

# Klar RET 5

DECEMBER 2011

*Borgerrådgiverens guide om undersøgelsesprincippet*



---

”Vi må ikke træffe afgørelse i en sag, før sagen er tilstrækkelig oplyst, og omvendt må vi ikke indhente oplysninger blot for at udsætte en afgørelse”

**SIDE 5**

# UNDERSØGELSESPRINCIPPET

Vi er som medarbejdere i Københavns Kommune omfattet af undersøgelsesprincippet. Princippet indebærer, at vi som myndigheds-personer skal fremskaffe nødvendige og tilstrækkelige oplysninger, i de sager vi arbejder med, for at sikre, at der kan træffes lovlige og korrekte afgørelser.

Undersøgelsesprincippet gælder sideløbende med andre regler om sagsoplysning, blandt andet persondatalovens § 5, stk. 3, om god databehandlingsskik, som gælder generelt og lyder:



Oplysninger, som behandles, skal være relevante og tilstrækkelige og ikke omfatte mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil oplysningerne indsamles, og de formål, hvortil oplysningerne senere behandles.

Undersøgelsesprincippet forpligter os til at kende de regler, vi træffer afgørelse efter, og til at tilvejebringe relevante oplysninger om faktiske omstændigheder. Reglerne, vi træffer afgørelse efter, beskriver dels, hvad

## EKSEMPEL

I en sag om ansøgning om sygedagpenge fandt Borgerrådgiveren det beklageligt, at der i sagen manglede kendskab til de regler, der gælder for borgere, som arbejder i et EU/EØS-land. Derudover kritiserede Borgerrådgiveren, at kommunen ikke på eget initiativ havde foretaget en undersøgelse af forholdene om borgerens arbejde i udlandet.

borgerne har ret til, f.eks. regler om ret til folkepension, og dels sagsbehandlingsprocessen, f.eks. regler om partshøring, begrundelse mv. Det er dette samlede regelsæt, der bestemmer, hvilke oplysninger der er relevante.

Reglerne er afgørende for, hvilke faktiske oplysninger, der er relevante for at undersøge en sag, f.eks. skal vi fremskaffe oplysninger om alder i en sag, hvor der skal træffes en afgørelse om folkepension.

## LAD BORGEREN MEDVIRKE

Det er os som myndigheds personer, der har ansvaret for at tilvejebringe oplysninger om faktiske omstændigheder i en sag, men vi kan anmode andre myndigheder og borgeren om at medvirke til sagens oplysning.

Partshøring er en integreret del af undersøgelsesprincippet, og partshøringsreglerne stiller krav om, at vi ved borgerens medvirken sikrer os et fyldestgørende grundlag for den afgørelse, vi træffer.

Det skaber tillid til forvaltningen at lade borgeren medvirke til sagsoplysningen. Når borgeren medvirker, kan borgeren også kommentere, supplere og korrigere sagens oplysninger, og dermed øger vi sikkerheden for, at vi tilvejebringer et fyldestgørende grundlag at træffe afgørelse på.

Vi kan altid anmode borgeren om at bidrage med oplysninger, særligt oplysninger som borgeren har eller kan skaffe uden besvær og særlige omkostninger. Vi kan derimod kun forlange, at borgeren skaffer oplysninger, som kræver en særlig indsats eller er forbundet med omkostninger, hvis det fremgår af loven.

Når vi indhenter oplysninger fra en borger, kan vi ikke kræve, at borgeren skal komme med oplysninger i en bestemt form, f.eks. skemaer, medmindre dette udtrykkeligt er angivet i loven. Vi kan heller ikke kræve, at de oplysninger, vi beder om, forudsætter uddannelse, særlige sprogkunderskaber eller lignende.

Undervejs i sagsoplysningen skal vi være opmærksomme på vejledningspligten, som følger af blandt andet forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og af god forvaltningsskik. Efter vejledningspligten kan det være påkrævet, at vi tilbyder borgeren konkret hjælp til at bidrage med oplysninger.

#### SKÆRPEDE KRAV

Helt overordnet skærpes kravene til sagsoplysningen i takt med sagens alvor. I alvorlige sager, hvor vi ikke umiddelbart kan tilvejebringe oplysninger fra borgeren, skal vi altså anstrenge os for at tilvejebringe de nødvendige oplysninger andre steder fra.

Hvis det ikke er muligt at skaffe relevante oplysninger, som kun borgeren ligger inde med, kan konsekvensen være, at vi træffer afgørelsen på baggrund af de foreliggende oplysninger i sagen. Det kan medføre, at borgeren ikke får den bevilling, ydelse eller støtte, borgeren har søgt om – såkaldt processuel skadevirkning.

De skærpede krav, som følger af sagens alvor, betyder, at vi ikke kan træffe alvorlige afgørelser om f.eks. forsøgelse på det foreliggende grundlag alene fordi, borgeren er modvillig eller lægger røret på i en telefonsamtale, ligeså lidt som vi uden videre kan opfatte hændelsen som udtryk for, at borgeren har trukket sin ansøgning.

