



Gældsstyrelsen
Nykøbingvej 76
Bygning 45
4990 Sakskøbing

Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid i sager om eftergivelse (sagsnr. 25-1379249)

1. Indledning

Den 19. februar 2025 bad ombudsmanden Gældsstyrelsen om en udtalelse om styrelsens generelle sagsbehandlingstid i sager om eftergivelse af gæld til det offentlige. Ombudsmanden henviste i den forbindelse til et eksempel, hvor der i en konkret sag havde været en forventet sagsbehandlingstid på i alt 15 ½ måned.

Jeg har modtaget Gældsstyrelsens udtalelse den 17. marts 2025.

Min undersøgelse er foretaget i medfør af § 17, stk. 2, i ombudsmandsloven (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager. Undersøgelsen angår Gældsstyrelsens generelle sagsbehandlingstid i sager om eftergivelse af gæld til det offentlige og omfatter ikke sagsbehandlingstiden i konkrete sager.

2. Gældsstyrelsens udtalelse

2.1. Afsluttede sager og gennemsnitlige sagsbehandlingstider mv.

Gældsstyrelsen afsluttede i 2024 behandlingen af i alt 3.149 ansøgninger om eftergivelse af gæld til det offentlige. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for samtlige afsluttede sager var 242 dage (ca. 8 mdr.), hvilket er et fald på 57 dage (ca. 19 pct.) i forhold til 2023, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 299 dage (ca. 10 mdr.).

For ansøgninger, der blev modtaget og afsluttet i 2024, var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 144 dage (knap 5 mdr.).

Gældsstyrelsen havde en målsætning om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på maksimalt 120 dage for ansøgninger modtaget fra den 1. januar

21. juni 2025

Dok.nr. 25/00353-10/MV
Bedes oplyst ved
henvendelse

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

2024, jf. Mål- og resultatplan (Januar 2024). Denne målsætning blev således overskredet med 24 dage, bl.a. idet det parallelt med behandlingen af nye sager også er prioriteret at behandle ældre sager, jf. nærmere nedenfor om tiltag på området.

I 2024 modtog Gældsstyrelsen ca. 13 pct. flere ansøgninger om eftergivelse end i 2023.

Ved udgangen af 2024 havde Gældsstyrelsen en sagsbeholdning på i alt 1.474 uafsluttede sager om eftergivelse, hvoraf en del var mere end et år gamle. Det fremgår ikke af styrelsens oplysninger, hvor stor en del af disse sager, der var mere end et år gamle. Styrelsens sagsbeholdning var ved udgangen af 2023 1.476 uafsluttede sager, mens sagsbeholdningen ved udgangen af 2022 var 1.865 sager.

Af de i alt 1.474 sager, der var uafsluttede ved udgangen af 2024, var sagsbehandlingen påbegyndt i 552 sager.

Om sagernes karakter og baggrunden for sagsbehandlingstiden mv. har Gældsstyrelsen redegjort for, at en afgørelse om eftergivelse bygger på en konkret og individuel vurdering af borgerens forhold, og at det i nogle sager kan medføre længere sagsbehandlingstid. Der kan f.eks. være behov for, at styrelsen indhenter yderligere oplysninger hos andre myndigheder eller hos borgeren selv, og styrelsen oplever, at nogle borgere kan have svært ved at sende den nødvendige dokumentation og derfor har brug for mere tid. Styrelsen kontakter borgeren, hvis den oplyste forventede sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

2.2. Gældsstyrelsens fokus på eftergivelsesområdet, tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden mv.

Gældsstyrelsen har med henvisning til den politiske aftale "Nedbringelse af danskernes gæld til det offentlige" fra juni 2022 oplyst, at styrelsen i en år-række har haft et stort fokus på eftergivelsesområdet. Som følge af aftalen har Gældsstyrelsen bl.a. udbredt kendskabet til eftergivelsesreglerne og sikret øget anvendelse af de eksisterende muligheder for hel og delvis eftergivelse. Desuden er området ifølge styrelsen løbende tilført ressourcer, og der er sideløbende hermed iværksat flere initiativer med henblik på at nedbringe sagsbehandlingstiden på området.

