

**LANDSTINGETS
OMBUDSMANDS
BERETNING
FOR 1997**

04 - Forvaltningsret**04-1 Sagsbehandlingstid.**

Udtalt, at en kommunes samlede sagsbehandlingstid på 8 måneder af en ansøgning om udstedelse af næringsbrev ikke kunne give anledning til kritik, idet kommunen ikke på noget tidspunkt

*havde ladet sagen henligge uekspederet længere end ca. 1 måned.
(J.nr. 11.60.20.1./107-96)*

A klagede over en kommunes sagsbehandlingstid på 8 måneder i forbindelse med udstedelse af et næringsbrev til klager.

Jeg udtalte efter at have gennemgået kommunens redegørelse for sagsbehandlingstiden:

“Det følger af god forvaltningsskik, at myndighederne skal sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes.

Reglerne om god forvaltningsskik i relation til sagsbehandlingstid er beskrevet i lovkontorets vejledning af december 1994 om sagsbehandlingsloven, som er tilsendt blandt andet hjemmestyrets myndigheder.

De relevante regler for god forvaltningsskik i relation til svarfrister m.v. findes i vejledningens pkt. 199, 1. afsnit og pkt. 204 - 206:

“199. Det selyfølgelige krav om, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt, gælder i særlig grad sager, hvori enkeltpersoner eller private selskaber, institutioner, foreninger m.v. er part.

204. Sagsbehandlingsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl. a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelsen træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt effektive erindringssystemer.

205. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse i sagen inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

206. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.”

I den foreliggende sag må jeg lægge til grund, at næringsbrevet til klager er udstedt omkring 8 måneder efter kommunen modtog ansøgning fra klager.

Efter den liste over ekspeditioner i sagen, som klager ikke har haft bemærkninger til, fremgår det, at kommunens ekspeditioner i sagen er foretaget efter sagsbehandlingstider, som ikke overstiger ca. 1 måned.

Jeg finder på denne baggrund ikke anledning til at kritisere kommunens sagsbehandlingstid.”

04-2 Sagsdokumentation i forbindelse med opkrævningsvirksomhed. Brug af forkert personnummer ved indjournalisering.

En kommune, K, havde, i anledning af en klage over mangelfuld vejledning om opgørelse af klagers gæld til det offentlige, til Ombudsmanden fremsendt kommunens sagsmapper vedrørende klager i økonomiforvaltningen og socialforvaltningen. Sagerne var journaliseret efter personnummer. K oplyste, at man havde vejledt klager korrekt, idet man havde udskrevet kontoudtog og månedsopgørelser til klager, som desuden mundtligt blev vejledt om gældens opgørelse.

Ombudsmanden konstaterede, at kommunen havde anvendt forskellige personnumre for klager, og at kommunens dokumentation for såvel den regnskabsmæssige opgørelse af gælden som dokumentationen for gældens opståen var mangelfuld. Ombudsmanden fandt disse forhold meget kritisable.

Ombudsmanden henstillede endelig, at kommunen foretog afskrivning af de dele af gælden, som ikke kunne dokumenteres. (J. nr. 11.24.20.7./100-96)

A klagede over, at hun var blevet vejledt mangelfuldt af K kommune om dennes opgørelse af hendes gæld til det offentlige.

Det hedder i kommunens udtalelse til mig:

“Når A retter henvendelse til K Kommune for at indhente oplysninger, får hun altid korrekt forklaring om sin gæld/sine regninger samt får udleveret en liste over sine gældsposter/regninger. Derudover taler man med en medarbejder i kommunkontoret i den bygd, hvor A bor, og forklarer vedkommende vedr. A.

Tilslut vil jeg lige nævne, at A får tilsendt en månedsopgørelse hver måned.

Vedr. spørgsmålet om flere cpr. numre kan det ses, at regningerne bliver sat i/bogført i A's sag det ene gang kun, og at alle disse regninger bliver korrekt overført til det rigtige cpr. nummer.

Angående selvbyggerhuset fremgår det, at hun (A) har en stor gæld, der skyldes udførelse af ekstra bestillingsarbejde og derudover har andre reparationsarbejder i forbindelse med færdiggørelse af byggeriet.

Og endelig kan det nævnes, at når det drejer sig om en stor gæld til et selvbyggerhus, er afdragsrenterne tilsvarende store”.

