

---

Marts 2023

# Redegørelse om behandling af klagesager fra Udbetaling Danmark 2021



---

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.: 978-87-7811-452-5

# Indholdsfortegnelse

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| KAPITEL 1 | FORORD  | 5  |
| KAPITEL 2 | SAMMENFATNING                                       | 7  |
|           | Tal og tendenser på de enkelte områder              | 9  |
| KAPITEL 3 | ÅRSAGER TIL AT AFGØRELSER IKKE STADFÆSTES           | 17 |
|           | Retlige spørgsmål                                   | 17 |
|           | Ankestyrelsens reaktionsmuligheder                  | 18 |
|           | Materielle og formelle fejl i sagsbehandlingen      | 19 |
|           | Påtale af sagsbehandlingsfejl i sagerne             | 20 |
| KAPITEL 4 | ANKESTYRELSENS SAGER PÅ UDBETALING DANMARKS OMRÅDER | 22 |
|           | Tilgang af sager                                    | 22 |
|           | Afsluttede sager                                    | 23 |
|           | Realitetsbehandlede sager                           | 24 |
| KAPITEL 5 | BARSELSDAGPENGE                                     | 29 |
|           | Sager om barselsdagpenge i tal                      | 29 |
|           | Tendenser i sager om barselsdagpenge                | 32 |
| KAPITEL 6 | BOLIGSTØTTE   | 35 |
|           | Sager om boligstøtte i tal                          | 35 |
|           | Tendenser i sager om boligstøtte                    | 38 |
| KAPITEL 7 | FAMILIEYDELSER                                      | 39 |
|           | Sager om familieydelser i tal                       | 39 |
|           | Tendenser i sager om familieydelser                 | 45 |
| KAPITEL 8 | NATIONAL PENSION                                    | 46 |
|           | Sager om national pension i tal                     | 46 |
|           | Tendenser på området national pension               | 49 |
| KAPITEL 9 | INTERNATIONAL PENSION                               | 52 |
|           | Sager om international pension                      | 52 |
|           | Tendenser på området international pension          | 54 |

|  |           |
|--|-----------|
| KAPITEL 10 DIVERSE LOVE                          | 56        |
| <b>Sager efter diverse love</b>                  | <b>56</b> |
| BILAG 1 BAG OM TALLENE                           | 61        |
| BILAG 2 SAMARBEJDET MED UDBETALING<br>DANMARK 62 |           |
| BILAG 3 PRINCIPAFGØRELSER                        | 64        |

## Forord

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

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



Redegørelsen indeholder også statistik over påtalte sagsbehandlingsfejl.

Redegørelsen indeholder statistik mv. vedrørende lovområderne:

- Barselsdagpenge
- Boligstøtte
- Familieydelse
- National pension
- International pension
- Lovvalg
- Kontanthjælpsloft
- Fleksydelse
- Efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a
- Hjælp efter aktivlovens § 6
- Reintegrationsydelse
- En skattefri seniorpræmie
- Delpension
- Hjælp efter lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere

I 2021 har vi ikke modtaget sager om sygedagpengeforsikring. Vi har valgt at medtage sager efter lov om fleksydelse, sager om delpension og sager om efterlevelseshjælp og om hjælp efter aktivlovens § 6, sager om reintegrationsydelse efter repareringsloven, sager om en skattefri seniorpræmie samt sager om et midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samlet under diverse love. Dette skyldes, at der er tale om mindre sagsområder, hvor Ankestyrelsen ikke modtager ret mange sager.

Vi har med virkning fra denne redegørelse valgt også at kategorisere sager om lovvalg og kontanthjælpsloft under diverse love, da vi heller ikke modtager ret mange sager på disse områder.



Vi har i årets redegørelse medtaget et kapitel om diverse love. Her beskriver vi de forskellige mindre sagsområder.

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 2021. 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.

Af redegørelsen fremgår 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 2021, ligesom vi har set på, om der er sket en udvikling i nogle af de tendenser, som vi beskrev i redegørelsen for 2020. Under tendenser beskriver vi, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har set i nogle af klagesagerne. Derudover beskriver vi fx særlige sager og særlige fokusområder, som vi har haft i Ankestyrelsen i 2021.

### Nøgletal 2021

#### TAL FOR HELE UDBETALING DANMARKS OMRÅDE

##### Indkomne sager:

- I 2021 modtog Udbetaling Danmark 4.882 klagesager, afgjort af Udbetaling Danmark. I 2020 modtog vi 4.022 sager.
- Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen fra og med 2021 har oprettet en ekstra sag, når sagen også handler om tilbagebetaling.

- De sagsområder, hvor Ankestyrelsen modtog flest klagesager, var boligstøtte (36 procent), familieydelse (26 procent) og national pension (22 procent).

#### **Afsluttede sager:**

- Ankestyrelsen afsluttede 4.249 sager i 2021, hvoraf 3.853 blev realitetsbehandlet, og 396 sager, svarende til ni procent, blev afvist eller bortfaldt.
- Hovedparten af de afsluttede sager vedrørte boligstøtte, som udgjorde 35 procent, og familieydelse og national pension, som henholdsvis udgjorde 26 procent og 21 procent af de afsluttede sager.
- Antal afsluttede sager kan være højere end antal indkomne sager, da vi i 2021 også behandlede sager, som var modtaget i 2020.
- 90 procent af de realitetsbehandlede afgørelser blev stadfæstet, fire procent blev hjemvist, og fem procent ændret.
- Der er derved sket en positiv udvikling i forhold til tallene for 2020, hvor vi realitetsbehandlede 4.450 sager. 84 procent af afgørelserne blev stadfæstet, syv procent blev hjemvist, og ni procent ændret.

#### **Påtale af sagsbehandlingsfejl:**

- Der blev i 2021 påtalt sagsbehandlingsfejl i 21 procent af de realitetsbehandlede sager. I 2020 skete det i 29 procent af sagerne. Der er påtalt sagsbehandlingsfejl i både ændrede, hjemviste og stadfæstede sager.
- Når sager, på trods af påtale af sagsbehandlingsfejl er stadfæstet, skyldes det ofte, at Udbetaling Danmark har rettet op på fejlen i genvurderingen. I andre tilfælde har Ankestyrelsen rettet op på fejlen ved vores sagsbehandling.
- I sager om national pension og international pension er der udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 34 og 33 procent af sagerne. I sager om barseldagpenge er der udtalt kritik i 31 procent af sagerne. I sager efter boligstøtteloven og på området familieydelse har Ankestyrelsen påtalt sagsbehandlingsfejl i henholdsvis 15 og 13 procent af sagerne.



## PRAKSISKOORDI- NERING

## BARSELSDAG- PENGE

### Hvilke sagsbehandlingsfejl har vi påtalt:

- Ankestyrelsen har i seks procent af de realitetsbehandlede sager påtalt, at Udbetaling Danmarks begrundelser i afgørelserne er mangelfulde. Det drejer sig særligt om begrundelser for beregninger af ydelser og opgørelser af krav og om forkerte eller mangelfulde henvisninger til retsregler.
- Ankestyrelsen har i otte procent af de realitetsbehandlede sager udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger.
- I 2020 påtalte Ankestyrelsen mangelfuld begrundelse i 13 procent af de realitetsbehandlede sager og manglende overholdelse af genvurderingsfristen i otte procent af sagerne.

Tallene er nærmere uddybet i afsnittene om de enkelte lovområder.

Ankestyrelsen holder regelmæssige ERFA-møder med Udbetaling Danmark på de enkelte lovområder, hvor vi bl.a. tager de tendenser og fejl, som vi ser i sagerne, op. Vi oplever generelt en stor lydhørhed fra Udbetaling Danmarks side, hvilket bl.a. afspejles i en stigning i andelen af stadfæstede sager og et fald i antallet af sager, hvor der udtales kritik for sagsbehandlingsfejl.

## TAL OG TENDENSER PÅ DE ENKELTE OMRÅDER

### Indkomne sager

I 2021 modtog Ankestyrelsen 430 sager om barselsdagpenge.

### Afsluttede sager

Vi afsluttede 440 sager om barselsdagpenge, hvoraf 414 blev realitetsbehandlet, hvilket svarer til 94 procent af det samlede antal afsluttede barselsdagpengesager.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

På barselsdagpengeområdet er andelen af stadfæstede sager faldet fra 83 procent i 2019 til 81 procent i 2020. Andelen af stadfæstede sager er herefter steget til 84 procent i 2021. Andelen af hjemviste sager er steget fra seks procent i 2019 til otte procent i 2020, hvorefter andelen igen er faldet til syv procent i 2021. Andelen af ændrede sager er faldet en smule fra 12 procent i 2019 til 11 procent i 2020. Herefter er der sket et pænt fald til otte procent i 2021.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Der blev udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i 63 af de 349 stadfæstede sager, hvilket svarer til 18 procent. Vi har især påtalt begrundelsesmangler, hvilket er sket i 12 procent af alle sager og i syv procent af de stadfæstede sager. I syv procent af alle sager har vi kritiseret vejledningen, mens det er sket i fem procent af de stadfæstede sager. Genvurderingsfristen har været overskredet i to procent af sagerne.

Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 62 procent i 2019 til 70 procent i 2020 og til 79 procent i 2021.

### **Tendenser**

Vi har løbende beskrevet, at vi har set sager, hvor Udbetaling Danmark ikke har registreret telefoniske henvendelser efter afgørelsen som en klage over afgørelsen.

Udbetaling Danmark har gjort en stor indsats for at sikre, at telefoniske klager over afgørelser bliver behandlet som klager. De har indført en fast procedure, når de får en telefonisk henvendelse, efter der er truffet en afgørelse. Vi går ud fra, at problemet hermed er løst.

I redegørelsen for 2020 beskrev vi, at vi fortsat så sager om tilbagebetaling, hvor tilbagebetalingskravet var blevet større grundet en fejludbetaling. Det var særligt tale om sager, hvor borger havde fået udbetalt for lidt i barselsdagpenge, og hvor Udbetaling Danmarks system efter det oplyste ikke kunne udbetale restbeløbet, men i stedet har udbetalt det fulde korrekte beløb for perioden. Vi har i 2021 ikke set dette. Vi har i det hele taget modtaget meget få sager om tilbagebetaling af barselsdagpenge i 2021.

Covid-19 var i 2020 årsag til, at vi modtog og afgjorde et antal sager om, hvorvidt fravær pga. smittefare kunne anses for graviditetsbetinget fravær.

Vi modtog i 2020 også mange sager, hvor fristen for at ansøge om refusion af barselsdagpenge eller ansøge om barselsdagpenge ikke var overholdt, og hvor det blev anført, at corona situationen medførte, at man ikke havde fået ansøgt i tide.

I 2021 er omkring ¼ af ændringerne og hjemvisningerne på barselsområdet relateret til Covid-19. Der har været flere lovændringer grundet Covid-19, som skulle implementeres hurtigt, og der har været lovændringer, som er trådt i kraft i perioden mellem Udbetaling Danmarks genvurdering og Ankestyrelsens afgørelse, se nedenfor om ændringen fra den 4. juni 2021.

I 2021 har der været henvist til Covid-19 i sager om beskæftigelseskravet, hvor ansøger har gjort gældende, at hun/han ikke har haft så mange arbejdstimer som normalt på grund af Covid-19.

