



**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

**FOB 2021-17**

# **Gældsstyrelsens klage- vejledning i afgørelser om lønindeholdelse**

## Resumé

22. juni 2021

*I Gældsstyrelsens afgørelser om lønindeholdelse blev der vejledt om muligheden for at klage efter både § 17, stk. 1, og § 18, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven. Ved klage efter lovens § 17, stk. 1, skal klagen indgives inden 3 måneder efter modtagelse af afgørelsen, og klagen behandles af Skatteankestyrelsen. Klage efter lovens § 18, stk. 1, skal derimod indgives inden 4 uger efter modtagelse af afgørelsen, og klagen behandles af fogedretten.*

**Forvaltningsret**

114.4

*Klagevejledningen var enslydende i alle afgørelser om lønindeholdelse og uafhængig af, om den enkelte afgørelse omfattede fordringstyper, hvor klagen over afgørelsen kun var omfattet af den ene klageordning. I tilfælde, hvor afgørelsen omfattede fordringstyper, der var omfattet af hver sin klageordning, fremgik det ikke af afgørelsen, hvilke fordringstyper der var omfattet af hvilken klageordning.*

*Ombudsmanden var enig med Gældsstyrelsen i, at klagevejledningen ikke var tilstrækkelig præcis eller konkret rettet mod den enkelte afgørelse og dermed ikke var i overensstemmelse med de krav, som stilles i forvaltningslovens § 25 om klagevejledning.*

*Gældsstyrelsen havde fra april 2021 ændret klagevejledningen, så den bl.a. indeholdt nærmere vejledning om, hvordan skyldnerne kunne se, hvilken klageordning der var relevant i forhold til den konkrete afgørelse. Gældsstyrelsen oplyste derudover, at den ville foretage en tilretning af IT-systemet, som sikrede en systemmæssig opdeling af klagevejledningen, så en klager alene får den vejledning, der er relevant i forhold til den konkrete afgørelse. På den baggrund foretog ombudsmanden sig ikke yderligere. Ombudsmanden bad dog om at blive underrettet, når Gældsstyrelsen havde implementeret den funktionalitet, der sikrede en systemmæssig opdeling af klagevejledningen.*

(Sag nr. 20/04829)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

## Ombudsmandens udtalelse

### 1. Sagens baggrund

1.1. I forbindelse med min behandling af en sag om Gældsstyrelsens begrundelser for afgørelser om lønindeholdelse (min sag nr. 20/02602) blev jeg opmærksom på, at Gældsstyrelsen i tre eksempler på afgørelser om lønindeholdelse gav følgende klagevejledning:

#### **”Klagevejledning**

Hvis du ønsker at klage over vores afgørelse, herunder over de omfattede krav eksistens og størrelse, når spørgsmålet herom vedrører vores administration, bedes du sende klagen til Gældsstyrelsen, Postboks 18, 4930 Maribo, eller via [gaeldst.dk/kontakt](mailto:gaeldst.dk/kontakt). Klagen skal være skriftlig og skal være modtaget *senest 3 måneder* efter modtagelsen af denne afgørelse, jf. § 17, stk. 1, i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Ved klage bedes du beskrive de punkter, som du vil klage over, og vedlægge eventuel dokumentation for din klage. Hvis vi ikke giver dig medhold, eller hvis vi giver dig delvist medhold og du fastholder klagen, videresendes klagen til Skatteankestyrelsen sammen med en udtalelse i sagen, jf. § 41, stk. 2, i bekendtgørelse om inddrivelse af gæld til det offentlige.

Klager over krav oprindelige eksistens og størrelse, da det blev overdraget til inddrivelse, dvs. som ikke vedrører vores administration af kravet, behandles af den enkelte fordringshaver, jf. § 17, stk. 1, i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Klager herom kan indgives til os, hvorefter vi vil videresende klagen til fordringshaveren.