Jeg modtog endvidere følgende, supplerende redegørelse fra kommunen:

“Hermed meddeler vi om fødsels- og dødsattest for cpr. nr. xxxxxx-xxxx kan vi oplyse, at ikke kendte i vores systemet. Personnummerbrev for cpr. nr. yyyyyy-yyyy, kan vi oplyse, at der blev overført til den rigtige cpr. nummer zzzzzz-zzzz, som følge af kontoudtog for cpr. nr. vvvvvv-vvvv.

Selvbyggerlån:

Bogført i året 1992. saldoen er i alt kr. 84.729,53 kr.

Renterne udgør hvert året ca. 4.550 kr.

Saldoen udgør nu kr. 76.530,88 kr., jf. følgende vedlagte kontoudtog.

Så vidt vi kan se, er der ikke var nogen fejl i de.

Indbetalt pr. måned kr. 800 01/92 til 03/92

- - - - 1.350 04/92 til 12/93

- - - - 1.300 01/94 til 12/94

- - - - 1.262 01/95 til 05/96.

Der kommer regninger af renovation, elregninger samt elslutregninger”.

Da jeg ikke umiddelbart af det modtagne materiale var i stand til at vurdere, hvorledes klagers gæld var opgjort, anmodede jeg kommunen om at fremsende en opdateret opgørelse af klagers gæld fordelt på enkelte regninger.

Jeg rekvirerede endvidere klagers sager i kommunens økonomiske forvaltning og i socialforvaltningen til gennemsyn.

Jeg udtalte på denne baggrund:

“Jeg kan efter ombudsmandslovens § 6, stk. 2, ikke undersøge klager over forhold, som er mere end et år gamle.

I den foreliggende sag må jeg lægge til grund, at en del af klagers gæld vedrører perioden som ligger mere end et år før klagens indgivelse til mig den 28. marts 1996.

Jeg kan derfor ikke tage stilling til, om klagers gæld fra før 28. marts 1995 er korrekt opgjort.

Min gennemgang af klagers sag i økonomiforvaltningen har generelt vist, at det er særdeles vanskeligt at udlede nogen dokumentation for de i kontoudtogene/månedsopgørelserne anførte gældsposter i sagsbilagene.

Jeg har således navnlig noteret mig, at det ikke ses dokumenteret, hvorledes de af klager optagne selvbyggerlån er afdraget. Det ses endvidere ikke dokumenteret, hvorledes den post vedrørende klagers selvbyggerlån, som figurerer i flere af klagers månedsopgørelser, og som angives som post 9223007445, af 9. marts 1992, “rettelse af forkert”, er opstået. Det ses ej heller dokumenteret, hvorfor posten i det seneste kontoudtog af 30.

maj 1997 er opgjort til 24.325,98 kr., i stedet for de 25.875,98 kr., som fremgår af tidligere kontoudtog/månedsopgørelser.

Det er derfor ikke muligt for mig uden iværksættelse af yderligere undersøgelser, herunder eventuelt inddragelse af ekstern regnskabskyndig bistand, i et omfang som klart falder uden for formålet med min virksomhed, at tage stilling til kommunens opgørelse af klagers gæld vedrørende det tidsrum, jeg har kompetence til at undersøge.

Dette forhold finder jeg meget kritisabelt.

Om vejledningen af klager i forbindelse med spørgsmål om gældens opgørelse, skal jeg udtale:

Det fremgår af sagsbehandlingslovens § 7, stk. 1, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse inden for myndighedens sagsområde.

Klager har ikke overfor mig konkret angivet ved hvilke lejligheder, hun mener, hun ikke har modtaget korrekt rådgivning.

Jeg må allerede derfor afstå fra nærmere at undersøge kommunens, herunder bygdekontoets, rådgivning af klager.

Jeg forstår kommunens udtalelser hertil således, at kommunen har bekræftet klagers oplysning om, at der konkret har været tvivl om, hvilket cpr. nummer, klager havde.

Kommunen har videre oplyst, at klager løbende er blevet orienteret om sin gæld til det offentlige gennem månedsopgørelser fra kommunen.

Jeg skal med dette udgangspunkt generelt anføre nogle bemærkninger om kommunens forpligtelser som led i opkrævningsvirksomheden:

Det er kommunens ansvar, at klagers gæld er opgjort korrekt.

Kommunen er således forpligtet til ved modtagelsen af enhver indbetaling og ved hver regningsudskrivning at sikre sig dels, at regningen udskrives til rette debitor og dels, at regningen eller indbetalingen bogføres korrekt.