Der blev med virkning fra den 4. juni 2021 indført en lovændring, hvorefter selvstændige på grund af corona nedlukninger kan vælge, om barseldagpengene skal beregnes på baggrund af virksomhedsresultatet fra 2019 eller 2020. Vi har hjemvist et par sager i forbindelse med, at ændringen trådte i kraft, da ansøger ikke ved beregningen af barseldagpengene havde fået valget mellem 2019 og 2020. Der var tale om sager, hvor Udbetaling Danmark havde truffet afgørelse om beregning på baggrund af resultatet fra 2020 kort før, lovændringen trådte i kraft.

## **BOLIGSTØTTE**

### **Indkomne sager**

I 2021 modtog vi 1.743 klagesager om boligstøtte.

### **Afsluttede sager**

Vi afsluttede 1.484 sager i 2021, hvoraf de 1.388 blev realitetsbehandlet, og 96 sager blev afvist eller bortfaldt. De realitetsbehandlede sager svarer til 94 procent af det samlede antal afsluttede boligstøttesager.

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

Andelen af stadfæstede sager er steget fra 79 procent i 2019 til 84 procent i 2020 og til 91 procent i 2021. Andelen af hjemviste sager er faldet støt fra 11 procent i 2019 til ni procent i 2020. I 2021 har vi hjemvist fem procent af boligstøttesagerne. Tilsvarende er andelen af ændrede sager faldet fra 10 procent i 2019 til syv procent i 2020 og til fire procent i 2021.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

På boligstøtteområdet har vi udtalt kritik af sagsbehandlingsfejl i otte procent af de stadfæstede sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 34 procent i 2019 til 70 procent i 2020 og endelig til 92 procent i 2021.

Vi har udtalt kritik af mangelfuld begrundelse i seks procent af de realitetsbehandlede sager mod 19 procent i 2020. I de stadfæstede sager er det sket i tre procent af sagerne i 2021. I tre procent af alle realitetsbehandlede sager har vi påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. I 2020 skete det i 10 procent af sagerne.

### **Tendenser**

Vi beskrev i redegørelsen for 2019, at vi i 54 procent af sagerne havde kritiseret, at genvurderingsfristen på fire uger

ikke var overholdt. I 2020 kritiserede vi manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 10 procent af sagerne. I 2021 er det sket i tre procent af sagerne.

I redegørelsen for 2020 beskrev vi, at vi i sager, hvor der var flyttet endnu en person ind i boligen, stadig så mange eksempler på breve til boligstøttemodtager om tilflytningen, som var misvisende. Overskriften var, fx at boligstøtten ikke ændrer sig, hvorefter det fremgår, at der skal tilbagebetales boligstøtte. Vi har ikke bemærket samme breve i 2021.

## FAMILIEYDELSER

### Indkomne sager

I 2021 modtog vi 1.269 klagesager om familieydelser. Heraf vedrørte 36 procent sager om bidragsopkrævning, 38 procent sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, og 25 procent vedrørte sager om børne- og ungeydelse.

### Afsluttede sager

I 2021 afsluttede Ankestyrelsen 1.086 sager om familieydelser, hvoraf 102 sager blev afvist eller bortfaldt. 91 procent af de afsluttede sager blev derfor realitetsbehandlet. 40 procent vedrørte opkrævning af underholdsbidrag, og 36 procent vedrørte sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag. 23 procent af de realitetsbehandlede sager vedrørte børne- og ungeydelse.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af stadfæstede sager er faldet fra 89 procent i 2019 til 84 procent i 2020. Herefter er andelen af stadfæstede sager steget til 92 procent i 2021. Modsat er andelen af ændrede sager steget fra seks procent i 2019 til 12 procent i 2020, hvorefter den er faldet til fire procent i 2021. Andelen af hjemviste sager var fem procent i 2019. I 2020 hjemviste vi fire procent af sagerne om familieydelser. Det er faldet til tre procent i 2021.

95 procent af sagerne om opkrævning af bidrag, 91 procent af sagerne om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag og 90 procent af sagerne om børne- og ungeydelse er stadfæstet.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der er udtalt kritik i 12 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager er der udtalt kritik i otte procent af sagerne.

Der har været udtalt kritik af begrundelsesmangler i fire procent af sagerne. I de stadfæstede sager er det sket i to procent af sagerne. Der har været udtalt kritik af manglende

overholdelse af fristen for genvurdering på fire uger i to procent af de realitetsbehandlede sager. Det er et fald fra 13 procent i 2020.

Der er sket et stigning i andelen af stadfæstede sager uden kritik fra 62 procent i 2019 til 77 procent i 2020 og til 92 procent i 2021.

### **Tendenser**

Vi har i 2021 behandlet en del sager om standsning og tilbagebetaling af familieydelse som følge af, at modtager af ydelserne ikke længere kan anses som reelt enlig.

Vi har haft øget fokus på, at der skal foretages en samlet vurdering af de økonomiske og praktiske forhold, som det fremgår af vores offentliggjorte praksis.

Vi har stadfæstet afgørelser, hvor vi vurderer, at det er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at ydelsesmodtager ikke har været enlig, og hvor Udbetaling Danmark har foretaget en samlet vurdering af de økonomiske og praktiske forhold. Vi har også stadfæstet flere afgørelser, hvor Udbetaling Danmark ikke har foretaget en samlet vurdering, men fx alene foretaget en vurdering af de økonomiske forhold. Det har vi gjort i de tilfælde, hvor der i sagen har foreligget tilstrækkelige oplysninger til, at vi selv har kunnet foretage en sådan samlet vurdering.

Vi har hjemvist afgørelser, hvor der mangler oplysninger i sagen om fx økonomiske forhold, og hvor vi derfor ikke har kunnet vurdere, om ydelsesmodtager har været enlig forsørger.

Endelig har vi ændret afgørelser, hvor det ikke ud fra sagens samlede oplysninger i tilstrækkeligt omfang er sandsynliggjort, at ydelsesmodtager har haft et ægteskabslignende forhold med den formodede samlever.

## **NATIONAL PENSION**

### **Indkomne sager**

I 2021 modtog vi 1.071 klagesager om national pension.

### **Afsluttede sager**

I 2021 afsluttede vi 889 sager om national pension. 759 sager, svarende til 85 procent, blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt.

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

Andelen af stadfæstede sager er faldet fra 89 procent i 2019 til 85 procent i 2020, hvorefter andelen i 2021 igen er steget til 89 procent.

Der er sket en lille stigning i andelen af hjemviste sager fra fem procent i 2019 til seks procent i 2020. I 2021 er der igen sket et lille fald til fire procent. Andelen af ændrede sager er steget fra seks procent i 2019 til ni procent i 2020, hvorefter andelen af ændrede sager igen er faldet til syv procent.

### **Påtale af sagsbehandlingsfejl**

Vi har påtalt sagsbehandlingsfejl i 28 procent af de stadfæstede sager og i 31 procent af alle afgjorte sager. Andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 75 procent i 2019 til 87 procent i 2020. I 2021 er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet til 72 procent.

Der har i 2021 især været problemer med overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Det har vi kritiseret i 21 procent af sagerne.

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

### **Tendenser**

I slutningen af 2020 begyndte Udbetaling Danmark at sende årsbreve ud til pensionisterne, hvor deres pension og personlige tillægsprocent for 2021 fremgår. Den personlige tillægsprocent har betydning for størrelsen af ældrechecken, og om pensionisten har ret til mediecheck. Både beregningen af pensionen og den personlige tillægsprocent fremgår af brevet.

Vi kritiserer begrundelsen, når beregningerne ikke fremgår af afgørelsen.

Vi har i 2021 dog påtalt mangelfuld begrundelse, når Udbetaling Danmark i starten af 2021 ved afgørelse om mediecheck/ældrecheck har henvist pensionisten til at se beregningen af den personlige tillægsprocent i tidligere brev uden at oplyse datoen på det tidligere brev. Det har vi gjort, fordi pensionisten kan have fået flere breve fra Udbetaling Danmark, og det derfor ikke er klart, hvilket brev pensionisten skal finde beregningen i.

Der har i 2021 været en stor stigning i antallet af sager, hvor genvurderingsfristen på fire uger ikke har været overholdt. Vi har kritiseret genvurderingsfristen i 21 procent af sagerne mod tre procent af sagerne i 2020.

Udbetaling Danmark har sendt breve til pensionisterne om, at fristen for at genvurdere sagen ikke kan overholdes og med angivelse af, hvornår behandlingen af klagen kan forventes at

## INTERNATIONAL PENSION

være færdig. Årsagen, der oplyses til overskridelsen, er en stigende tilgang af klager.

Da der kun er hjemmel til at overskride fristen, hvis der er en særlig grund til det i den enkelte sag, har vi udtalt kritik, selvom der er sendt et brev til pensionisten om overskridelsen.

### Indkomne sager

I 2021 modtog vi 271 klagesager om international pension.

### Afsluttede sager

Vi har afsluttet 252 sager i 2021. Heraf er de 219 af sagerne realitetsbehandlet, hvilket svarer til 87 procent af de afsluttede sager.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager de seneste tre år

Andelen af stadfæstede sager har kun ændret sig ganske lidt i perioden fra 93 procent i 2019 til 91 procent i 2020, hvorefter andelen af stadfæstede sager igen er steget til 93 procent. Andelen af hjemviste sager var fire procent i 2019 og 2020. Herefter er der sket et fald til én procent. Andelen af ændrede sager er steget fra to procent i 2019 til seks procent i 2020 og 2021.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

Der er blevet påtalt sagsbehandlingsfejl i 31 procent af de realitetsbehandlede sager og i 30 procent af de stadfæstede sager. Det er en stigning fra fire procent af de stadfæstede sager i 2020.

Der er i 2021 især blevet udtalt kritik af genvurderingsfristen. Det er sket i 28 procent af de realitetsbehandlede sager.

Andelen af stadfæstede sager uden kritik er faldet fra 98 procent i 2019 til 96 procent i 2020 og til 70 procent i 2021.

### Tendenser

Vi har i 2021 set en stor stigning i antallet af sager, hvor genvurderingsfristen på fire uger ikke har været overholdt. Vi har kritiseret genvurderingsfristen i 28 procent af sagerne mod i to procent af sagerne i 2020.

Udbetaling Danmark har sendt breve til pensionisterne om forsinkelsen. I en del af sagerne har Udbetaling Danmark sendt flere forlængelsesbreve.

Men som beskrevet ovenfor under afsnittet om national pension, har vi alligevel udtalt kritik af genvurderingsfristen, når årsagen til overskridelsen af fristen ikke skyldes forhold i den konkrete sag.

## DIVERSE LOVE

### Indkomne sager

Vi har i alt modtaget 94 sager på området diverse love i 2021.

Vi har modtaget flest sager om kontanthjælpsloftet, hvor vi har modtaget 29 sager, og efter repatrieringsloven, hvor vi har modtaget 28 sager i 2021. Vi har modtaget færrest sager efter aktivlovens § 6, og om efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 25, hvor vi har modtaget én sag på hvert område.

### Afsluttede sager

Vi har afgjort i alt 91 sager på området diverse love i 2021, hvoraf 82 sager blev realitetsbehandlet, og ni sager blev afvist eller bortfaldt.

Der er forskel på, hvor stor en del af sagerne der er realitetsbehandlet og blevet afvist eller bortfaldt på de enkelte områder, men da der er tale om ganske få sager, kan det ikke anses for repræsentativt.

### Udfaldet af realitetsbehandlede sager

Vi har i 2021 stadfæstet 78 sager på området diverse love, hjemvist én sag, og ændret tre sager. Den hjemviste sag omhandler fleksydelse. Vi har ændret afgørelsen i én sag om delpension, én sag om fleksydelse og én sag efter repatrieringsloven.

### Påtale af sagsbehandlingsfejl

69 sager er afgjort uden kritik, og i 13 sager er der udtalt kritik.