Dog behandles indsigelser vedrørende berettigelsen af kontrolafgifter efter lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikelskaber eller berettigelsen af denne afgørelse om lønindeholdelse vedrørende disse af fogedretten, jf. § 18, stk. 1, i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Sådanne indsigelser vedrørende afgørelsen skal indgives til os senest 4 uger efter modtagelsen af denne afgørelse, hvorefter vi vil indbringe sagen for fogedretten, jf. § 18, stk. 3, i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige.”

1.2. I et brev af 1. oktober 2020 bad jeg Gældsstyrelsen om en udtalelse. Jeg skrev bl.a., at jeg umiddelbart forstod, at de fremsendte afgørelser vedrørte

gæld for manglende (løbende) betaling af medie- og tv-licens, og at de dermed var omfattet af klageordningen efter § 17, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven.

Jeg skrev endvidere, at jeg forstod, at en afgørelse om enten lønindeholdelse efter gældsinddrivelseslovens § 10 eller særskilt lønindeholdelse efter gældsinddrivelseslovens § 10 a godt kunne omfatte flere forskellige former for gæld, herunder gæld, hvor afgørelsen om lønindeholdelse for gælden var omfattet af de forskellige klageordninger efter henholdsvis § 17, stk. 1, og § 18, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven.

Jeg bad Gældsstyrelsen om at oplyse, om det anførte var korrekt forstået.

Jeg bad endvidere Gældsstyrelsen om at udtale sig nærmere om, hvorvidt den anvendte klagevejledning efter styrelsens opfattelse opfyldte kravene i forvaltningslovens § 25.

## **2. Retsgrundlaget**

### **2.1. Gældsinddrivelsesloven**

I gældsinddrivelseslovens § 10 (lovbekendtgørelse nr. 29 af 12. januar 2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige som ændret ved lov nr. 285 af 29. marts 2017, lov nr. 551 af 29. maj 2018 og lov nr. 1310 af 6. december 2019) er der fastsat regler om almindelig lønindeholdelse. Bestemmelsen i § 10 gælder for alle fordringstyper, som Gældsstyrelsen forestår inddrivelsen af, medmindre andet følger af bilag 1 til loven.

I § 10 a er der fastsat regler om særskilt lønindeholdelse, som kan foretages til dækning af biblioteksgebyrer med tillæg af renter, gebyrer og andre omkostninger, kontrolafgifter med tillæg af renter, gebyrer og andre omkostninger for overtrædelse af regler i færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikskaber samt medielicens med tillæg af renter, gebyrer og andre omkostninger efter lov om radio- og fjernsynsvirksomhed. Særskilt lønindeholdelse er en særlig form for lønindeholdelse, der supplerer den almindelige lønindeholdelse i § 10, og hvor der kan foretages lønindeholdelse med et mindre beløb og typisk uden en betalings-evaluering samt uanset, at der f.eks. er fastsat en afdragsordning, jf. også § 14 i gældsinddrivelsesbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 188 af 29. marts 2020).

I § 17, stk. 1, og § 18, stk. 1, 3 og 4, i gældsinddrivelsesloven (lovbekendtgørelse nr. 29 af 12. januar 2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige som ændret ved lov nr. 298 af 22. marts 2016) er der fastsat følgende bestemmelser om klageadgang:



”§ 17. Klager over restanceinddrivelsesmyndighedens afgørelser om inddrivelse af fordringer m.v., herunder om kravets eksistens og størrelse, når spørgsmålet herom vedrører restanceinddrivelsesmyndighedens administration, kan indbringes for Landsskatteretten, medmindre andet er bestemt i lovgivningen eller regler udstedt i medfør heraf. Klagen skal indgives skriftligt til restanceinddrivelsesmyndigheden og skal være modtaget senest 3 måneder efter modtagelsen af den afgørelse, der klages over. Der kan dog ses bort fra en fristoverskridelse, hvis særlige omstændigheder taler derfor. Hvis restanceinddrivelsesmyndigheden på grundlag af klagen finder anledning dertil, kan restanceinddrivelsesmyndigheden genoptage sagen. Kan restanceinddrivelsesmyndigheden ikke give fuldt medhold i klagen, og hvis klagen fastholdes, videregiver restanceinddrivelsesmyndigheden klagen til skatteankeforvaltningen sammen med en udtalelse om sagen. Skatteforvaltningslovens § 35 a, stk. 4 og 5, finder ikke anvendelse.”