Fra efteråret 2023 blev der indført en prioritering af sagerne, så ældre og nyere ansøgninger om eftergivelse behandles sideløbende. Der blev samtidig indført visitering og screening af sagerne med henblik på bl.a. prioritering af sager, hvor der på grund af borgerens forhold er et særligt behov for en hurtigere afgørelse. Visiteringen giver også mulighed for en hurtigere stillingtagen

til relevante sagsbehandlingsskridt samt mulighed for at fordele sager til sagsbehandlere med særlig erfaring mv.

Flere af Gældsstyrelsens tiltag vedrører vejledning. Eksempelvis indeholder styrelsens hjemmeside vejledning til borgerne om bl.a. udfyldelse af ansøgningsblanketter for derved bl.a. at sikre, at indkomne ansøgninger i højere grad opfylder betingelserne, og at der bliver mindre behov for efterfølgende anmodninger om dokumentation. Styrelsen yder desuden f.eks. telefonisk vejledning til borgere, og styrelsen har holdt oplæg fysisk og online for frivillige gældsrådgivere.

De igangsatte initiativer har ifølge Gældsstyrelsen betydet, at styrelsen i 2024 har behandlet og afsluttet flere sager end tidligere og samtidig har nedbragt sagsbehandlingstiden. Styrelsen oplyser hertil, at der fortsat er fokus på eftergivelsesområdet, herunder de iværksatte initiativer og fastsatte mål.

2.3. Gældsstyrelsens vurdering af sagsbehandlingstiden, mål for sagsbehandlingstiden i 2025

Gældsstyrelsen har i udtalelsen tilkendegivet, at sagsbehandlingstiden i eftergivelsessagerne – uanset tiltagene på området – stadig er for lang, og at styrelsen derfor fortsat arbejder på at nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere.

Efter Gældsstyrelsens prognose forventes den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle sager, der behandles i 2025, at blive ca. 210 dage (mod 242 dage i 2024). Denne gennemsnitlige sagsbehandlingstid skal ifølge styrelsen ses i lyset af, at en del af de 1.474 uafsluttede sager, der var i sagsbeholdningen ved udgangen af 2024, var mere end et år gamle, jf. pkt. 2.1 ovenfor.

3. Retsgrundlaget

Der er ikke i forvaltningsloven eller anden lovgivning fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid. Det følger imidlertid af god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid og ikke må trække unødigt ud.

Der findes heller ikke generelle regler om, hvordan en myndighed skal prioritere f.eks. forskellige sagsområder i forhold til hinanden. I forbindelse med afviklingen af en sagspukkel kan det være sagligt, at en myndighed afvikler den gamle sagspukkel og nytilkomne sager i forskellige sagsbehandlingsspor. Det er en forudsætning, at de gamle sager tilføres tilstrækkelige ressourcer.

Spørgsmålet om, hvornår en myndigheds sagsbehandlingstid overskrider det acceptable, kan ikke besvares generelt, men bygger på en konkret vurdering.

Ved vurderingen af, hvad der udgør en rimelig sagsbehandlingstid i en konkret sag, må der – ud over eventuelle særregler på området – tages udgangspunkt i den samlede sagsbehandlingstid. Derudover må andre forhold tages i betragtning. Sådanne forhold kan f.eks. være sagens karakter, dens kompleksitet, omfanget af de undersøgelser, som myndigheden skal foretage for at kunne træffe en korrekt afgørelse, den sædvanlige sagsbehandlingstid for den pågældende sagstype, og om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for hastende.

Jeg henviser til Niels Fenger, Forvaltningsloven med kommentarer, 2. udgave (2021), s. 58 f., og Niels Fenger (red.), Forvaltningsret (2018), s. 688 ff. (Kirsten Talevski). Endvidere henviser jeg til overblik #11 om sagsbehandlingstid i Myndighedsguiden, sagen [FOB 2020-13](#) samt ombudsmandens nyhed af 25. februar 2020, vedhæftet notat af 20. februar 2020 om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid i tre sager, som alle kan findes på ombudsmandens hjemmeside.