Der er udtalt kritik i tre ud af seks sager om en skattefri seniorpræmie. På fleksydelsesområdet er der påtalt sagsbehandlingsfejl i to ud af syv sager. Vi har udtalt kritik i syv sager efter repatrieringsloven.

Vi har ikke kritiseret sagsbehandlingsfejl i sager om delpension, lovvalg, hjælp efter aktivlovens § 6 og om efterlevelseshjælp.

Vi har især kritiseret overskridelse af genvurderingsfristen. Det har vi gjort i ni af de realitetsbehandlede sager. De fem af sagerne er efter repatrieringsloven, mens tre af sagerne er om en skattefri seniorpræmie. Endelig har vi kritiseret genvurderingsfristen i én sag ud af 32 sager om kontanthjælpsloftet.



## KAPITEL 3

## Årsager til at afgørelser ikke stadfæstes

Den årlige redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark udarbejdes på baggrund af registreringer vedrørende 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, har været de samme siden 2018. Vi gennemgår de aktuelle kritik-emneord neden for.

### RETLIGE SPØRGSMÅL

Når Ankestyrelsen behandler sager, 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.

<sup>1</sup> Retssikkerhedslovens §§ 64a og 69 (lovbekendtgørelse nr. 265 af 25. februar 2022) og retssikkerhedsbekendtgørelsens § 2, stk. 2 (bekendtgørelse nr. 1152 af 7. juni 2021).

*Fortolkning*

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

*Overensstemmelse med forvaltningsretlige principper*

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

*Sagsbehandlingen*

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

*De faktiske omstændigheder*

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

Kilde: Pkt. 283 i retssikkerhedsvejledningen (vejledning nr. 9330 af 21. marts 2019.)

Ankestyrelsen skal påtale de sagsbehandlingsfejl, som Udbetaling Danmark begår i de konkrete sager, og styrelsen skal tage stilling til, hvilken betydning sagsbehandlingsfejlene skal have for den trufne afgørelse.<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. 265 af 25. februar 2022)).

## 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.

## PÅTALE AF SAGSBEHANDLINGSFEJL I SAGERNE

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

### OVERSIGT OVER KRITIK-EMNEORD

#### Ingen kritik

- Der er ingen væsentlige sagsbehandlingsfejl.

#### Akter

- Alle akter er ikke indsendt.

#### Begrundelse

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

#### Genvurdering mangelfuld

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

**Habilitet**

- Der er typisk tale om manglende underskrift på afgørelsen.

**Klagevejledning**

- Fejl i klagevejledningen.

**Meddelelse**

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

**Notatpligt**

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

**Partshøring**

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

**Partsrepræsentation**

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

**Tidsfrister**

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

**Undersøgelsesprincippet**

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

**Vejledningspligt**

- Der er ikke givet en korrekt og fyldestgørende vejledning.

## 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 2021. Vi gennemgår blandt andet, hvordan de indkomne sager fordeler sig på lovområderne, og hvordan de afsluttede sager fordeler sig i forhold til udfaldet af de realitetsbehandlede sager. Derudover indeholder kapitlet tal over sager med påtalte sagsbehandlingsfejl.

Lovområdet 'diverse love' indeholder sager om delpension, sager om efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 85a, sager efter aktivlovens § 6, efter repatrieringsloven, efter lov om fleksydelse og efter lov om en skattefri seniorpræmie. Desuden indeholder lovområdet sager om midlertidig børnetilskud til visse forsørgere.

I årets redegørelse har vi valgt ikke længere at beskrive områderne om lovvalg og kontanthjælpsloftet særskilt, da vi behandler meget få sager på disse områder. Sager på disse områder bliver beskrevet under diverse love.

### TILGANG AF SAGER

I 2021 modtog vi i alt 4.882 sager mod 4.022 sager i 2020 på Udbetaling Danmarks områder.

Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen fra og med 2021 har oprettet en ekstra sag, når sagen også handler om tilbagebetaling.

Vi modtog flest klagesager om boligstøtte, som udgjorde 36 procent af de indkomne sager i 2021. Det er et fald fra 39 procent af sagerne i 2020. Sager om familieydelser udgjorde 26 procent af sagerne mod 23 procent af sagerne i 2020. Sager om national pension udgjorde 22 procent. Det er en stigning fra 18 procent i 2020. Sager om barseldagpenge udgjorde ni procent af de indkomne sager. Det er et fald fra 12 procent i 2020. Sager om international pension udgjorde seks procent af sagerne. De forskellige områder under "diverse love" udgjorde i 2021 to procent af det samlede antal indkomne sager.

TABEL 4.1 INDKOMNE SAGER I 2021 FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

|                       | Antal        | Procent    |
|-----------------------|--------------|------------|
| Barselsdagpenge       | 430          | 9          |
| Boligstøtteloven      | 1.743        | 36         |
| Diverse love          | 94           | 2          |
| Familieydelse         | 1.269        | 26         |
| International pension | 274          | 6          |
| National pension      | 1.071        | 22         |
| <b>I alt</b>          | <b>4.882</b> | <b>100</b> |

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven, lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsloftet. Ankemodtaget dato anvendt.

## AFSLUTTEDE SAGER

Som det fremgår af tabel 4.2, har Ankestyrelsen afsluttet 4.249 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2021. 3.853 sager blev realitetsbehandlet, og 396 sager enten bortfaldt eller blev afvist. Det svarer til henholdsvis 91 procent og ni 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.

I tabel 4.2 er procenterne under hvert område opgjort som andelen af det samlede antal henholdsvis realitetsbehandlede sager, afviste sager og afsluttede sager i alt. Boligstøtte udgør fx 36 procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager og 24 procent af de afviste/bortfaldne sager.

TABEL 4.2 AFGJORTE SAGER FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

|                       | Realitetsbehandlet |            | Afvist/bortfaldet |            | I alt        |            |
|-----------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|                       | Antal              | Procent    | Antal             | Procent    | Antal        | Procent    |
| Barselsdagpenge       | 414                | 11         | 26                | 7          | 440          | 10         |
| Boligstøtteloven      | 1.388              | 36         | 96                | 24         | 1.484        | 35         |
| Diverse love          | 89                 | 2          | 9                 | 2          | 98           | 2          |
| Familieydelse         | 984                | 26         | 102               | 26         | 1.086        | 26         |
| International pension | 219                | 6          | 33                | 8          | 252          | 6          |
| National pension      | 759                | 20         | 130               | 33         | 889          | 21         |
| <b>I alt</b>          | <b>3.853</b>       | <b>100</b> | <b>396</b>        | <b>100</b> | <b>4.249</b> | <b>100</b> |

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven, lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsloftet. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

## REALITETSBEHANDLEDE SAGER

Ankestyrelsen realitetsbehandlede 3.853 sager på Udbetaling Danmarks områder i 2021. 90 procent af sagerne blev stadfæstet, fire procent blev hjemvist, og fem procent af sagerne blev ændret. På området diverse love blev 94 procent stadfæstet, og på området international pension blev 93 procent stadfæstet, mens 92 procent blev stadfæstet på området familieydelse. På boligstøtteområdet blev 91 procent stadfæstet, og på området national pension blev 89 procent stadfæstet. Vi stadfæstede i 2021 igen færrest sager på barselsdagpengeområdet – nemlig 84 procent, se tabel 4.3. I 2020 stadfæstede vi 81 procent af sagerne om barselsdagpenge, og 84 procent af alle realitetsbehandlede sager.



TABEL 4.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER FORDELT PÅ SAGSOMRÅDER 2021

|                       | Stadfæstelse |           | Hjemvisning |          | Ændring    |          | I alt        |
|-----------------------|--------------|-----------|-------------|----------|------------|----------|--------------|
|                       | Antal        | Procent   | Antal       | Procent  | Antal      | Procent  | Antal        |
| Barselsdagpenge       | 349          | 84        | 31          | 7        | 34         | 8        | 414          |
| Boligstøtteloven      | 1.265        | 91        | 64          | 5        | 59         | 4        | 1.388        |
| Diverse love          | 84           | 94        | 1           | 1        | 4          | 4        | 89           |
| Familieydelse         | 910          | 92        | 33          | 3        | 41         | 4        | 984          |
| International pension | 203          | 93        | 3           | 1        | 13         | 6        | 219          |
| National pension      | 672          | 89        | 34          | 4        | 53         | 7        | 759          |
| <b>I alt</b>          | <b>3.483</b> | <b>90</b> | <b>166</b>  | <b>4</b> | <b>204</b> | <b>5</b> | <b>3.853</b> |

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven, lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsloftet. Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

Som det ses af tabel 4.4, er der udtalt kritik i 21 procent af alle realitetsbehandlede sager. Der er et fald fra 29 procent i 2020 og 45 procent i 2019.

Andelen af sager, som er afgjort med kritik af sagsbehandlingen, varierer fra område til område. I sager om national pension og international pension er der udtalt kritik i henholdsvis 34 og 33 procent af sagerne. Det skyldes især problemer med overholdelse af genvurderingsfristen. På barselsdagpengeområdet er der udtalt kritik i 31 procent af sagerne. På området diverse love er sagsbehandlingen påtalt i 17 procent af sagerne, mens det er sket i 15 procent af boligstøttesagerne og i 13 procent af sagerne om familieydelse.

TABEL 4.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                       | Realitetsbehandlede sager i alt |  | Antal sager med kritik |           | Antal sager uden kritik |           |
|-----------------------|---------------------------------|--|------------------------|-----------|-------------------------|-----------|
|                       | Antal                           |  | Antal                  | Procent   | Antal                   | Procent   |
| Barselsdagpenge       | 443                             |  | 138                    | 31        | 305                     | 69        |
| Boligstøtteleven      | 1.428                           |  | 214                    | 15        | 1.214                   | 85        |
| Diverse love          | 89                              |  | 15                     | 17        | 74                      | 83        |
| Familieydelse         | 998                             |  | 131                    | 13        | 867                     | 87        |
| International pension | 226                             |  | 75                     | 33        | 151                     | 67        |
| National pension      | 791                             |  | 268                    | 34        | 523                     | 66        |
| <b>I alt</b>          | <b>3.975</b>                    |  | <b>841</b>             | <b>21</b> | <b>3.134</b>            | <b>79</b> |

Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven, lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsløftet

Nedenfor i tabel 4.5 ses fordelingen af de enkelte kritikemneord på de forskellige lovområder. Tabellen viser, hvor mange sager i procent der er påtalt kritik i på de forskellige lovområder set i forhold til de realitetsbehandlede sager på samme områder. Procentangivelsen i sidste kolonne angiver antallet af sager med kritik set i forhold til det samlede antal realitetsbehandlede sager.

Det fremgår, at vi i 2021 oftest har påtalt, at genvurderingsfristen på fire uger ikke er overholdt. Det har vi påtalt i otte procent af sagerne, hvilket er på samme niveau som i 2020. Fordelingen på de enkelte områder er dog mere ulige i 2021. Vi har kritiseret manglede overholdelse af genvurderingsfristen i 28 procent af de internationale pensionssager mod to procent i 2020. På området national pension har vi kritiseret genvurderingsfristen i 21 procent af sagerne mod tre procent i 2020.

Omvendt er det gået med familieydelsesområdet og boligstøtteområdet, hvor vi i 2021 har kritiseret genvurderingsfristen i henholdsvis to og tre procent af sagerne mod 13 og 10 procent i 2020.

Vi har kritiseret begrundelsen i seks procent af sagerne.