”§ 18. Fogedretten træffer efter begæring afgørelse om indsigelser vedrørende kontrolafgifter for overtrædelse af bestemmelserne i færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikskaber, som skyldneren fremsætter over for restanceinddrivelsesmyndigheden om dels kravets berettigelse, dels berettigelsen af en afgørelse om lønindeholdelse og om en gennemført modregning. Begæringen fremsættes over for restanceinddrivelsesmyndigheden, som indbringer indsigelsen for fogedretten. Afgørelse træffes efter reglerne i retsplejelovens §§ 499-503.

...

*Stk. 3.* Fristen for begæring om indbringelse af indsigelser efter stk. 1 er 4 uger, fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning.

*Stk. 4.* Overskrides den frist, der er nævnt i stk. 3, afviser fogedretten sagen. Fogedretten kan dog undtagelsesvis indtil 1 år efter meddelelsen om lønindeholdelse eller modregning tillade, at en indsigelse behandles. Begæring herom skal i så fald indleveres til fogedretten inden 4 uger efter tilladelsens meddelelse. Fogedrettens afgørelse om indsigelser kan kæres til landsretten efter reglerne i retsplejelovens kapitel 53.”

## **2.2. Forvaltningslovens § 25**

Det følger af forvaltningslovens § 25, stk. 1 (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014), at afgørelser, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed – når de meddeles skriftligt – skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

Klagevejledningen skal angive klageinstansen og oplyse om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om en eventuel klagefrist, og om klagen skal indsendes gennem den myndighed, der har truffet afgørelsen i første instans.

Det kan desuden være hensigtsmæssigt at vejlede om andre oplysninger, der er egnede til at fremme behandlingen af klagesagen. Det vil f.eks. være nærliggende at oplyse, om bestemte dokumenter eller oplysninger bør sendes sammen med klagen.

Klage sker på borgerens initiativ. Det er derfor vigtigt, at borgeren bliver vejledt om muligheden for at klage, og at klagevejledningen er korrekt. Vejledningen skal rette sig mod den pågældende afgørelse og være præcis. En klagevejledning vil alene blive anset for tilstrækkelig præcis, hvis det allerede ud fra det, som udtrykkeligt fremgår af vejledningen, er klart, om der er klageadgang. Det vil således ikke være nok, at en myndighed nøjes med abstrakt at angive en vejledning om de gældende klageregler og i den forbindelse overlader det til parten selv at vurdere, om der på dette grundlag er klageadgang i den konkrete sag.

Klagevejledningen skal endvidere være udformet, så modtageren ikke med rimelighed kan komme i tvivl om, hvornår klagemyndigheden senest skal have modtaget klagen.

Jeg henviser til Niels Fenger, Forvaltningsloven med kommentarer (2021), 2. udgave, s. 719 ff., Niels Fenger (red), Forvaltningsret (2018), s. 649 ff., og [overblik #5](#) om vejledning i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside. Jeg henviser også til sagerne [FOB 2004.569](#), [FOB 2013-7](#) og [FOB 2020-28](#) (på ombudsmandens hjemmeside).

### **3. Gældsstyrelsens udtalelse**

#### **3.1. Gældsstyrelsens oplysninger om klageordningerne og den anvendte klagevejledning**

Gældsstyrelsen har i en udtalelse af 25. november 2020 bekræftet, at de tre eksempler på afgørelser om lønindeholdelse alle vedrører gæld i form af medielicens til Danmarks Radio, og at de indeholder enslydende klagevejledninger.

Styrelsen har også bekræftet, at afgørelser om lønindeholdelse for manglende betaling af (løbende) licens er omfattet af klageordningen efter § 17, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven, og at licensgæld er en af de fordringstyper, som kan inddrives såvel ved almindelig lønindeholdelse som ved særskilt

lønindeholdelse efter henholdsvis § 10, stk. 1, og § 10 a, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven.

