

**Når et godt
spørgsmål
løser sagen**



Inge Birgitte Møberg
Souschef



Lisbeth Adserballe
Områdechef

Hvis en myndighed selv bliver opmærksom på en fejl, allerede inden ombudsmanden er færdig med sin undersøgelse, kan både ombudsmanden og myndigheden spare ressourcer. Hermed får borgeren også hurtigere hjælp. Ombudsmanden forsøger derfor altid at ”lede myndigheden på rette spor”.

I de senere år har vi i ombudsmandsinstitutionen haft et stigende fokus på at stille afgrænsede og præcise spørgsmål til myndighederne i høringsfasen for at tydeliggøre sagens reelle problem. Erfaringen viser, at hvis en myndighed bliver hjulpet på vej via en høring og erkender en fejl, er myndigheden ofte selv interesseret i at rette fejlen med det samme og dermed løse sagen.

Det skete for eksempel i en sag, hvor et yngre par havde opført et støjhegn ud til en vej (sag nr. 17/03349). Ifølge myndighederne var hegnet alt for højt, fordi der angiveligt var lagt et ekstra jordlag ud før opførelsen af hegnet. Parret blev derfor pålagt at rive hegnet ned igen. Parret forklarede derimod, at de ikke havde lagt jord ud, men blot udjævnet den eksisterende jord, inden hegnet blev sat op.

Vi spurgte derfor konkret myndighederne, hvordan de kunne vide, at der var lagt ekstra jord på. I vores høring pegede vi direkte på, at da hegnet

kun var 1,8 meter højt, skulle der være lagt 90 centimeter jord ud på hele strækningen, for at myndighedernes tal kunne stemme. Høringen fik klagemyndigheden til at ophæve påbuddet om at rive støjhegnet ned, da det ikke var muligt at fastslå, hvor meget ekstra jord der var lagt på. Støjhegnet til 250.000 kroner kunne derfor blive stående.

Hver 10. undersøgelse stopper ved første høring

Eksemplet med støjhegnet står ikke alene. En opgørelse viser, at ombudsmanden i gennemsnit standser ca. 25 undersøgelser om året efter den første høring, fordi myndigheden vælger at genoptage sagen. 25 sager lyder måske ikke af mange, men det svarer til 10 pct. af ombudsmandens fulde undersøgelser, som ikke når længere end til første høring. I hver af de 25 sager sparer ombudsmanden og de enkelte myndigheder tid og ressourcer, og borgeren får sin sag løst langt hurtigere end ved en fuld ombudsmandsundersøgelse.

En fuld undersøgelse kan nemlig sagtens tage adskillige måneder. Ved en fuld undersøgelse besvarer myndigheden høringsen med en udtalelse, og herefter kan følge flere høringsrunder og ofte også partshøring af en klager. Når sagen er oplyst, og alle nødvendige høringer er gennemført, afsluttes sagen med en redegørelse eller en udtalelse fra ombudsmanden. Og muligvis kritik.

Men dette forløb kan altså i visse sager afbrydes efter den første høring, og mange ressourcer kan derved spares. Det stigende fokus på at stille afgrænsede og præcise spørgsmål tidligt i sagen kan anskues, ved at man ser tilbage på institutionens historie.

Ombudsmandens behandling af sager set over tid

Ombudsmandsinstitutionen så dagens lys i 1955.

I de første årtier blev der normalt iværksat en ombudsmandsundersøgelse, blot en klage opfyldte de formelle betingelser og ikke var åbenbart grundløs. Ombudsmandens hørings-spørgsmål til myndighederne var ofte åbne og brede, da en høring typisk blev iværksat på grundlag af det, som klageren havde skrevet. Klagetemaet blev således normalt ikke yderligere specificeret eller skåret til. Siden har ombudsmandsinstitutionens fremgangsmåde udviklet sig en del, ikke mindst på grund af et stigende sagstal og et deraf følgende behov for at prioritere ressourcerne.

Vigtigt er det, at ombudsmanden selv kan vælge, hvilke sager eller hvilke aspekter af en sag han vil undersøge. I løbet af de seneste årtier er denne mulighed blevet udnyttet i stadig stigende grad.

Klagerne screenes således indledningsvis, og hvis vi vurderer, at vi ikke kan hjælpe borgeren til en bedre retsstilling, bliver klagen afsluttet så hurtigt som muligt. Det kan ske, også selv om vi vurderer, at der er begået mindre fejl. Indimellem kan sådanne klager, hvor der er begået mindre fejl, dog danne afsæt for en generel sag, hvis noget tyder på en systemfejl.

I det hele taget bruger vi hos ombudsmanden i dag mange kræfter i startfasen af sagerne for at vælge de rigtige sager og problemstillinger ud til undersøgelse og få disse sager rejst rigtigt. Men på den lange bane sparer det erfaringsmæssigt samlet set ressourcer, som kan bruges på andre sager. Og det forebygger samtidig, at klagere får opbygget forventninger, som vi i sidste ende må skuffe.

Det er en tilsvarende tilgang, som kommer til udtryk, når vi forsøger at løse sagerne ved at stille et eller to præcise spørgsmål til myndigheden.

Spørgsmål med indbyggede svar

I nogle sager udlægger vi retsgrundlaget i høringen og tilkendegiver, at hvis myndigheden er enig, vil vi ikke bruge flere kræfter på sagen. Det bliver formuleret med andre ord, men budskabet er klart.