Vi har i tre procent af sagerne kritiseret, at vi ikke har modtaget alle relevante akter sammen med klagen. Der er fx tale om, at vi i sager om tilbagebetaling ofte ikke har fået medsendt udbetalingsmeddelelser eller bevillingsbreve, hvori vejledningen om oplysningspligten fremgår.

TABEL 4.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

|                              | Barsels-<br>dagpenge | Bolig-<br>støtte-<br>loven | Diverse<br>love | Familie-<br>ydelse | Internati-<br>onal pen-<br>sion | National<br>pension | I alt     |
|------------------------------|----------------------|----------------------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|-----------|
| Ingen kritik                 | 69                   | 85                         | 83              | 87                 | 67                              | 66                  | <b>79</b> |
| Akter                        | 3                    | 3                          | 1               | 3                  | 1                               | 3                   | <b>3</b>  |
| Begrundelse                  | 11                   | 6                          | 1               | 4                  | 3                               | 6                   | <b>6</b>  |
| Genvurdering                 | 0                    | 0                          | 0               | 0                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Habilitet                    | 0                    | 0                          | 0               | 0                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Klagevejledning              | 1                    | 0                          | 0               | 0                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Meddelelse af<br>afgørelsen  | 1                    | 0                          | 0               | 1                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Notatpligt                   | 1                    | 0                          | 0               | 0                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Partshøring                  | 1                    | 0                          | 0               | 0                  | 0                               | 0                   | <b>0</b>  |
| Tidsfrister                  | 2                    | 3                          | 12              | 2                  | 28                              | 21                  | <b>8</b>  |
| Undersøgelses-<br>princippet | 5                    | 2                          | 1               | 2                  | 1                               | 3                   | <b>3</b>  |
| Vejledningspligt             | 6                    | 0                          | 1               | 0                  | 0                               | 1                   | <b>1</b>  |

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens §§ 6 og 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven og lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsloftet. Der kan være påført mere end et kritik-emneord på én sag.

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

TABEL 4.6 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD – ANTAL SAGER

|                          | Bar-sels-dag-penge | Boligstøt-<br>teloven | Diverse<br>love | Familie-<br>ydelse | Internati-<br>onal pen-<br>sion | Natio-<br>nal pen-<br>sion | I alt        |
|--------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------|
| Ingen kritik             | 305                | 1.214                 | 74              | 867                | 151                             | 523                        | <b>3.134</b> |
| Akter                    | 14                 | 43                    | 1               | 33                 | 3                               | 27                         | <b>121</b>   |
| Begrundelse              | 49                 | 82                    | 1               | 37                 | 7                               | 48                         | <b>224</b>   |
| Genvurdering             | 1                  | 6                     | 0               | 0                  | 1                               | 2                          | <b>10</b>    |
| Habilitet                | 0                  | 2                     | 0               | 1                  | 0                               | 0                          | <b>3</b>     |
| Klagevejledning          | 4                  | 3                     | 0               | 1                  | 0                               | 2                          | <b>10</b>    |
| Meddelelse af afgørelsen | 3                  | 2                     | 0               | 5                  | 0                               | 1                          | <b>11</b>    |
| Notatpligt               | 5                  | 0                     | 0               | 1                  | 0                               | 0                          | <b>6</b>     |
| Partshøring              | 4                  | 5                     | 0               | 2                  | 0                               | 0                          | <b>11</b>    |
| Tidsfrister              | 9                  | 37                    | 11              | 24                 | 61                              | 163                        | <b>305</b>   |
| Undersøgelsesprincippet  | 21                 | 31                    | 1               | 24                 | 2                               | 21                         | <b>100</b>   |
| Vejledningspligt         | 28                 | 0                     | 1               | 1                  | 1                               | 4                          | <b>35</b>    |

Note: Diverse love indeholder sager efter aktivlovens § 85a, lov om fleksydelse, repatrieringsloven og lov om delpension, lov om en skattefri seniorpræmie, lov om midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere samt sager om lovvalg og om kontanthjælpsloftet. Der kan være påført mere end et kritik-emneord på én sag.

## KAPITEL 5

## Barselsdagpenge

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

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021
- 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 2019 modtog vi 327 sager om barselsdagpenge, hvorefter sagsantallet i 2020 steg til 497 sager. I 2021 har vi modtaget 430 sager, se tabel 5.1.

TABEL 5.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Antal indkomne sager |
|------|----------------------|
| 2019 | 327                  |
| 2020 | 497                  |
| 2021 | 430                  |

I 2021 afsluttede vi 440 sager om barselsdagpenge, hvoraf 414 blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt, se tabel 5.2.

TABEL 5.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2021

|                         | Realitetsbehandlet |         | Afvist/bortfaldet |         | I alt      |
|-------------------------|--------------------|---------|-------------------|---------|------------|
|                         | Antal              | Procent | Antal             | Procent | Antal      |
| Afsluttede sager i 2021 | 414                | 94      | 26                | 6       | <b>440</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 2021.

Tabel 5.3 viser udviklingen i antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager er forholdsvis stabilt fra 83 procent i 2019 til 81 procent i 2020 og til 84 procent i 2021. Tilsvarende er andelen af

hjemviste sager fra seks procent i 2019 til otte procent i 2020, hvorefter den faldt til syv procent i 2021. Andelen af ændrede sager er faldet fra 12 procent i 2019 til 11 procent i 2020 og til otte procent i 2021.

TABEL 5.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

|      | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt      |
|------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|------------|
|      | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal      |
| 2019 | 325          | 83      | 22          | 6       | 46      | 12      | <b>393</b> |
| 2020 | 350          | 81      | 36          | 8       | 47      | 11      | <b>433</b> |
| 2021 | 349          | 84      | 31          | 7       | 34      | 8       | <b>414</b> |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring."  
Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding.

Tabel 5.4 viser antallet af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager, hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik og har påført kritik- emneord. Der blev udtalt kritik i 63 af de 349 stadfæstede sager, hvilket svarer til 18 procent. I 2020 blev der udtalt kritik i 30 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 5.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                         | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt      |
|-------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|------------|
|                         | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal      |
| Realitetsbehandlet      | 349          | 100     | 31          | 100     | 34      | 100     | <b>414</b> |
| Antal sager med kritik  | 63           | 18      | 23          | 74      | 23      | 68      | <b>109</b> |
| Antal sager uden kritik | 286          | 82      | 8           | 26      | 11      | 32      | <b>305</b> |

Note: Ændrede (med kritik og uden kritik) og ophævede (med kritik og uden kritik) er lagt sammen under "Ændring".

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

Vi har især påtalt begrundelsesmangler, hvilket er sket i 12 procent af alle sager og i syv procent af de stadfæstede sager. Der er især tale om sager, hvor beregningen af barselsdagpenge ikke er fyldestgørende. Der er fx også givet kritik af begrundelsen, når der er truffet afgørelse om tilkendelse, og det ikke er fremgået tilstrækkeligt klart, at der samtidig er givet afslag på barselsdagpenge i en periode.

I syv procent af alle sager har vi kritiseret vejledningen, mens det er sket i fem procent af de stadfæstede sager.

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             | 286          | 82      | 8           | 26      | 11      | 32      | <b>74</b>                          |
| Akter                    | 12           | 3       | 2           | 6       | 0       | 0       | <b>3</b>                           |
| Begrundelse              | 24           | 7       | 12          | 39      | 13      | 38      | <b>12</b>                          |
| Genvurdering             | 1            | 0       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>0</b>                           |
| Klagevejledning          | 3            | 1       | 0           | 0       | 1       | 3       | <b>1</b>                           |
| Meddelelse af afgørelsen | 3            | 1       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>1</b>                           |
| Notatpligt               | 5            | 1       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>1</b>                           |
| Partshøring              | 4            | 1       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>1</b>                           |
| Tidsfrister              | 9            | 3       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>2</b>                           |
| Undersøgelses-princippet | 0            | 0       | 20          | 65      | 1       | 3       | <b>5</b>                           |
| Vejledningspligt         | 17           | 5       | 1           | 3       | 10      | 29      | <b>7</b>                           |

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. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".  
Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.

Det fremgår af tabel 5.6, at andelen af stadfæstede sager uden kritik er steget fra 62 procent i 2019 til 70 procent i 2020 og endelig til 79 procent i 2021.

TABEL 5.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

|      | Stadfæstede sager uden kritik |         | Stadfæstede sager |         |
|------|-------------------------------|---------|-------------------|---------|
|      | Antal                         | Procent | Antal             | Procent |
| 2019 | 201                           | 62      | 325               | 100     |
| 2020 | 246                           | 70      | 350               | 100     |
| 2021 | 286                           | 79      | 364               | 100     |

Note: Data for 2019 -2020 er fra sidste års rapport.

## TENDENSER I SAGER OM BARSELSDAGPENGE

### Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2020

Vi har løbende beskrevet, at vi har set sager, hvor Udbetaling Danmark ikke har registreret telefoniske henvendelser efter afgørelsen som en klage over afgørelsen.

Udbetaling Danmark har gjort en stor indsats for at sikre, at telefoniske klager over afgørelser bliver behandlet som klager. De har indført en fast procedure, når de får en telefonisk henvendelse, efter der er truffet en afgørelse. Vi går derfor ud fra, at problemet er løst.

#### PROCEDURER VED TELEFONISKE HENVENDELSER

Følgende fremgår af journalnotater:

"Afsluttende spørgsmål – afgørende for, om der skal oprettes en klage:

Inden vi afslutter samtalen, skal jeg vejlede dig om, at der gælder en frist for at klage på 4 uger.

Jeg er derfor nødt til at få afklaret – sådan meget formelt – om din henvendelse i dag skal opfattes som en klage, eller om du har fået svar på dine spørgsmål under vores samtale.

Jeg siger det kun fordi, vi har pligt til at vejlede om klagefristen, og fordi det er vigtigt for os at sikre, at man får behandlet sin sag som en klagesag, hvis man vil det.

OBS - hvis arbejdsgiver oplyser, at arbejdsgiver vil klage:

Arbejdsgiver ønsker med sin klage, at opnå ret til refusion for perioden .....

Jeg oplyser arbejdsgiver om at:

- henvendelsen registreres som en klage, og at der oprettes en klagesag.
- jeg har noteret de oplysninger, der er kommet frem under samtalen, som vil indgå i genvurderingen af sagen.
- sagen vil blive genvurderet inden for 4 uger, og arbejdsgiver vil modtage svar på sin klage i sin e-boks.



- hvis arbejdsgiver ikke får medhold i sin klage, vil sagen blive sendt til behandling i Ankestyrelsen.”

I redegørelsen for 2020 beskrev vi, at vi fortsat så sager om tilbagebetaling, hvor tilbagebetalingskravet var blevet større grundet en fejludbetaling. Det var særligt tale om sager, hvor borger havde fået udbetalt for lidt i barselsdagpenge, og hvor Udbetaling Danmarks system efter det oplyste ikke har kunnet udbetale restbeløbet, men i stedet har udbetalt det fulde korrekte beløb for perioden. Vi har i 2021 ikke set dette. Vi har i det hele taget modtaget meget få sager om tilbagebetaling af barselsdagpenge i 2021.

## COVID-19

Covid-19 var i 2020 årsag til, at vi modtog og afgjorde et antal sager om, hvorvidt fravær pga. smittefare kunne anses for graviditetsbetinget fravær.

Vi modtog i 2020 også mange sager, hvor fristen for at ansøge om refusion af barselsdagpenge eller ansøge om barselsdagpenge ikke var overholdt, og hvor det blev anført, at corona situationen medførte, at man ikke havde fået ansøgt i tide.


