal beregne din pension igen efter de retningslinjer, som fremgår af denne afgørelse. Hvis de ændrede retningslinjer for beregning af pensionen medfører, at tilbagebetalingskravet bliver større end efter den tidligere anvendte beregning, skal du ikke tilbagebetale mere end det tidligere fastsatte krav.

Udbetaling Danmark kontakter dig.

----

### Begrundelsen for afgørelsen

*Sådan vurderer vi sagen*

Ankestyrelsen vurderer, at der er grundlag for en ændret opgørelse af indtægtsgrundlaget til beregning af størrelsen af grundbeløbet.

Opgørelsesperioden for indtægtsgrundlaget ved beregningen af grundbeløbet er hele kalenderåret.

Vi vurderer også, at der er grundlag for en ændret opgørelse af indtægtsgrundlaget for beregning af størrelsen af pensionstillægget og opgørelse af fradragene for perioden den 1. januar til den 30. juni 2016.

*Hvad er afgørende for resultatet*

Vi lægger vægt på, at du har modtaget folkepension i hele 2016, hvorfor din foreløbige pension pr. den 1. januar 2016 er beregnet og udbetalt på grundlag af din og din ægtefælles forskudsopgørelser for kalenderåret 2016. Når pensionen er beregnet på grundlag af hele kalenderåret som opgørelsesperiode, skal efterreguleringen ske på grundlag af de faktiske indtægter i samme opgørelsesperiode, det vil sige på grundlag af indtægterne, der fremgår af årsopgørelsen for 2016.

Vi lægger også vægt på, at pensionen kun skal omregnes, hvis der sker ændringer i de personlige forhold, som har betydning for pensionens størrelse. For grundbeløbet gælder det, at det alene er din indtægt ved personligt arbejde, der har betydning for pensionens størrelse. Det har derfor ikke betydning for beregningen af grundbeløbet, at der sker ændringer i dine personlige forhold, herunder fx at din ægtefælle går på folkepension.

Kalenderåret skal derfor ikke periodiseres i flere opgørelsesperioder, for så vidt angår grundbeløbet.

For så vidt angår pensionstillægget, skal det for perioden den 1. januar til den 30. juni 2016 beregnes på grundlag af indtægterne, der fremgår af årsopgørelsen for 2016."

### **Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2017**

#### **BEGRUNDELSES- MANGEL**

I redegørelsen for 2017 beskrev vi, at vi havde hjemvist 50 procent af de realitetsbehandlede sager, da vi i samme omfang som i 2016 konstaterede, at Udbetaling Danmark ikke havde begrundet afgørelser om efterregulering og tilbagebetaling tilstrækkeligt. Det fremgik ikke af afgørelsen, hvordan pensionen var beregnet og dermed, hvordan man var kommet frem til tilbagebetalingskravets størrelse. Udbetaling Danmark viste fortsat oftest først de underliggende beregninger af pensionen i genvurderingen og forklarede, hvordan fx et tilbagebetalingskrav var opstået. Dette medførte bl.a., at vi i 60 procent af de realitetsbehandlede sager påtalte, at begrundelsen i afgørelsen (til borger) var mangelfuld.

**FEJL I BEREGNINGERNE**

Udbetaling Danmark viser stadig ofte først de underliggende beregninger af pensionen i genvurderingen og forklarer, hvordan et tilbagebetalingskrav er opstået. Vi har i 2018 kritiseret begrundelsen i 21 procent af de realitetsbehandlede sager.

Vi beskrev også i sidste års redegørelse, at Udbetaling Danmark ofte nedrundede til nærmeste 100 på en forkert måde ved beregningen af borgers pension, herunder ved beregningen af tilbagebetalingskravet i forbindelse med efterregulering. Det skete, når opgørelsesperioden var mindre end kalenderåret.

I 2018 har vi ikke oplevet, at Udbetaling Danmark har omregnet indtægten og har nedrundet til nærmeste 100 på en forkert måde.