Det skete bl.a. i en sag (nr. 14/03892), hvor en journalist havde anmodet om aktindsigt i dokumenter hos Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse, der var udvekslet med Beskæftigelsesministeriet. Fonden havde afslået at give aktindsigt med henvisning til den såkaldte ministerbetjeningsregel. Men for at man kan bruge denne regel, skal der være tale om et såkaldt over/underordningsforhold mellem ministeriet og myndigheden. Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse var dengang et uafhængigt organ, og derfor kunne ministerbetjeningsreglen ikke

anvendes. Vi beskrev dette klart i høringen og skrev til fonden, at hvis den på den baggrund ønskede at genoptage sagen, kunne den blot meddele os det telefonisk. Det gjorde fonden, og vi trak derfor vores anmodning om en udtalelse tilbage og afsluttede sagen. Senere meddelte fonden, at journalisten havde fået fuld aktindsigt i dokumenterne.

I andre sager er vores bidrag at henlede myndighedernes opmærksomhed på et særligt retsgrundlag. Det var f.eks. tilfældet i en sag, hvor et boligselskab var registreret forkert i SKATs IT-systemer (sag nr. 17/05126).

Fejlregistreringen betød, at boligselskabet ikke kunne få nedsat grundværdien og dermed skatten, som det ellers havde krav på. Skattemyndighederne mente ikke, at de inden for lovens rammer kunne genoptage sagen.

I en høring til skattemyndighederne pegede vi på, hvordan problemet i sagen eventuelt kunne løses: En lovbestemmelse gav SKAT mulighed for på eget initiativ at rette en fejl, selv om mulighederne for genoptagelse ellers var udtømt. I høringen spurgte vi direkte til, hvilke overvejelser skattemyndighederne havde gjort sig om den pågældende bestemmelse.

SKAT gennemgik efterfølgende sagen på ny og meddelte, at fejlregistreringen ville blive rettet, så boligselskabet kunne opnå sin skatterabat.

Nogle gange er der ikke tvivl om, at myndigheden har behandlet sagen på et korrekt retsgrundlag – men vi tænker ud fra en umiddelbar vurdering alligevel, at myndigheden ikke er kommet frem til det rigtige resultat.

F.eks. havde Skatteankestyrelsen afslået en advokats anmodning om at give et såkaldt genoptagelsestilsagn i en klagesag. Med andre

ord ville Skatteankestyrelsen ikke love at se på sagen igen, selv om advokaten måtte få medhold i en lignende sag, der allerede verserede ved domstolene. Skatteankestyrelsen havde begrundet afslaget med, at klagesagen ikke vedrørte samme retlige spørgsmål som sagen ved domstolene.

Vi undrede os over denne begrundelse, idet begge sager indgik i samme sagskompleks og umiddelbart angik samme spørgsmål. Vi spurgte derfor i vores første høring, hvorfor den sag, som var under behandling ved domstolene, ikke vedrørte samme problemstilling som klagesagen.

Skatteankestyrelsen ændrede derefter opfattelse, så der alligevel blev meddelt genoptagelsestilsagn. Herefter trak advokaten klagen tilbage, og vi lukkede sagen (sag nr. 18/00407).

Myndigheder slipper for kritik

Vi arbejder altså hos ombudsmanden målrettet på at lede myndighederne på rette spor i vores høringer – og det kan i nogle tilfælde betyde, at sagerne afsluttes uden en endelig udtalelse med kritik. Denne fremgangsmåde kan muligvis vække undren. For lader ombudsmanden ikke myndighederne slippe for let? De har jo begået en fejl, men får ikke kritik.

Burde Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse f.eks. ikke have modtaget kritik, da den fejlagtigt anvendte ministerbetjeningsreglen? Eller skulle SKAT ikke have haft kritik, da en registreringsfejl i første omgang forhindrede en boligforening i at få nedsat sin skat? Og havde Skatteankestyrelsen ikke fortjent en løftet pegefinger fra ombudsmanden, da styrelsen undlod at give advokaten et genoptagelsestilsagn? I alle tre tilfælde kan man sige, at myndigheden i første omgang begik en fejl, som først blev rettet efter vores høring.

Det umiddelbare svar på spørgsmålet er, at det ikke er et mål i sig selv for ombudsmanden at udtale kritik, men derimod at borgerens problem bliver løst. Og at forvaltningen ikke gentager fejlen.

Men naturligvis dukker der jævnligt sager op med så alvorlige fejl, at ombudsmanden vælger at afslutte sagen med en udtalelse og kritik. Også selv om myndigheden erkender og retter fejl. Når ombudsmanden i disse sager vælger at udtale kritik, skyldes det både hensynet til borgernes retsfølelse, men også et forsøg på fremadrettet at advare myndigheder mod at begå tilsvarende fejl.

Det var f.eks. tilfældet i en sag, hvor Uddannelses- og Forskningsministeriet udsatte besvarelsen af en journalists anmodning om aktindsigt i et specifikt dokument, indtil ministeriet havde offentliggjort det pågældende dokument. Som svar på vores høring om det tidsmæssige forløb i forhold til besvarelsen af aktindsigtsanmodningen og offentliggørelsen medgav ministeriet, at det ikke var relevant for spørgsmålet om aktindsigt at inddrage hensyn til tidspunktet for offentliggørelse, og beklagede forløbet. Ombudsmanden afgav en udtalelse i sagen, hvor han betegnede ministeriets behandling af sagen som særdeles kritisabel (FOB 2018-17).

Der er imidlertid som beskrevet en gruppe af sager, der er kendetegnet ved, at en borger hurtigt vil kunne få hjælp, og at ombudsmanden og myndigheden vil få frigivet ressourcer, som kan bruges på andre sager, hvis sagen allerede afsluttes på baggrund af ombudsmandens høring.