Såfremt en borger henvender sig vedrørende forståelsen af en regning, en månedsopgørelse eller et andet kontoudtog, følger det af vejledningspligten i sagsbehandlingslovens § 7, stk. 1, at kommunen er forpligtet til at oplyse, hvad regningen vedrører, eller at dokumentere, hvilke regninger eller krav som ligger til grund for kontoudtoget.

Det er således ikke tilstrækkeligt, at kommunen overfor en borger henviser til et kontoudtog fra kommunens bogholderi, idet kommunens økonomiske mellemværende med borgeren skal kunne dokumenteres i form af skriftligt foreliggende beslutninger, gældsbreve eller regninger, som angiver, hvorledes gælden er stiftet.

Såfremt der er tvivl om opgørelsen af en gældspost, vil kommunen ikke kunne kræve denne post betalt, før forholdet har været undersøgt. Kommunen vil i givet fald tillige være forpligtet til at give borgeren en særskilt meddelelse om resultatet af denne undersøgelse, såfremt forholdet ikke kan afklares straks ved borgerens henvendelse. Såfremt resultatet af

denne undersøgelse er til ugunst for borgeren, skal kommunens meddelelse om undersøgelsen endvidere indeholde en begrundelse i medfør af sagsbehandlingslovens § 24.

Det fremgår videre af Indenrigsministeriets bekendtgørelse nr. 652 af 27. juli 1995 om folkeregistrering, § 22, stk. 1, at offentlige myndigheder kan anvende personnumre som identifikation eller journalnummer i forbindelse med varetagelsen af vedkommende myndigheds opgaver.

Det forhold, at kommunen har anvendt borgernes personnumre som identifikation i debitorstyringen, kan jeg derfor ikke have bemærkninger til.

Imidlertid fritager dette ikke kommunen fra at sikre, at sagsdokumentationen er tilstrækkelig. Det vil sige, at kommunen ikke kan kræve en regning betalt med henvisning til, at den er registreret på en borgers personnummer, såfremt kommunen er bekendt med, at det er usikkert, om det benyttede personnummer er korrekt.

Kommunen vil i tilfælde af, at en person er tildelt et forkert personnummer, være forpligtet til rette fejlen, og jf. ovennævnte bekendtgørelses § 21, stk. 1, nr. 3, vederlagsfrit at give personen meddelelse om det ændrede personnummer.

Om tilsendelsen af månedsopgørelser til borgerne, skal jeg bemærke, at sådanne opgørelser hverken kan erstatte kommunens vejledningspligt overfor borgerne efter sagsbehandlingslovens § 7, stk. 1, eller begrundelsespligten i sagsbehandlingslovens § 24.

Det vil med andre ord sige, at hvis en kommune udskriver en regning, som hviler på en selvstændig afgørelse, skal borgerne i sædvanligt omfang have særskilt meddelelse om beslutningen og om begrundelsen herfor.

Månedsopgørelser kan heller ikke tjene som selvstændig dokumentation for kommunens opgørelse af sit mellemværende med borgerne. Borgerne har således, som anført, til enhver tid krav på, at der foreligger en selvstændig dokumentation for et af kommunen opgjort tilgodehavende.

Jeg finder det derfor meget kritisabelt, at det ikke af de foreliggende sagsakter umiddelbart er muligt at identificere retsgrundlaget for de gældsposter, som fremgår af månedsopgørelserne.

Jeg skal bemærke, at kommunen, når den bliver opmærksom på fejl i sit debitorbogholderi, er forpligtet til snarest at rette fejlen.

En beslutning om at rette en sådan fejl er en beslutning i sagsbehandlingslovens forstand, som derfor som udgangspunkt indebærer en pligt til at give borgerne en særskilt skriftlig og begrundet meddelelse herom. Det vil således normalt ikke være tilstrækkeligt at give borgeren underretning om fejlretningen i månedsopgørelsen.

Henset til den konstaterede usikkerhed om sagsdokumentationen skal jeg endvidere henstille, at kommunen gennemgår dokumentationsgrundlaget for kommunens opgørelse af klagers gæld til det offentlige, og at der

træffes beslutning om afskrivning af den del af gælden, som ikke kan dokumenteres.

Jeg skal anmode kommunen om at orientere mig om denne gennemgang.”