4. Min vurdering

Reglerne om eftergivelse af gæld til det offentlige angår skyldnere, som ikke er i stand til – og inden for de nærmeste år ingen udsigt har til – at kunne opfylde deres gældsforpligtelser, og hvor det må antages, at eftergivelse vil føre til en varig forbedring af de pågældendes økonomiske forhold. Eftergivelse kan i øvrigt meddeles, når sociale eller andre forhold i særlig grad taler herfor, jf. nærmere §§ 13-15 i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige (lovbekendtgørelse nr. 1063 af 26. september 2024).

Eftergivelse er en mulighed for at komme ud af en økonomisk håbløs situation. Reglerne har således til formål at medvirke til, at håbløst forgældede skyldnere får mulighed for at komme videre og opnå en varig forbedring af deres økonomiske forhold.

Jeg henviser herved til Den juridiske vejledning, pkt. G.A.3.4.7.1, samt om bl.a. eftergivelsesreglernes parallelitet til reglerne om gældssanering til lovforslag nr. L 26 af 2. oktober 2019 om ændring af lov om inddrivelse af gæld til det offentlige m.fl., lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 2.7, og lovforslag nr. L 20 af 8. oktober 2008 om inddrivelse af gæld til det offentlige, lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 3.6. Lovforslagene kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2019-20 hhv. 2008-09, tillæg A.

Som det fremgår af pkt. 2.1 ovenfor, var Gældsstyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ansøgninger om eftergivelse for samtlige afsluttede

sager i 2024 på 242 dage (ca. 8 mdr.). Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er faldet i forhold til 2023, hvor den for alle afsluttede sager var 299 dage (ca. 10 mdr.).

Selv om der i 2024 er sket et fald i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, er det fortsat Gældsstyrelsens opfattelse, at sagsbehandlingstiden i styrelsens sager om eftergivelse er for lang. Det er jeg enig i.

Sagsbehandlingstiden må vurderes i forhold til bl.a. den væsentlige økonomiske og personlige betydning, som disse sager kan have for den enkelte borger, der har søgt om eftergivelse af sin gæld til det offentlige. Samtidig har jeg ved min vurdering lagt vægt på, at der ved udgangen af 2024 efter det oplyste var en del af de i alt 1.474 uafsluttede sager, som var mere end et år gamle, og som således vil få en betydeligt længere sagsbehandlingstid.

Jeg mener desuden, at der er grund til opmærksomhed i forhold til, om det er muligt for Gældsstyrelsen at nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere inden for en kortere tidshorisont. Jeg henviser til, at styrelsens sagsbeholdning ved udgangen af 2024 var stort set uændret i forhold til udgangen af året før, og til, at sagsbehandlingen ved udgangen af 2024 ikke var påbegyndt i over 900 af sagerne, ligesom der som nævnt var en del af sagerne, der var mere end et år gamle.

Jeg har i den forbindelse noteret mig Gældsstyrelsens oplysninger om, at styrelsen arbejder på at nedbringe sagsbehandlingstiden yderligere.

Jeg har på den angivne baggrund besluttet at bede Gældsstyrelsen om inden udgangen af januar 2026 at sende mig en status for sagsbehandlingstiden i 2025 i styrelsens sager om eftergivelse af gæld til det offentlige.

Jeg beder styrelsen om at oplyse det samlede antal sager, som styrelsen har afsluttet i 2025, samt den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager. Endvidere beder jeg styrelsen om at oplyse antallet af verserende sager ved udgangen af 2025, herunder hvor mange af sagerne, der er mere end et år gamle.

Jeg beder i den forbindelse samtidig Gældsstyrelsen om at forholde sig til, om sagsbehandlingstiden efter styrelsens opfattelse er rimelig, og om der kan være behov for eventuelle nye tiltag på området, herunder med hensyn til prioriteringen af ældre og nyere sager.

Der vil blive offentliggjort en nyhed om undersøgelsen på min hjemmeside.

Med venlig hilsen



Christian Britten Lundblad

Kopi sendes til:

Skatteministeriet

Borger- og retssikkerhedschefen

Rigsrevisionen