I 2021 er omkring ¼ af ændringerne og hjemvisningerne på barselsområdet relateret til Covid-19. Der har været flere lovændringer grundet Covid-19, som skulle implementeres hurtigt, og der har været lovændringer, som er trådt i kraft i perioden mellem Udbetaling Danmarks genvurdering og Ankestyrelsens afgørelse, se nedenfor om ændringen fra den 4. juni 2021.

I 2021 har der været henvist til Covid-19 i sager om beskæftigelseskravet, hvor ansøger har gjort gældende, at hun/han ikke har haft så mange arbejdstimer som normalt på grund af Covid-19.

Er der tale om en løsarbejder/vikar, hvor der ikke er lovet et fast timetal om ugen, har vi stadfæstet Udbetaling Danmarks afgørelse, uanset kontrakten ikke er forlænget på grund af Covid-19, da beskæftigelseskravet skal være opfyldt på tidspunktet for første fraværsdag.

Hvis der er ydet lønkomensation, medtages de timer i beskæftigelseskravet.

Der blev med virkning fra den 4. juni 2021 indført en lovændring, hvorefter selvstændige på grund af corona nedlukninger kan vælge, om barselsdagpengene skal beregnes på baggrund af virksomhedsresultatet fra 2019 eller 2020. Vi har hjemvist



et par sager i forbindelse med, at ændringen trådte i kraft, da ansøger ikke ved beregningen af barselsdagpengene havde fået valget mellem 2019 og 2020. Der var tale om sager, hvor Udbetaling Danmark havde truffet afgørelse om beregning på baggrund af resultatet fra 2020 kort før lovændringen trådte i kraft.

## KAPITEL 6

# Boligstøtte

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

- Indkomne sager de seneste tre år
- Afsluttede sager i 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager de seneste tre år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021
- 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 2019 – 2021 svinget fra 2.238 i 2019 til 1.565 i 2020 og til 1.743 indkomne sager, se tabel 6.1.

Stigningen i antal indkomne sager kan hovedsaglig forklares ved, at Ankestyrelsen fra og med 2021 har oprettet en ekstra sag, når sagen også handler om tilbagebetaling.

TABEL 6.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Antal indkomne sager |
|------|----------------------|
| 2019 | 2.238                |
| 2020 | 1.565                |
| 2021 | 1.743                |

Note: Ankemodtaget dato anvendt. Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

I 2021 afsluttede vi 1.484 sager om boligstøtte, hvoraf 1.388 sager, svarende til 94 procent, blev realitetsbehandlet, og 96 sager blev afvist eller bortfaldt, se tabel 6.2.

TABEL 6.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2021

|                         | Realitetsbehandlet |         | Afvist/bortfaldet |         | I alt        |
|-------------------------|--------------------|---------|-------------------|---------|--------------|
|                         | Antal              | Procent | Antal             | Procent | Antal        |
| Afsluttede sager i 2021 | 1.388              | 94      | 96                | 6       | <b>1.484</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 2021.

Nedenstående tabel viser udviklingen i andelen af stadfæstede, hjemviste og ændrede sager over de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager er løbende steget fra 79 procent i 2019 til 84 procent i 2020 og til 91 procent i 2021. Andelen af hjemviste sager er faldet fra 11 procent i 2019 til ni procent i 2020. I 2021 hjemviste vi fem procent af boligstøttesagerne. Andelen af ændrede sager er også faldet i perioden fra 10 procent i 2019 til syv procent i 2020 og til fire procent i 2021.

TABEL 6.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt        |            |
|------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|--------------|------------|
|      | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal        | Procent    |
| 2019 | 1.363        | 79      | 185         | 11      | 173     | 10      | <b>1.721</b> | <b>100</b> |
| 2020 | 1.586        | 84      | 173         | 9       | 124     | 7       | <b>1.883</b> | <b>100</b> |
| 2021 | 1.265        | 91      | 64          | 5       | 59      | 4       | <b>1.388</b> | <b>100</b> |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".

I 2021 er der påtalt sagsbehandlingsfejl i otte procent af de stadfæstede sager mod 30 procent i 2020. Samlet er der udtalt kritik i 13 procent af sagerne, se tabel 6.4.

TABEL 6.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2021

|                         | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt        |
|-------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|--------------|
|                         | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal        |
| Realitetsbehandlet      | 1.265        | 100     | 64          | 100     | 59      | 100     | <b>1.388</b> |
| Antal sager med kritik  | 102          | 8       | 54          | 84      | 18      | 31      | <b>174</b>   |
| Antal sager uden kritik | 1.163        | 92      | 10          | 16      | 41      | 69      | <b>1.214</b> |

Note: Ændrede (med kritik og uden kritik) og ophævede (med kritik og uden kritik) er lagt sammen under "Ændring".

Af nedenstående tabel fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om boligstøtte i 2021. Vi har særligt udtalt kritik af mangelfuld begrundelse. Det er sket i seks procent af alle sager og i tre procent af de stadfæstede sager. I 2020 kritiserede vi begrundelsen i 19 procent af alle sager.

Vi har udtalt kritik af manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger i tre procent af sagerne. I 2020 har vi påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 10 procent af boligstøttesagerne. I 2019 skete det i 54 procent af sagerne.

Der er derved tale om en positiv udvikling.

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             | 1.166        | 92      | 10          | 16      | 41      | 69      | <b>88</b>   |
| Akter                    | 35           | 3       | 5           | 8       | 3       | 5       | <b>3</b>  |
| Begrundelse              | 34           | 3       | 39          | 61      | 9       | 15      | <b>6</b>  |
| Genvurdering             | 3            | 0       | 1           | 2       | 2       | 3       | <b>0</b>  |
| Habilitet                | 2            | 0       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>0</b>  |
| Klagevejledning          | 2            | 0       | 0           | 0       | 1       | 2       | <b>0</b>  |
| Meddelelse af afgørelsen | 1            | 0       | 0           | 0       | 1       | 2       | <b>0</b>  |
| Partshøring              | 1            | 0       | 4           | 6       | 0       | 0       | <b>0</b>  |
| Tidsfrister              | 30           | 2       | 5           | 8       | 2       | 3       | <b>3</b>  |
| Undersøgelsesprincippet  | 0            | 0       | 28          | 44      | 3       | 5       | <b>2</b>  |

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.

Som det ses af nedenstående tabel, er andelen af stadfæstede sager uden kritik steget fra 36 procent i 2019 til 70 procent 2020 og endelig til 92 procent i 2021.

TABEL 6.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager uden kritik |         | Stadfæstede sager |         |
|------|-------------------------------|---------|-------------------|---------|
|      | Antal                         | Procent | Antal             | Procent |
| 2019 | 490                           | 36      | 1.363             | 100     |
| 2020 | 1.112                         | 70      | 1.586             | 100     |
| 2021 | 1.163                         | 92      | 1.265             | 100     |

Note: Data for 2019 -2020 er fra sidste års rapport.

## TENDENSER I SAGER OM BOLIGSTØTTE

Vi har i 2021 behandlet en håndfuld sager, hvor Udbetaling Danmark er blevet opmærksomme på boligens ejerforhold, hvilket har medført standsning af udbetalingen af boligstøtte og krav om tilbagebetaling. Der har været tale om sager, hvor boligstøttemodtager ejede boligen helt eller delvist, men lejede hele boligen. Vi har stadfæstet, at boligstøtten skulle standses, men vi vurderede, at betingelserne for at kræve tilbagebetaling ikke var opfyldt, da boligstøtten ikke var modtaget mod bedre vidende.

### Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2020

#### GENVURDERINGS- FRIST

I redegørelsen for 2019 beskrev vi, at i 54 procent af sagerne havde vi kritiseret, at genvurderingsfristen på fire uger ikke var overholdt.

I 2020 kritiserede vi manglende overholdelse af genvurderingsfristen i 10 procent af sagerne.

I 2021 er det sket i tre procent af sagerne.

#### MISVISENDE BREVE

I redegørelsen for 2020 beskrev vi, at vi i sager, hvor der var flyttet endnu en person ind i boligen, stadig så mange eksempler på breve til boligstøttemodtager om tilflytningen, som var misvisende. Overskriften var, fx at boligstøtten ikke ændrer sig, hvorefter det fremgår, at der skal tilbagebetales boligstøtte. Vi har ikke bemærket samme breve i 2021.

## KAPITEL 7

# Familieydelse

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

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021
- 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

Antallet af indkomne sager er faldet fra 1.102 i 2019 til 933 sager i 2020, hvorefter antal indkomne sager er steget til 1.269.

Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen fra og med 2021 har oprettet en ekstra sag, når sagen også handler om tilbagebetaling.

TABEL 7.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Antal indkomne sager |
|------|----------------------|
| 2019 | 1.102                |
| 2020 | 933                  |
| 2021 | 1.269                |

Note: Ankemodtaget dato anvendt. Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

Af de 1.269 indkomne sager vedrørte 38 procent børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, 36 procent vedrørte sager om bidragsopkrævning, mens 25 procent var sager om børne- og ungedydelse.

TABEL 7.2 INDKOMNE SAGER I 2021 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

|   | Antal indkomne sager | Procent    |
|---|----------------------|------------|
| Bidragsoptkrævning                                    | 462                  | 36         |
| Børne- og ungeydelse                                  | 323                  | 25         |
| Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag | 484                  | 38         |
| <b>I alt</b>  | <b>1.269</b>         | <b>100</b> |

I 2021 afsluttede Ankestyrelsen 1.086 sager om familieydelser, hvoraf de 984, svarende til 91 procent af de afsluttede sager, blev realitetsbehandlet.

TABEL 7.3 AFSLUTTEDE SAGER I 2021

|                         | Realitetsbehandlet |         | Afvist/bortfaldet |         | I alt        |            |
|-------------------------|--------------------|---------|-------------------|---------|--------------|------------|
|                         | Antal              | Procent | Antal             | Procent | Antal        | Procent    |
| Afsluttede sager i 2021 | 984                | 91      | 102               | 9       | <b>1.086</b> | <b>100</b> |

Som det fremgår af nedenstående tabel 7.4, omhandlede 40 procent af de realitetsbehandlede sager bidragsoptkrævning, 36 procent vedrørte sager om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, og de restende 23 procent vedrørte sager om børne- og ungeydelse.

TABEL 7.4 AFSLUTTEDE SAGER I 2020 FORDELT PÅ LOVOMRÅDER

|   | Realitetsbehandlet |            | Afvist/bortfaldet |            | I alt        |            |
|---|--------------------|------------|-------------------|------------|--------------|------------|
|   | Antal              | Procent    | Antal             | Procent    | Antal        | Procent    |
| Bidragsoptkrævning                                    | 398                | 40         | 34                | 33         | 432          | 40         |
| Børne- og ungeydelse                                  | 228                | 23         | 33                | 32         | 261          | 24         |
| Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag | 358                | 36         | 35                | 34         | 393          | 36         |
| <b>I alt</b>  | <b>984</b>         | <b>100</b> | <b>102</b>        | <b>100</b> | <b>1.086</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 2021.

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 er faldet i perioden fra 89 procent i 2019 til 84 procent i 2020. Herefter er andelen af stadfæstede sager igen steget til 92 procent i 2021.



Andelen af ændrede sager er steget fra seks procent i 2019 til 12 procent i 2020. I 2021 er andelen af ændrede sager faldet en del, nemlig til fire procent. Andelen af hjemviste sager var i 2019 fem procent og fire procent i 2020. I 2021 hjemviste vi tre procent af sagerne om familieydelse.