Endvidere har Gældsstyrelsen oplyst, at en afgørelse om almindelig eller særskilt lønindeholdelse kan omfatte forskellige former for gæld. En afgørelse kan således både omfatte gæld, hvor en klage over afgørelsen er omfattet af klageordningen efter § 17, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven, og gæld, hvor en klage over afgørelsen er omfattet af klageordningen efter samme lovs § 18, stk. 1.

Gældsstyrelsen har om den klagevejledning, som er anvendt i de tre eksempler på afgørelser om lønindeholdelse, oplyst, at klagevejledningen er enslydende i afgørelser om almindelig lønindeholdelse og afgørelser om særskilt lønindeholdelse. Klagevejledningen er også enslydende, uanset om afgørelsen vedrører kontrolafgifter eller ej. Gældsstyrelsen har desuden oplyst, at klagevejledningen i de tre eksempler er anvendt generelt i afgørelser om lønindeholdelse.

### **3.2. Gældsstyrelsens vurdering af den anvendte klagevejledning**

3.2.1. Det er Gældsstyrelsens vurdering, at angivelsen af klageinstans (Skatteankestyrelsen og/eller fogedretten), oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage (skriftlig klage indgives til Gældsstyrelsen) samt angivelse af klagefrist (4 uger og/eller 3 måneder) er i overensstemmelse med reglerne i gældsinddrivelseslovens § 17, stk. 1, og § 18, stk. 1.

Til gengæld er vejledningen om klageordningen efter gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1, i de tre eksempler efter Gældsstyrelsens opfattelse ikke relevant, idet afgørelserne ikke omfatter inddrivelse af gæld i form af kontrolafgifter. Gældsstyrelsen har i den forbindelse anført, at det ikke fremgår af afgørelserne eller klagevejledningen, om klageordningen efter § 18, stk. 1, er relevant for den konkrete afgørelse, ligesom det ikke er tydeliggjort i afgørelserne, om de omfatter gæld vedrørende kontrolafgifter (konkret efter lov om radio- og fjernsynsvirksomhed). Skyldneren kan derfor komme i tvivl om, hvilke dele af klagevejledningen der er relevant for den konkrete afgørelse, og dermed om, hvilken klageordning der er relevant.

Gældsstyrelsen har endvidere anført, at det kan skabe tvivl, at klagevejledningen indeholder vejledning i forhold til kontrolafgifter, når afgørelserne ikke vedrører gæld for manglende betaling af kontrolafgifter, men alene gæld for manglende betaling af den løbende licens. Det kan også skabe tvivl, at gæld vedrørende den løbende licens og gæld vedrørende kontrolafgifter efter lov om radio- og fjernsynsvirksomhed ikke er omfattet af samme klageordning, og klagevejledningen kan derfor skabe tvivl om klagefristen.

Gældsstyrelsen vurderer derfor, at klagevejledningen i de tre eksempler på afgørelser, som jeg har henvist til i min undersøgelse, ikke er tilstrækkelig præcis, og at skyldneren kan komme i tvivl om, hvornår en klage senest skal være modtaget af Gældsstyrelsen. Klagevejledningen opfylder således ikke kravet om, at klagevejledningen skal rette sig mod den konkrete afgørelse.

3.2.2. Om klagevejledningen har Gældsstyrelsen generelt oplyst, at vejledningen er enslydende, uanset om afgørelsen vedrører kontrolafgifter eller ej. Det skyldes, at den systemunderstøttelse, der er udviklet til håndtering af lønindeholdelse i inddrivelsessystemet PSRM, ikke indeholder mulighed for i forhold til anvendelse af klagevejledning at skele til, om afgørelsen om lønindeholdelse omfatter gæld vedrørende kontrolafgifter for overtrædelse af bestemmelserne i færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikkselskaber eller ej, og dermed om det er relevant for den konkrete afgørelse at vejlede om klageordningen i gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1.