## KAPITEL 9

# International pension

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

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager 2018
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år

## SAGER OM INTERNATIONAL PENSION

Antallet af indkomne sager på området steg fra 401 sager i 2016 til 537 sager i 2017, men faldt i 2018 til 493 sager, se tabel 9.1.

TABEL 9.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	401
2017	537
2018	493

95 procent af de 493 sager, som vi modtog i 2018, var efter lov om social pension, mens fem procent omhandlede lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl., se tabel 9.2.

TABEL 9.2 INDKOMNE SAGER FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Antal	Procent
Lov om social pension	467	95
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	26	5
I alt	<b>493</b>	<b>100</b>

Af tabel 9.3 fremgår det, at vi har afsluttet 474 sager i 2018. Heraf er de 426 af sagerne realitetsbehandlede, og 48 sager er afvist eller bortfaldet, hvilket svarer til 10 procent af de afsluttede sager.



TABEL 9.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager i 2018	426	90	48	10	474	100

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

Vi har realitetsbehandlet 407 sager efter lov om social pension, hvilket svarer til 96 procent af de realitetsbehandlede sager. Vi har realitetsbehandlet 19 sager, svarende til fire procent efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl., se tabel 9.4.

TABEL 9.4 AFSLUTTEDE SAGER FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Realitetsbehandlet		Afvisning/Bortfald		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	407	96	47	98	455	96
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	19	4	1	2	20	4
<b>I alt</b>	<b>426</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>474</b>	<b>100</b>

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

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Som det ses, er andelen af stadfæstede sager steget fra 81 procent i 2016 til 92 procent i 2018, men med et lille fald til 80 procent i 2017. Andelen af hjemviste sager var i 2016 13 procent, i 2017 10 procent og i 2018 fem procent. Andelen af ændrede sager steg fra fem procent i 2016 til 10 procent i 2017, hvorefter den faldt til tre procent i 2018.

TABEL 9.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	197	81	32	13	13	5	242	100
2017	381	80	46	10	48	10	475	100
2018	392	92	22	5	12	3	426	100

Som det fremgår af tabel 9.6 er 92 procent af sagerne efter lov om social pension stadfæstet. Efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.fl. er 89 procent af sagerne blevet stadfæstet i 2018. Fem procent af sagerne efter lov om social pension er hjemvist, og tre procent er ændret, mens det er 11 procent efter lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig førtidspension.

TABEL 9.6 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2018 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændret		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Lov om social pension	375	92	20	5	12	3	407	100
Lov om højeste, mellemste, forhøjet m.fl.	17	89	2	11	0	0	19	100
<b>I alt</b>	<b>392</b>	<b>92</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>426</b>	<b>100</b>

Der er blevet påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 ud af 426 afsluttede sager sagerne. I de 392 stadfæstede sager blev der udtalt kritik i 35 sager, se tabel 9.7.

TABEL 9.7 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		I alt
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Realitetsbehandlede sager	392	100	22	100	12	100	426
Antal sager med kritik	35	9	9	41	1	8	45
Antal sager uden kritik	357	91	13	59	11	92	381

Det fremgår af tabel 9.8, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området i 2018. I de stadfæstede sager har vi især udtalt kritik af overskridelse af genvurderingsfristen på 4 uger.

Det har vi gjort i seks procent af sagerne. I fem procent af de hjemviste sager har vi kritiseret begrundelsen, og i otte procent af de ændrede sager har vi kritiseret Udbetaling Danmarks vejledning. Det er sket i sager, hvor væsentlige dokumenter i sagen ikke er blevet oversat til en sprog, som pensionisten forstår.

TABEL 9.8 FORDELINGEN AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

	Stadfæstelse		Hjemvisning		Ændring		Procent af de samlede realitetsbehandlede sager
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	
Ingen kritik	357	91	13	59	11	92	89
Akter	4	1					1
Begrundelse	8	2	5	5			3
Genvurdering	1	0					0
Klagevejledning	2	0	1	1			1
Partshøring	2	0	1	1			1
Tidsfrister	25	6	3	3			7
Undersøgelsesprincippet (officialprincippet)			4	4			1
Vejledningspligt					1	8	0

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

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

Som det fremgår af tabellen neden for, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 68 procent i 2016, til 77 procent i 2017 og til 91 procent i 2018.