TABEL 7.5 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager |         | Hjemviste sager |         | Ændrede sager |         | I alt        |            |
|------|-------------------|---------|-----------------|---------|---------------|---------|--------------|------------|
|      | Antal             | Procent | Antal           | Procent | Antal         | Procent | Antal        | Procent    |
| 2019 | 811               | 89      | 45              | 5       | 57            | 6       | <b>913</b>   | <b>100</b> |
| 2020 | 924               | 84      | 43              | 4       | 127           | 12      | <b>1.094</b> | <b>100</b> |
| 2021 | 910               | 92      | 33              | 3       | 41            | 4       | <b>984</b>   | <b>100</b> |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".

Tabel 7.6 viser udfaldet af realitetsbehandlede sager fordelt på lovområderne. 95 procent af sagerne om opkrævning af bidrag, 91 procent af sagerne om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, og 90 procent af sagerne om børne- og ungeydelse er stadfæstet.

TABEL 7.6 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER I 2021 FORDELTE PÅ LOVOMRÅDER

|   | Stadfæstelse |           | Hjemvisning |          | Ændring   |          | I alt      |           |
|---|--------------|-----------|-------------|----------|-----------|----------|------------|-----------|
|   | Antal        | Procent   | Antal       | Procent  | Antal     | Procent  | Antal      | Procent   |
| Bidragsoptkrævning                                    | 380          | 95        | 5           | 1        | 13        | 3        | 398        | 37        |
| Børne- og ungeydelse                                  | 205          | 90        | 8           | 4        | 15        | 7        | 228        | 21        |
| Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag | 325          | 91        | 20          | 6        | 13        | 4        | 358        | 33        |
| <b>I alt</b>  | <b>910</b>   | <b>92</b> | <b>33</b>   | <b>3</b> | <b>41</b> | <b>4</b> | <b>984</b> | <b>91</b> |

Note: Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".

Tabel 7.7 omhandler antallet af stadfæstede, ændrede og hjemviste sager, hvor Ankestyrelsen har registreret kritik i sagerne. 835 sager er stadfæstet uden påtale af sagsbehandlingsfejl, hvilket svarer til 92 procent af de stadfæstede sager.

I 2020 blev der ikke udtalt kritik i 77 procent af de stadfæstede sager.

TABEL 7.7 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                           | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt      |
|---------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|------------|
|                           | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal      |
| Realitetsbehandlede sager | 910          | 100     | 33          | 100     | 41      | 100     | <b>984</b> |
| Antal sager med kritik    | 75           | 8       | 29          | 88      | 13      | 32      | <b>117</b> |
| Antal sager uden kritik   | 835          | 92      | 4           | 12      | 28      | 68      | <b>867</b> |

Note: Ændrede (med kritik og uden kritik) og ophævede (med kritik og uden kritik) er lagt sammen under "Ændring".

Af nedenstående tabel 7.8 fremgår det, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt i sager om familieydelser i 2021. Der har været udtalt kritik i 12 procent af de realitetsbehandlede sager mod 29 procent i 2020. I de stadfæstede sager er der udtalt kritik i otte procent af sagerne.

Der har særligt været udtalt kritik af begrundelsesmangler, hvilket er sket i fire procent af alle sager. I de stadfæstede er det sket i to procent af sagerne. Der har især været tale om manglende henvisning til relevante retsregler.

Der er udtalt kritik af manglende oversendelse af alle akter i tre procent af sagerne og for manglende overholdelse af fristen for genvurdering på fire uger i to procent. I 2020 kritiserede vi genvurderingsfristen i 13 procent af de realitetsbehandlede sager.

TABEL 7.8 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD

| Stadfæstelse             |       |         |       |         |       |         |           |
|--------------------------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-----------|
|                          | Antal | Procent | Antal | Procent | Antal | Procent | Procent   |
| Ingen kritik             | 835   | 92      | 4     | 12      | 28    | 68      | <b>88</b> |
| Akter                    | 30    | 3       | 0     | 0       | 3     | 7       | <b>3</b>  |
| Begrundelse              | 17    | 2       | 11    | 33      | 9     | 22      | <b>4</b>  |
| Habilitet                | 1     | 0       | 0     | 0       | 0     | 0       | <b>0</b>  |
| Ingen kritik             | 0     | 0       | 0     | 0       | 2     | 5       | <b>0</b>  |
| Klagevejledning          | 0     | 0       | 1     | 3       | 0     | 0       | <b>0</b>  |
| Meddelelse af afgørelsen | 5     | 1       | 0     | 0       | 0     | 0       | <b>1</b>  |
| Notatpligt               | 1     | 0       | 0     | 0       | 0     | 0       | <b>0</b>  |
| Partshøring              | 2     | 0       | 0     | 0       | 0     | 0       | <b>0</b>  |
| Tidsfrister              | 23    | 3       | 1     | 3       | 0     | 0       | <b>2</b>  |
| Undersøgelingsprincippet | 0     | 0       | 24    | 73      | 0     | 0       | <b>2</b>  |
| Vejledningspligt         | 0     | 0       | 0     | 0       | 1     | 2       | <b>0</b>  |

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. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".  
Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.  
0 procent kan være udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Som det ses af nedenstående tabel 7.9, er der sket en stigning i antallet af stadfæstede sager uden kritik fra 62 procent i 2019 til 77 procent i 2020 og igen til 92 procent i 2021.

TABEL 7.9 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager uden kritik |         | Stadfæstede sager |         |
|------|-------------------------------|---------|-------------------|---------|
|      | Antal                         | Procent | Antal             | Procent |
| 2019 | 505                           | 62      | 811               | 100     |
| 2020 | 715                           | 77      | 924               | 100     |
| 2021 | 835                           | 92      | 910               | 100     |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

Af tabel 7.10, fremgår, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på områderne bidragsopkrævning, børne- og ungedyldelse samt børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag.

Vi har ikke udtalt kritik i 93 procent af sagerne om bidragsopkrævning, i 86 procent af sagerne om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag og i 84 procent af sagerne om børne- og ungeydelse.

Vi har på områderne børne- og ungeydelse samt børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag især kritiseret, at begrundelsen har været mangelfuld. Det har vi gjort i henholdsvis syv og fire procent af sagerne. I sager om bidragsopkrævning har vi kritiseret begrundelsen i to procent af sagerne.

Hvis vi skeler til tabel 7.8, fremgår det, at der i 24 af de hjemviste sager er udtalt kritik af manglende overholdelse af undersøgelsesprincippet. Af tabel 7.10 fremgår det, at de 16 af dem vedrører børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag. De sidste otte sager vedrører bidragsopkrævning samt børne- og ungeydelse med fire sager på hvert område.

TABEL 7.10 FORDELING AF SAGER MED KRITIKEMNEORD FOR BIDRAGSOPKRÆVNING, BØRNE- OG UNGEYDELSE, BØRNETILSKUD OG FORSKUDSVIS UDBETALING AF BØRNEBIDRAG

| Kritikemne               | Bidragsopkrævning |         | Børne- og ungeydelse |         | Børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag |         |
|--------------------------|-------------------|---------|----------------------|---------|---|---------|
|                          | Antal             | Procent | Antal                | Procent | Antal   | Procent |
| Ingen kritik             | 369               | 93      | 191                  | 84      | 307   | 86      |
| Akter                    | 6                 | 2       | 9                    | 4       | 18  | 5       |
| Begrundelse              | 6                 | 2       | 16                   | 7       | 15  | 4       |
| Genvurdering             | 0                 | 0       | 0                    | 0       | 0   | 0       |
| Habilitet                | 0                 | 0       | 1                    | 0       | 0   | 0       |
| Ingen kritik             | 0                 | 0       | 1                    | 0       | 1   | 0       |
| Klagevejledning          | 1                 | 0       | 0                    | 0       | 0   | 0       |
| Meddelelse af afgørelsen | 5                 | 1       | 0                    | 0       | 0   | 0       |
| Notatpligt               | 0                 | 0       | 0                    | 0       | 1   | 0       |
| Partshøring              | 2                 | 1       | 0                    | 0       | 0   | 0       |
| Tidsfrister              | 9                 | 2       | 8                    | 4       | 7   | 2       |
| Undersøgelsesprincippet  | 4                 | 1       | 4                    | 2       | 16  | 4       |
| Vejledningspligt         | 0                 | 0       | 1                    | 0       | 0   | 0       |

## REELT ENLIG SAGER

### TENDENSER I SAGER OM FAMILIEYDELSE

Vi har i 2021 behandlet en del sager om standsning og tilbagebetaling af familieydelse som følge af, at modtager af ydelserne ikke længere kan anses som reelt enlig.

Vi har haft øget fokus på, at der skal foretages en samlet vurdering af de økonomiske og praktiske forhold, som det fremgår af vores offentliggjorte praksis.

Vi har stadfæstet afgørelser, hvor vi vurderer, at det er tilstrækkeligt sandsynliggjort, at ydelsesmodtager ikke har været enlig, og hvor Udbetaling Danmark har foretaget en samlet vurdering af de økonomiske og praktiske forhold. Vi har også stadfæstet flere afgørelser, hvor Udbetaling Danmark ikke har foretaget en samlet vurdering, men fx alene foretaget en vurdering af de økonomiske forhold. Det har vi gjort i de tilfælde, hvor der i sagen har foreligget tilstrækkelige oplysninger til, at vi selv har kunnet foretage en sådan samlet vurdering.

Vi har hjemvist afgørelser, hvor der mangler oplysninger i sagen om fx økonomiske forhold, og hvor vi derfor ikke kan vurdere, om ydelsesmodtager har været enlig forsørger.

Endelig har vi ændret afgørelser, hvor det ikke ud fra sagens samlede oplysninger i tilstrækkeligt omfang er sandsynliggjort, at ydelsesmodtager har haft et ægteskabslignende forhold med den formodede samlever.

## 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 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021
- 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

I 2019 var antallet af indkomne sager 835 og 740 i 2020. I 2021 har vi modtaget 1.071 sager om national pension, se tabel 8.1.

Stigningen i antal indkomne sager kan til dels forklares ved, at Ankestyrelsen fra og med 2021 har oprettet en ekstra sag, når sagen også handler om tilbagebetaling.

TABEL 8.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Antal indkomne sager |
|------|----------------------|
| 2019 | 835                  |
| 2020 | 740                  |
| 2021 | 1.071                |

Note: Ankemodtaget dato anvendt. Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

I 2021 afsluttede vi 889 sager om national pension. 759 sager, svarende til 85 procent, blev realitetsbehandlet, og den resterende del blev afvist eller bortfaldt, se tabel 8.2.

TABEL 8.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2021

|                       | Realitetsbehandlet |         | Afvist/bortfaldet |         | I alt      |
|-----------------------|--------------------|---------|-------------------|---------|------------|
|                       | Antal              | Procent | Antal             | Procent | Antal      |
| Afsluttede sager 2021 | 759                | 85      | 130               | 15      | <b>889</b> |

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 2021.

Nedenfor ses udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Andelen af stadfæstede sager er faldet fra 89 procent i 2019 til 85 procent i 2020. I 2021 er andelen af stadfæstede sager igen steget til 89 procent.

Der er sket en lille stigning i andelen af hjemviste sager fra fem procent i 2019 til seks procent i 2020, hvorefter der igen er sket et fald til fire procent i 2021. Andelen af ændrede sager er steget fra seks procent i 2019 til ni procent i 2020, hvorefter andelen er faldet igen til syv procent i 2021.