Gældsstyrelsen vurderer på den baggrund samlet set, at den anvendte klagevejledning, der fremgår af de tre eksempler på afgørelser om lønindeholdelse, som er sendt til mig, ikke er i overensstemmelse med kravene i forvaltningslovens § 25, stk. 1, om klagevejledning, idet klagevejledningen ikke retter sig mod den konkrete afgørelse.

3.2.3. Gældsstyrelsen har desuden generelt oplyst, at lønindeholdelse er et af styrelsens mest effektive inddrivelsesværktøjer. Således er der i perioden fra 1. januar 2020 til 4. november 2020 udsendt ca. 114.000 afgørelser om almindelig lønindeholdelse og ca. 78.000 afgørelser om særskilt lønindeholdelse. Det er derfor væsentligt, at lønindeholdelsen kan systemunderstøttes mest muligt, herunder at der er en høj grad af automatiseret sagsbehandling. Afgørelserne om lønindeholdelse sendes fra inddrivelsessystemet PSRM som automatiske afgørelser, hvor der alene sker manuel sagsbehandling, hvis der er behov for det, f.eks. ved modtagelse af indsigelser i forbindelse med et varsel om lønindeholdelse.

### **3.3. Gældsstyrelsens oplysninger om foranstaltninger til at imødegå problemet med den anvendte klagevejledning**

3.3.1. Gældsstyrelsen har oplyst, at styrelsen som følge af de beskrevne udfordringer vil ændre klagevejledningen i afgørelser om almindelig og særskilt lønindeholdelse, således at det står klart for skyldneren, hvilken klagefrist der er relevant i den konkrete sag.

Ændringen af klagevejledningen vil ske i to led, idet en fremadrettet løsning forudsætter en tilretning af IT-systemet, der først kan forventes idriftsat ultimo 3. kvartal 2021.



Indtil der er udviklet en funktionalitet til at understøtte en systemmæssig opdeling af klagevejledningen, vil Gældsstyrelsen anvende en ny klagevejledning.

Gældsstyrelsen har oplyst, at den nye klagevejledning er formuleret i et mere enkelt sprog, og at opsætningen er ændret for at gøre klagevejledningen mere overskuelig. Den nye klagevejledning vil fortsat være enslydende uafhængigt af, om afgørelsen om lønindeholdelse omfatter gæld vedrørende kontrolafgifter eller ej.

Den nye klagevejledning indledes med et afsnit, hvor der vejledes om, hvordan skyldneren kan se, om klageordningen efter § 18, stk. 1, er relevant i forhold til den konkrete afgørelse, og der gøres opmærksom på den kortere klagefrist. Det sker ved, at det i klagevejledningen oplyses, hvilke nærmere fordringstyper der er omfattet af ordningen efter § 18, stk. 1. Da afgørelsen om lønindeholdelse samtidig er vedlagt en oversigt over alle de fordringer, som er omfattet af lønindeholdelsen (en gældsopgørelse), vil skyldneren ud fra listen kunne konstatere, om der er angivet nogle af de fordringstyper, som er omfattet af klageordningen efter § 18, stk. 1.

Gældsstyrelsen har vedlagt et udkast til den nye vejledning, som har følgende ordlyd:

### **”Sådan klager du**

Hvis du vil klage over denne afgørelse, kan du enten klage til Skatteankestyrelsen eller direkte til domstolene. Klagefristen er i disse tilfælde 3 måneder, efter du har modtaget afgørelsen.

Omfatter afgørelsen kontrolafgifter eller rykkergebyrer for opkrævning af kontrolafgifter, kan du dog alene klage til fogedretten. Du kan se i gældsopgørelsen, om afgørelsen omfatter kontrolafgifter.

Vær opmærksom på, at klagefristen til fogedretten er 4 uger, efter at du har modtaget afgørelsen.

I gældsopgørelsen er kontrolafgifter og gebyrer beskrevet som:

- Parkeringsafgifter
- Kontrolafgift – trafikselskab
- Gebyr, Opkrævning

### **Hvis du vil klage til Skatteankestyrelsen**

Hvis du ønsker at klage, skal du sende en skriftlig klage til os. Vi skal have modtaget din klage senest 3 måneder efter, at du har modtaget

denne afgørelse. Du kan sende din klage via [galdsst.dk/kontakt](https://galdsst.dk/kontakt). Du kan også sende den til Gældsstyrelsen, Postboks 18, 4930 Maribo.