TABEL 9.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager uden kritik		Stadfæstede sager	
	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	134	68	197	100
2017	295	77	381	100
2018	357	91	392	100

## TENDENSER PÅ OMRÅDET INTERNATIONAL PENSION

Den praksisændring, som er beskrevet i kapitlet om national pension, omfatter også sager om international pension.

### Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2017

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

Vi har ikke set dette i helt samme omfang i 2018.

## KAPITEL 10

## Lovvalg

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

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

Ankestyrelsen har i 2018 alene realitetsbehandlet tre 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

Antallet af indkomne sager har siden 2016 været stigende, med 14 indkomne sager i 2016, 17 sager i 2017 og 31 sager i 2018.

I 2018 afsluttede Ankestyrelsen seks sager om lovvalg, hvoraf tre sager blev realitetsbehandlet, og den resterende del er afvist eller bortfaldet. Der har i 2018 været en stigning i antallet af sager om lovvalg i forhold til tidligere år. Vi har derfor i 2018 iværksat et oplæringsforløb, så flere medarbejdere kan behandle disse sager.

TABEL 10.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	14
2017	17
2018	31

Tabel 10.2 viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Det ses, at andelen af ændrede sager er steget i forhold til antallet af stadfæstede sager. Da der alene er realitetsbehandlet tre sager, er det ikke muligt at udlede en tendens i forhold til stadfæstede, ændrede og hjemviste sager.

TABEL 10.2 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

	Stadfæstede sager		Hjemviste sager		Ændrede sager		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
2016	13	72	2	11	3	17	18	100
2017	2	100	0	0	0	0	2	100
2018	1	33	0	0	2	67	3	100

## KAPITEL 11

## Kontanthjælpsloftet

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

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2018
- Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2018

## 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. I 2016 modtog vi 1 sag. I 2017 modtog vi 151 sager, og i 2018 modtog vi 91 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 borger indplacering under kontanthjælpsloftet. De kommunale sager om kontanthjælpsloftet er ikke omfattet af redegørelsen.

TABEL 11.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

År	Antal indkomne sager
2016	1
2017	151
2018	91

Vi afsluttede 71 sager om kontanthjælpsloftet i 2018. Af de 71 sager blev 60 sager realitetsbehandlet, og 11 sager blev afvist eller bortfaldt.

TABEL 11.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2018

	Realitetsbehandlet		Afvist/bortfaldet		I alt	
	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Afsluttede sager i 2018	60	85	11	15	71	100

Vi stadfæstede alle de 60 sager, der blev realitetsbehandlet i 2018.

Der blev påtalt sagsbehandlingsfejl i 45 procent af de realitetsbehandlede sager.

TABEL 11.3 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

	Stadfæstelse	
	Antal	Procent
Realitetsbehandlede sager	60	100
Antal sager med kritik	27	45
Antal sager uden kritik	33	55

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



TABEL 11.4 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

	Stadfæstelse	Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager
Ingen kritik	33	55
Begrundelse	22	37
Genvurdering	3	5
Tidsfrister	3	5

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

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

## BILAG 1

# Bag om tallene

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

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

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

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

**BILAG 2**

# Samarbejdet med Udbetaling Danmark

## MØDEVIRKSOMHED

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

### **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**

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.

## OVERSIGTER OVER KRITIKEMNEORD

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

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

## BILAG 3

# Principafgørelser

I 2018 har vi afgjort én principafgørelse på Udbetaling Danmarks område.

Denne er anført nedenfor med link til retsinformation.

**Ankestyrelsens principafgørelse 26-18 om børne- og ungedelse - modregning - manglende betaling for dagtilbud - afgørelseskompetence – klageadgang**

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=201781>