TABEL 8.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager |         | Hjemviste sager |         | Ændrede sager |         | I alt      |            |
|------|-------------------|---------|-----------------|---------|---------------|---------|------------|------------|
|      | Antal             | Procent | Antal           | Procent | Antal         | Procent | Antal      | Procent    |
| 2019 | 783               | 89      | 42              | 5       | 57            | 6       | <b>882</b> | <b>100</b> |
| 2020 | 685               | 85      | 46              | 6       | 72            | 9       | <b>803</b> | <b>100</b> |
| 2021 | 672               | 89      | 34              | 4       | 53            | 7       | <b>759</b> | <b>100</b> |

Note: Den samlede procent bliver ikke nødvendigvis 100 grundet reglerne for afrunding. Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

72 procent af de stadfæstede sager er afgjort uden påtale af sagsbehandlingsfejl, se tabel 8.4.

TABEL 8.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                           | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt      |
|---------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|------------|
|                           | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal      |
| Realitetsbehandlede sager | 672          | 100     | 34          | 100     | 53      | 100     | <b>759</b> |
| Antal sager med kritik    | 190          | 28      | 28          | 82      | 18      | 34      | <b>236</b> |
| Antal sager uden kritik   | 482          | 72      | 6           | 18      | 35      | 66      | <b>523</b> |

Af tabel 8.5 fremgår, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området national pension i 2021.

Vi har især kritiseret manglende overholdelse af genvurderingsfristen på fire uger. Det har vi kritiseret i 21 procent af sagerne.

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

TABEL 8.5 FORDELING AF KRITIK-EMNEORD I PROCENT

|                          | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | Procent af det samlede antal realitetsbehandlede sager |
|--------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|--|
|                          | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent |  |
| Ingen kritik             | 482          | 72      | 6           | 18      | 35      | 66      | <b>69</b>  |
| Akter                    | 21           | 3       | 2           | 6       | 4       | 8       | <b>4</b>   |
| Begrundelse              | 30           | 4       | 12          | 35      | 6       | 11      | <b>6</b>   |
| Genvurdering             | 0            | 0       | 2           | 6       | 0       | 0       | <b>0</b>   |
| Klagevejledning          | 2            | 0       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>0</b>   |
| Meddelelse af afgørelsen | 0            | 0       | 1           | 3       | 0       | 0       | <b>0</b>   |
| Tidsfrister              | 150          | 22      | 6           | 18      | 7       | 13      | <b>21</b>  |
| Undersøgelsesprincippet  | 0            | 0       | 18          | 53      | 3       | 6       | <b>3</b>   |
| Vejledningspligt         | 0            | 0       | 0           | 0       | 4       | 8       | <b>1</b>   |

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 kan være 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 75 procent i 2019 til 87 procent i 2020. I 2021 er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet til 72 procent. Det skyldes især problemer med overholdelse af genvurderingsfristen.



TABEL 8.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager uden kritik |         | Stadfæstede sager |         |
|------|-------------------------------|---------|-------------------|---------|
|      | Antal                         | Procent | Antal             | Procent |
| 2019 | 584                           | 75      | 783               | 100     |
| 2020 | 599                           | 87      | 685               | 100     |
| 2021 | 482                           | 72      | 672               | 100     |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

## TENDENSER PÅ OMRÅDET NATIONAL PENSION

### MANGELFULD BEGRUNDELSE

I slutningen af 2020 begyndte Udbetaling Danmark at sende årsbreve ud til pensionisterne, hvor deres pension og personlige tillægsprocent for 2021 fremgår. Den personlige tillægsprocent har betydning for størrelsen af ældrechecken, og om pensionisten har ret til mediecheck. Både beregningen af pensionen og den personlige tillægsprocent fremgår af brevet.

Vi kritiserer normalt begrundelsen, hvis beregningerne ikke fremgår af afgørelsen.

Vi har i 2021 dog påtalt mangelfuld begrundelse, når Udbetaling Danmark i starten af 2021 ved afgørelse om mediecheck/ældrecheck har henvist pensionisten til at se beregningen af den personlige tillægsprocent i tidligere brev uden at oplyse datoen på det tidligere brev. Det har vi gjort, fordi pensionisten kan have fået flere breve fra Udbetaling Danmark, og det derfor ikke er klart, hvilket brev pensionisten skal finde beregningen i.

### MANGLENDE OVERHOLDELSE AF GENVURDERINGSFRISTEN

Der har i 2021 været en stor stigning i antallet af sager, hvor genvurderingsfristen på fire uger ikke har været overholdt. Vi har kritiseret genvurderingsfristen i 21 procent af sagerne mod i tre procent af sagerne i 2020.

## 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. 1152 af 7.juni 2021 om retssikkerhed på det sociale område, § 11.

Udbetaling Danmark har sendt breve til pensionisterne om, at fristen for at genvurdere sagen ikke kan overholdes og med angivelse af, hvornår behandlingen af klagen kan forventes at være færdig. Årsagen, der oplyses til overskridelsen, er en stigende tilgang af klager.

Da der kun er hjemmel til at overskride fristen, hvis der er en særlig grund til det i den enkelte sag, har vi udtalt kritik, selvom der er sendt et brev til pensionisten om overskridelsen.

## BREV OM OVERSKRIDELSE AF GENVURDERINGSFRISTEN

### **"Vi kan ikke behandle din klage inden for fristen**

Vi skriver til dig, fordi vi den 04.08.2021 modtog din klage over Efterregulering 2020.

Vi kan desværre ikke overholde fristen på 4 uger til at behandle klagen.

Det skyldes, at vi har oplevet en stigende tilgang af klager over den seneste tid, og vi har derfor et stort antal klager under behandling.

### **Hvornår får du svar?**

Vi behandler din klage så hurtigt som muligt, og du kan forvente at få svar, senest 4 uger efter du har modtaget dette brev.

### **Vil du vide mere?**

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os."

### **Opfølgning på tendenser beskrevet i redegørelsen for 2020**

I 2020 beskrev vi, at vi havde kritiseret begrundelsen i ni procent af sagerne.

Vi beskrev, at vi hidtil havde udtalt kritik af begrundelsen, når der ikke har været en beregning af pensionen i afgørelserne. Det har vi gjort, selvom Udbetaling Danmark har rettet op på den mangelfulde begrundelse i genvurderingen.

Vi påpegede, at efter det nye pensionssystem er indført i foråret 2020, har de sager, som vi har modtaget om efterregulering og omregning af pension, indeholdt beregninger af pensionen i afgørelsen.

Vi forventede derfor, at vi i endnu færre sager vil påtale begrundelsesmangler fremadrettet.

I 2021 har vi kritiseret Udbetaling Danmarks begrundelse i seks procent af sagerne. I de stadfæstede sager er det sket i fire procent af sagerne.

Vi har i 2021 særligt påtalt mangelfuld begrundelse, når der i afgørelsen ikke er oplyst en dato på det brev, hvori beregningen af pensionen kan findes, jævnfør ovenfor under "Tendenser".

## 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 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021
- Stadfæstede sager uden kritik i de seneste tre år.

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

## SAGER OM INTERNATIONAL PENSION

Antallet af indkomne sager på området er faldet fra 423 sager i 2019 til 208 sager i 2020, hvorefter antallet af indkomne sager er steget en smule til 274 i 2021, se tabel 9.1.

TABEL 9.1 INDKOMNE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Antal indkomne sager |
|------|----------------------|
| 2019 | 423                  |
| 2020 | 208                  |
| 2021 | 274                  |

Note: Ankommodtaget dato anvendt. Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

Af tabel 9.2 fremgår det, at vi har afsluttet 252 sager i 2021. Heraf er de 219 af sagerne realitetsbehandlet, hvilket svarer til 87 procent af de afsluttede sager.

TABEL 9.2 AFSLUTTEDE SAGER I 2021

|                         | Realitetsbehandlet |         | Afvist/bortfaldet |         | I alt      |
|-------------------------|--------------------|---------|-------------------|---------|------------|
|                         | Antal              | Procent | Antal             | Procent | Antal      |
| Afsluttede sager i 2021 | 219                | 87      | 33                | 13      | <b>252</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 2021.

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal stadfæstede, hjemviste og ændrede sager i de seneste tre år. Som det ses, har andelen af stadfæstede sager kun ændret sig ganske lidt i perioden fra 93 procent i 2019 til 91 procent i 2020, hvorefter andelen igen er steget til 93 procent. Andelen af hjemviste sager var fire procent i 2019 og 2020. I 2021 har vi kun hjemvist tre sager, svarende til én procent.

Andelen af ændrede sager er steget fra to procent i 2019 til seks procent i 2020 og 2021.

TABEL 9.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER DE SENESTE TRE ÅR

| År   | Stadfæstede sager |         | Hjemviste sager |         | Ændrede sager |         | I alt      |            |
|------|-------------------|---------|-----------------|---------|---------------|---------|------------|------------|
|      | Antal             | Procent | Antal           | Procent | Antal         | Procent | Antal      | Procent    |
| 2019 | 388               | 93      | 18              | 4       | 9             | 2       | <b>415</b> | <b>100</b> |
| 2020 | 224               | 91      | 9               | 4       | 14            | 6       | <b>247</b> | <b>100</b> |
| 2021 | 203               | 93      | 3               | 1       | 13            | 6       | <b>219</b> | <b>100</b> |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

Der er blevet påtalt sagsbehandlingsfejl i 31 procent af de realitetsbehandlede sager. I de stadfæstede sager blev der udtalt kritik i 30 procent af sagerne, se tabel 9.4.

TABEL 9.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                           | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | I alt      |
|---------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|------------|
|                           | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent | Antal      |
| Realitetsbehandlede sager | 203          | 100     | 3           | 100     | 13      | 100     | <b>219</b> |
| Antal sager med kritik    | 60           | 30      | 2           | 67      | 6       | 46      | <b>68</b>  |
| Antal sager uden kritik   | 143          | 70      | 1           | 33      | 7       | 54      | <b>151</b> |

Note: Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".

Det fremgår af tabel 9.5, hvilke sagsbehandlingsfejl vi har påtalt på området i 2021. Vi har især påtalt manglende overholdelse af genvurderingsfristen, hvilket vi har gjort i 28 procent af sagerne. I 2020 skete det i to procent af sagerne.

Vi har i tre procent af både de realitetsbehandlede sager og af de stadfæstede sager udtalt kritik af begrundelsen.

I otte procent af de ændrede sager, svarende til én sag, har vi kritiseret Udbetaling Danmarks vejledning. I 2020 kritiserede vi vejledningen i fem sager.

TABEL 9.5 FORDELINGEN AF KRITIK-EMNEORD I PROCENTER

|                         | Stadfæstelse |         | Hjemvisning |         | Ændring |         | Procent af de samlede realitetsbehandlede sager |
|-------------------------|--------------|---------|-------------|---------|---------|---------|---|
|                         | Antal        | Procent | Antal       | Procent | Antal   | Procent |   |
| Ingen kritik            | 143          | 70      | 1           | 33      | 7       | 54      | <b>69</b>                                       |
| Akter                   | 3            | 1       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>1</b>  |
| Begrundelse             | 6            | 3       | 1           | 33      | 0       | 0       | <b>3</b>  |
| Genvurdering            | 1            | 0       | 0           | 0       | 0       | 0       | <b>0</b>  |
| Tidsfrister             | 56           | 28      | 0           | 0       | 5       | 38      | <b>28</b>                                       |
| Undersøgelsesprincippet | 0            | 0       | 2           | 67      | 0       | 0       | <b>1</b>  |
| Vejledningspligt        | 0            | 0       | 0           | 0       | 1       | 8       | <b>0</b>  |

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. Ændrede og ophævede er lagt sammen under "Ændring".  
Da der registreres flere kritik-emneord på samme sag bliver en sammenlægning af procenterne ofte mere end 100.  
0 procent kan være udtryk for, at der er så få sager, at procenten ved nedrunding bliver 0.