Du skal i klagen:

- beskrive de punkter, som du vil klage over
- begrunde klagen for de enkelte punkter
- og medsende eventuel dokumentation for din klage.

Skatteankestyrelsen behandler klager over:

- denne afgørelse om lønindeholdelse
- at én eller flere af gældsposterne i afgørelsen er forældede
- gældsposternes eksistens og størrelse, mens de har været under inddrivelse
- hvordan vi har håndteret inddrivelsen af din gæld.

Vi behandler i første omgang din klage. Hvis vi ikke er enige i din klage, eller hvis vi er delvist enige i din klage, og du fastholder klagen, sender vi klagen videre til Skatteankestyrelsen sammen med en udtalelse i sagen.

*Den offentlige myndighed, vi inddriver gælden for, behandler klager over gældsposternes eksistens og størrelse*

Hvis du klager over, hvordan gælden er opstået, dens størrelse eller at én eller flere gældsposter var forældede inden overdragelsen til inddrivelse, sender vi klagen videre til den offentlige myndighed, vi inddriver gælden for.

...

#### **Hvis du vil klage til fogedretten**

Hvis gældsopgørelsen indeholder kontrolafgifter eller rykkergebyrer for opkrævning af kontrolafgifter efter færdselsloven, jernbaneloven eller lov om trafikskaber, og du ønsker at klage over afgørelsen for disse gældsposter, skal du klage til fogedretten.

Hvis du ønsker at klage til fogedretten, skal du sende en skriftlig klage til os. Du skal i klagen beskrive de punkter, som du vil klage over, begrunde klagen for de enkelte punkter og medsende eventuel dokumentation for din klage. Vi skal have modtaget klagen fra dig senest 4 uger efter, du har modtaget denne afgørelse.

Du kan sende din klage via [gældst.dk/kontakt](https://gældst.dk/kontakt). Du kan også sende den til Gældsstyrelsen, Postboks 18, 4930 Maribo.

*Fogedretten behandler klager over kontrolafgifter*

Vi sender klagen videre til fogedretten, hvis du klager over, at:

- kontrolafgifter indgår i denne lønindeholdelse
- én eller flere af kontrolafgifterne i afgørelsen er forældede
- kontrolafgifternes størrelse
- du har fået pålagt kontrolafgifterne.”

I den nye klagevejledning er der også indsat et afsnit, hvor der vejledes nærmere om muligheden for at indbringe Gældsstyrelsens afgørelser for domstolene. Det skyldes, at der ved lov nr. 1125 af 19. november 2020, der ændrede bl.a. § 48 i skatteforvaltningsloven, med virkning fra den 1. juli 2020 er indført mulighed for at indbringe afgørelser truffet af skattemyndighederne direkte for domstolene uden først at udnytte den administrative rekurs.

Gældsstyrelsen har oplyst, at den nye klagevejledning siden årsskiftet 2020/2021 løbende er blevet implementeret og har været fuldt implementeret siden slutningen af april 2021.

3.3.2. Om den fremadrettede løsning har Gældsstyrelsen oplyst, at styrelsen vil foretage en tilretning af IT-systemet, således at skyldnere fremover kun får en klagevejledning, der indeholder den eller de frister, der er relevante i forhold til den konkrete afgørelse. Der vil blive udviklet en funktionalitet i inddrivelsessystemet PSRM til at understøtte, at klagevejledningen opdeles og tilpasses, så vejledning om klageordningen efter gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1, kun indgår i de afgørelser, der omfatter gæld vedrørende kontrolafgifter.

Tilretningen vil efter det oplyste betyde, at der i afgørelser omhandlende fordringer, der alene er omfattet af klageordningen efter § 17, stk. 1, vil blive oplyst om klagefristen på 3 måneder, mens der i afgørelser omhandlende fordringer, der er omfattet af ordningen efter § 18, stk. 1, vil blive oplyst om klagefristen på 4 uger. I afgørelser omhandlende både fordringer, der er omfattet af klageordningen efter § 17, stk. 1, og fordringer, der er omfattet af ordningen efter § 18, stk. 1, vil der blive oplyst om klagefristerne på henholdsvis 4 uger og 3 måneder. I disse tilfælde vil den nye klagevejledning, som er gengivet ovenfor, blive anvendt, og det vil blive oplyst, hvilke nærmere angivne fordringstyper der er omfattet af klageordningen efter § 18, stk. 1.

## 4. Min vurdering

### 4.1. Den anvendte klagevejledning

4.1.1. Gældsstyrelsen har oplyst, at den klagevejledning, som findes i de tre eksempler på afgørelser om lønindeholdelse, som jeg har modtaget, er blevet anvendt generelt i afgørelser om lønindeholdelse, herunder afgørelser om særskilt lønindeholdelse, indtil den nye klagevejledning var fuldt implementeret i slutningen af april 2021. Min udtalelse vedrører på den baggrund ikke kun klagevejledningen i de tre eksempler, men den tidligere klagevejledning på området mere generelt.

4.1.2. Jeg er enig med Gældsstyrelsen i, at klagevejledningen gengivet ovenfor i afsnit 1 med hensyn til angivelse af klageinstans (Skatteankestyrelsen og/eller fogedretten), oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage (skriftlig klage til Gældsstyrelsen) og angivelse af klagefrist (4 uger og/eller 3 måneder) er i overensstemmelse med klageordningerne efter henholdsvis § 17, stk. 1, og § 18, stk. 1 og 3, i gældsinddrivelsesloven.

4.1.3. Forvaltningslovens § 25 er ikke til hinder for, at der gives én klagevejledning, som omfatter flere afgørelser, der meddeles samlet – eller som her flere forskellige gældstyper i én afgørelse om lønindeholdelse. Det forudsætter dog, at klagevejledningen opfylder kravene i forvaltningslovens § 25 i forhold til hver enkelt afgørelse – eller som her gældstype – herunder at den er tilstrækkelig præcis. Jeg henviser til [FOB 2020-28](#) (på ombudsmandens hjemmeside).

Det er i den forbindelse som nævnt ikke nok, at en myndighed nøjes med abstrakt at angive en vejledning om de gældende klageregler og i den forbindelse overlader det til parten selv at vurdere, om der på dette grundlag er klageadgang i den konkrete sag.

Den tidligere anvendte klagevejledning er, som det fremgår ovenfor, enslydende i afgørelser om almindelig lønindeholdelse og afgørelser om særskilt lønindeholdelse, og den er også enslydende, uanset om afgørelsen vedrører kontrolafgifter eller ej.

Det vil sige, at en skyldner i sager, der udelukkende er omfattet af klageordningen efter gældsinddrivelseslovens § 17, stk. 1, også har fået vejledning om klageadgangen i gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1, selv om det i den konkrete sag ikke var relevant. Tilsvarende har en skyldner, hvis afgørelse udelukkende er omfattet af klageordningen efter gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1, også fået vejledning om klageadgangen efter gældsinddrivelseslovens § 17, stk. 1.

I sager, hvor der for visse af de fordringstyper, der er omfattet af afgørelsen, er mulighed for at klage efter bestemmelsen i gældsinddrivelseslovens § 17, stk. 1, og for andre fordringstyper er mulighed for at klage efter bestemmelsen i gældsinddrivelseslovens § 18, stk. 1, fremgår det ikke klart af den tidligere vejledning, hvilke fordringstyper der er omfattet af hvilken klageordning.

Det er på den baggrund min opfattelse, at den tidligere anvendte klagevejledning indebærer, at skyldneren kan komme i tvivl om, hvilken klagemulighed der gælder for den konkrete afgørelse, herunder om der gælder forskellige klagemuligheder for forskellige fordringstyper omfattet af afgørelsen, og som følge heraf også kan komme i tvivl om, hvornår klagen senest skal være indgivet.