Som det fremgår af tabellen nedenfor, er andelen af stadfæstede sager uden kritik faldet lidt fra 98 procent i 2019 til 96 procent i 2020. I 2021 er andelen faldet yderligere til 70 procent, hvilket skyldes, at vi i 28 procent af de stadfæstede sager har kritiseret genvurderingsfristen.

TABEL 9.6 STADFÆSTEDE SAGER UDEN KRITIK DE SENESTE TRE ÅR

|      | Stadfæstede sager uden kritik |         | Stadfæstede sager |         |
|------|-------------------------------|---------|-------------------|---------|
|      | Antal                         | Procent | Antal             | Procent |
| 2019 | 381                           | 98      | 388               | 100     |
| 2020 | 214                           | 96      | 224               | 100     |
| 2021 | 143                           | 70      | 203               | 100     |

Note: Data for 2019-2020 er fra sidste års rapport.

## TENDENSER PÅ OMRÅDET INTERNATIONAL PENSION

### MANGLLENDE OVERHOLDELSE AF GENVURDERINGSFRISTEN

Ligesom på området national pension har vi i 2021 set en stor stigning i antallet af sager, hvor genvurderingsfristen på fire uger ikke har været overholdt. Vi har kritiseret genvurderingsfristen i 28 procent af sagerne mod i to procent af sagerne i 2020.

Udbetaling Danmark har sendt breve til pensionisterne om forsinkelsen. I en del af sagerne har Udbetaling Danmark sendt flere forlængelsesbreve.

Men som beskrevet ovenfor i kapitlet om national pension, har vi alligevel udtalt kritik af genvurderingsfristen, når årsagen til overskridelsen af fristen ikke skyldes forhold i den konkrete sag.

## **BREV**

### **Vi kan ikke behandle din klage inden for fristen**

Vi skriver til dig, fordi du den 20. april 2021 modtog din klage over tilbagebetaling af pensionstillæg.

Vi kan desværre ikke overholde fristen på 4 uger til at behandle klagen.

### **Hvornår kan du forvente svar?**

Vi behandler din klage så hurtigt som muligt, og du kan forvente at høre fra os inden den 14. juli 2021.”

## KAPITEL 10

# Diverse love

Vi har i denne redegørelse valgt at skrive et kapitel, som omhandler diverse love. Det skyldes, at diverse love efterhånden omfatter mange forskellige lovområder.

Diverse love omhandler sager efter lov om fleksydelse, sager om delpension og sager om efterlevelseshjælp og om hjælp efter aktivlovens § 6, sager om reintegrationsydelse efter repatrieringsloven, sager om en skattefri seniorpræmie samt sager om et midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere. Endelig har vi med virkning fra denne redegørelse valgt også at medtage sager om lovvalg og kontanthjælpsloft under diverse love. Vi har i 2021 ikke modtaget eller behandlet sager om sygedagpengeforsikring.

Første afsnit indeholder statistik om:

- Indkomne sager de seneste år
- Afsluttede sager i 2021
- Udfaldet af de realitetsbehandlede sager i de seneste år
- Kritik i realitetsbehandlede sager i 2021

## SAGER EFTER DIVERSE LOVE

Vi har i alt modtaget 94 sager på området diverse love i 2021.

Vi har modtaget flest sager om kontanthjælpsloftet, hvor vi har modtaget 29 sager, og efter repatrieringsloven, hvor vi har modtaget 28 sager i 2021. Vi har modtaget færrest sager efter aktivlovens § 6, og om efterlevelseshjælp efter aktivlovens § 25, hvor vi har modtaget én sag på hvert område, se tabel 10.1.



TABEL 10.1 INDKOMNE SAGER I 2021 FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER UNDER DIVERSE LOVE

|  | Antal     | Procent    |
|--|-----------|------------|
| Delpensionsloven                               | 2         | 2          |
| Fleksydelsesloven                              | 9         | 10         |
| Kontanthjælpsloftet                            | 29        | 31         |
| En skattefri seniorpræmie                      | 16        | 17         |
| Midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere | 3         | 3          |
| Lovvalg  | 5         | 5          |
| Repatrieringsloven                             | 28        | 3          |
| Sager efter aktivlovens § 6                    | 1         | 1          |
| Sager om efterlevelseshjælp                    | 1         | 1          |
| <b>I alt</b>                                   | <b>94</b> | <b>100</b> |

Note: Ankemodtaget dato anvendt.

Vi har afgjort i alt 98 sager på området diverse love i 2021, hvoraf 89 sager blev realitetsbehandlet, og ni sager blev afvist eller bortfaldt.

Der er forskel på, hvor stor en del af sagerne der er realitetsbehandlet og blevet afvist eller bortfaldet på de enkelte områder, men da der er tale om ret få sager, kan det ikke anses for repræsentativt, se tabel 10.2.

TABEL 10.2 AFGJORTE SAGER FORDELT PÅ YDELSESOMRÅDER

|                             | Realitetsbehandlet |            | Afvist/bortfaldet |            | I alt     |            |
|-----------------------------|--------------------|------------|-------------------|------------|-----------|------------|
|                             | Antal              | Procent    | Antal             | Procent    | Antal     | Procent    |
| Delpensionsloven            | 4                  | 4          | 0                 | 0          | 4         | 4          |
| Fleksydelsesloven           | 7                  | 8          | 1                 | 11         | 8         | 8          |
| Kontanthjælpsloftet         | 32                 | 36         | 2                 | 22         | 34        | 35         |
| En skattefri seniorpræmie   | 6                  | 7          | 0                 | 0          | 6         | 6          |
| Midlertidigt børnetilskud   | 7                  | 8          | 0                 | 0          | 7         | 7          |
| Lovvalg                     | 3                  | 3          | 2                 | 22         | 5         | 5          |
| Repatrieringsloven          | 27                 | 30         | 4                 | 44         | 31        | 32         |
| Sager efter aktivlovens § 6 | 1                  | 1          | 0                 | 0          | 1         | 1          |
| Sager om efterlevelseshjælp | 2                  | 2          | 0                 | 0          | 2         | 2          |
| <b>I alt</b>                | <b>89</b>          | <b>100</b> | <b>9</b>          | <b>100</b> | <b>98</b> | <b>100</b> |

Det fremgår af tabel 10.3, at vi i 2021 har stadfæstet 84 sager på området diverse love, hjemvist én sag, og ændret fire sager. Den hjemviste sag omhandler fleksydelse. Vi har ændret afgørelsen i én sag om delpension, én sag om fleksydelse, én sag om midlertidigt børnetilskud og én sag efter repatrieringsloven.

TABEL 10.3 UDFALDET AF REALITETSBEHANDLEDE SAGER FORDELT PÅ SAGSOMRÅDER

|                             | Stadfæstelse |           | Hjemvisning |          | Ændring  |          | I alt     |
|-----------------------------|--------------|-----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|
|                             | Antal        | Procent   | Antal       | Procent  | Antal    | Procent  |           |
| Delpensionsloven            | 3            | 75        | 0           | 0        | 1        | 25       | 4         |
| Fleksydelsesloven           | 5            | 71        | 1           | 14       | 1        | 14       | 7         |
| Kontanthjælpsloftet         | 32           | 100       | 0           | 0        | 0        | 0        | 32        |
| En skattefri seniorpræmie   | 6            | 100       | 0           | 0        | 0        | 0        | 6         |
| Midlertidigt børnetilskud   | 6            | 86        | 0           | 0        | 1        | 14       | 7         |
| Lovvalg                     | 3            | 100       | 0           | 0        | 0        | 0        | 3         |
| Repatrieringsloven          | 26           | 96        | 0           | 0        | 1        | 4        | 27        |
| Sager efter aktivlovens § 6 | 1            | 100       | 0           | 0        | 0        | 0        | 1         |
| Sager om efterlevelseshjælp | 2            | 100       | 0           | 0        | 0        | 0        | 2         |
| <b>I alt</b>                | <b>84</b>    | <b>94</b> | <b>1</b>    | <b>1</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>89</b> |

Tabel 10.4 omhandler antallet af sager med og uden kritik af sagsbehandlingsfejl på de enkelte områder under diverse love. 74 sager er afgjort uden kritik, og i 15 sager er der udtalt kritik.

Der er udtalt kritik i tre ud af seks sager om en skattefri seniorpræmie. På fleksydelsesområdet og i sager om midlertidigt børnetilskud, er der påtalt sagsbehandlingsfejl i to ud af syv sager. Vi har udtalt kritik i syv sager efter repatrieringsloven.

Vi har ikke kritiseret sagsbehandlingsfejl i sager om delpension, lovvalg, hjælp efter aktivlovens § 6 og om efterlevelseshjælp.

TABEL 10.4 KRITIK I REALITETSBEHANDLEDE SAGER

|                             | Realitetsbehand-<br>lede sager i alt | Antal sager med<br>Kritik |           | Antal sager uden<br>kritik |           |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------|----------------------------|-----------|
|                             | Antal                                | Antal                     | Procent   | Antal                      | Procent   |
| Delpensionsloven            | 4                                    | 0                         | 0         | 4                          | 100       |
| Fleksydelsesloven           | 7                                    | 2                         | 29        | 5                          | 71        |
| Kontanthjælpsloftet         | 32                                   | 1                         | 3         | 31                         | 97        |
| En skattefri seniorpræmie   | 6                                    | 3                         | 50        | 3                          | 50        |
| Midlertidig børnetilskud    | 7                                    | 2                         | 29        | 5                          | 71        |
| Lovvalg                     | 3                                    | 0                         | 0         | 3                          | 100       |
| Repatrieringsloven          | 27                                   | 7                         | 26        | 20                         | 74        |
| Sager efter aktivlovens § 6 | 1                                    | 0                         | 0         | 1                          | 100       |
| Sager om efterlevelseshjælp | 2                                    | 0                         | 0         | 2                          | 100       |
| <b>I alt</b>                | <b>89</b>                            | <b>15</b>                 | <b>17</b> | <b>74</b>                  | <b>83</b> |

Vi har især kritiseret overskridelse af genvurderingsfristen. Det har vi gjort i 11 af de realitetsbehandlede sager, svarende til 12 procent. De fem af sagerne er efter repatrieringsloven. Tre af sagerne er om en skattefri seniorpræmie. To af sagerne angår midlertidigt børnetilskud. Endelig har vi kritiseret genvurderingsfristen i én sag ud af 32 sager om kontanthjælpsloftet. Vi henviser til tabel 10.5.



## 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, en skattefri seniorpræmie, midlertidigt børnetilskud til visse forsørgere og om 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. Efterfølgende har 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. Den 1. juli 2019 blev lov om en skattefri seniorpræmie indført, og den 1. januar 2020 blev lov om midlertidig børnetilskud for visse forsørgere indført.

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 møde vedrørende opkrævning tre gange om året.

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

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

### **KOORDINERINGS-MØDER**

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

Koordineringsmøder er på ankechef- og souschefniveau. Fra Udbetaling Danmark deltager sektions- og afdelingschefer.

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 principmeddelelser 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.

Siden 3. kvartal 2021 har vi fremsendt oversigterne hver måned.

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

## BILAG 3

# Principafgørelser

I 2021 har vi offentliggjort én principmeddelelse på baggrund af afgørelser fra Udbetaling Danmark.

De er anført nedenfor med link til retsinformation.

**Ankestyrelsens principmeddelelse 16-21 om boligstøtte – fraflytning af boligstøttemodtager - tilbagebetaling – bagatelgrænse**

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2021/9617>