Jeg er dermed enig med Gældsstyrelsen i, at den tidligere klagevejledning ikke har været tilstrækkelig præcis eller konkret rettet mod den enkelte afgørelse og dermed ikke har været i overensstemmelse med de krav, som stilles i forvaltningslovens § 25 om klagevejledning.

Der er ikke noget i vejen for, at en myndighed anvender en standardvejledning og standardtekster, men anvendelsen heraf forudsætter, at myndigheden vurderer, om indholdet er retvisende i det enkelte tilfælde. Jeg henviser også til [FOB 2013-7](#), der er omtalt ovenfor i afsnit 2.2.

Forvaltningslovens regler er desuden teknologineutrale, og de forvaltningsretlige regler og principper gælder således, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt. Når hele eller dele af sagsbehandlingen på et område digitaliseres, er det derfor fortsat et krav, at de gældende regler og principper, herunder forvaltningslovens regler, overholdes.

Da Gældsstyrelsen har oplyst, at styrelsen har ændret klagevejledningen, jf. nærmere herom ovenfor i afsnit 3.3 og nedenfor i afsnit 4.2, foretager jeg mig ikke yderligere i anledning heraf.

#### **4.2. Den nye klagevejledning**

Gældsstyrelsen har som anført i afsnit 3.3 ovenfor oplyst, at styrelsen vil ændre klagevejledningen i afgørelser om lønindeholdelse. Indtil man har udviklet en funktionalitet, der kan understøtte en systemmæssig opdeling af klagevejledningen, vil styrelsen anvende den klagevejledning, som er gengivet ovenfor i afsnit 3.3.1. Den nye klagevejledning er løbende blevet implementeret siden årsskiftet 2020/2021 og har været fuldt implementeret siden slutningen af april 2021.

Jeg forstår, at klagevejledningen – indtil der er udarbejdet en systemmæssig løsning – fortsat vil være enslydende i afgørelser om almindelig og særskilt



lønindeholdelse og uafhængigt af, om afgørelsen omfatter gæld i form af kontrolafgifter eller ej. Den nye klagevejledning indeholder dog, som anført ovenfor i afsnit 3.3, bl.a. en nærmere vejledning om, hvordan skyldneren kan se, om klageordningen efter § 18, stk. 1, er relevant i forhold til den konkrete afgørelse, og der gøres opmærksom på den kortere klagefrist.

Jeg forstår desuden, at den nye klagevejledning – også efter at styrelsen har udviklet en funktionalitet, der kan understøtte en systemmæssig opdeling af klagevejledningen – vil blive anvendt i de tilfælde, hvor en afgørelse om lønindeholdelse både omfatter gæld, hvor en klage over afgørelsen er omfattet af klageordningen i § 17, stk. 1, i gældsinddrivelsesloven, og gæld, hvor en klage skal indgives efter lovens § 18, stk. 1.

Jeg har noteret mig Gældsstyrelsens oplysninger om den nye klagevejledning, som ikke giver mig anledning til bemærkninger.

Jeg bemærker dog, at den fremadrettede løsning, som Gældsstyrelsen har oplyst at ville udvikle, hvor styrelsen vil foretage en tilretning af IT-systemet, således at skyldnere fremadrettet kun får en klagevejledning, der indeholder den eller de frister, der er relevante i forhold til den konkrete afgørelse, efter min opfattelse er bedre egnet til at give en klar, entydig og relevant klagevejledning end den løsning, der vil blive anvendt i overgangsperioden.

Jeg beder Gældsstyrelsen om at underrette mig, når styrelsen har implementeret den funktionalitet, der sikrer en systemmæssig opdeling af klagevejledningen. Jeg har noteret mig Gældsstyrelsens oplysninger om, at styrelsen forventer, at funktionaliteten er idriftsat inden udgangen af 3. kvartal 2021.

---

Den 6. december 2021 orienterede Gældsstyrelsen mig om, at den systemmæssige opdeling af klagevejledningen var fuldt implementeret pr. 25. november 2021.

Herefter meddelte jeg Gældsstyrelsen, at jeg anså sagen for afsluttet.