#### BESKYT BORGERENS INTEGRITET OG PRIVATLIV

Der er ikke en præcis grænse for, hvor omfattende en undersøgelse skal være. Kunsten er at tilvejebringe de fornødne oplysninger til at træffe lovlige og korrekte afgørelser. På den ene side skal vi sørge for nødvendige

oplysninger, og på den anden side må vi ikke overoplyse sagen, derfor må vi kun indhente lige netop det tilstrækkelige.

Hvis vi finder denne balance, så overoplyser vi ikke sagerne, og vi respekterer dermed borgerens integritet og privatliv. Der er fastsat en generel grænse, for hvad vi må fremskaffe af oplysninger, i forvaltningslovens § 32, som lyder:

“

Den, der virker inden for den offentlige forvaltning, må ikke i den forbindelse skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver.

Andre regler, der begrænser fremskaffelsen af oplysninger og dermed også beskytter borgerens integritet og privatliv, er reglerne om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger i blandt andet straffeloven, forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og persondataloven.

#### VURDER OPLYSNINGERNE

Oplysningerne skal være pålidelige. Men der kan opstå tvivl om oplysningerne. Tvivl kan f.eks. opstå i sager, hvor flere parter bidrager med uoverensstemmende oplysninger, eller i sager hvor borgere bidrager med andre oplysninger, end dem vi allerede kender, eller bestrider oplysningerne.

I de tilfælde skal vi som myndighedspersoner forholde os til, om de oplysninger, vi er bekendte med, er rigtige, og vi skal foretage de nødvendige undersøgelser for at få be-

#### EKSEMPEL

En borgers samlever blev ringet op af kommunen og spurgt: "... har I været gift?", hvilket samleveren bekræftede, men borgeren og samleveren havde aldrig været gift med hinanden.

Myndigheden traf afgørelse om tilbagebetaling af et tillæg for reelt enlige og lagde blandt andet til grund, at de samlevende var gift. Borgeren klagede og oplyste i klagen, at de begge havde været gift, men aldrig med hinanden. Kommunen ændrede afgørelsen, og tilbagebetalingskravet på mere end 100.000 kr. blev trukket tilbage.

eller afkræftet rigtigheden. Vi bør f.eks. undersøge postgangen, når borgere oplyser os om, at de ikke har modtaget et eller flere breve, vi har sendt til dem. Hvis der er reel tvivl om, hvorvidt et brev, vi har sendt, er nået frem, er det os, der skal bevise, at det faktisk er nået frem.

Vi skal være opmærksomme på forvekslinger mellem antagelser og faktiske oplysninger. En antagelse kan virke så overbevisende, at vi ikke stiller spørgsmålstegn ved den. Det er derfor afgørende for afgørelsens lovlighed og korrekthed, at vi stiller spørgsmål til sagens oplysninger og dermed undgår antagelser.

Anonyme oplysninger kan være svære at kontrollere, ligesom det er vanskeligt for en borger at varetage og forsvare sine interesser over for anonyme oplysninger. Derfor bør vi som myndighedspersoner være varsomme med at bruge anonyme oplysninger.

### **GØR DET EFFEKTIVT, HURTIGT OG ØKONOMISK**

Lang sagsbehandlingstid kan i sig selv medføre et retstab for borgeren, og derfor skal vi behandle sagerne så effektivt, hurtigt og økonomisk som muligt – særligt i sager hvor enkeltpersoner, foreninger mv. er part.

#### **EKSEMPEL**

En borger klagede over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med sin ansøgning om fleksjob. Det fremgik af sagen, at der ikke var sket ændringer i borgerens helbredsmæssige forhold de seneste fem år, hvilket egen læge gentagne gange havde oplyst myndigheden om. Alligevel indhentede myndigheden systematisk en ny lægeerklæring hvert år og udskød på den måde at træffe afgørelse i sagen.

I den forbindelse bliver det særlig relevant, at vi kun indsamler oplysninger til udtrykkeligt angivne og saglige formål, hvilket stemmer overens med det mere generelt formulerede krav til os som myndighedspersoner om, at vi kun må forfølge saglige formål. Vi må ikke træffe afgørelse i en sag, før sagen er tilstrækkelig oplyst, og omvendt må vi ikke indhente oplysninger blot for at udsætte en afgørelse.

### **HVORFOR OVERHOLDE UNDERSØGELSESPRINCIPPET?**

Undersøgelsesprincippet er en garanti for lovlige og korrekte afgørelser. Det betyder, at hvis vi ikke overholder undersøgelsesprincippet, så kan de afgørelser, vi træffer, blive ugyldige.

Afgørelserne kan blive ugyldige, hvis vi ikke kender reglerne, vi træffer afgørelse efter, hvis vi stiller krav til borgeren, der ikke er belæg for i loven, eller hvis vi ikke indhenter tilstrækkelige oplysninger om de faktiske omstændigheder.

Som eksempel kan nævnes en sag om ansøgning om boligstøtte, hvor kommunen gav afslag med henvisning til, at borgeren ikke havde fremsendt en lejekontrakt. Statsforvaltningen omgjorde afgørelsen og tilkendte boligstøtte, idet boligstøtteloven ikke indeholder krav om lejekontrakt.

## SUMMA SUMMARUM

Undersøgelsesprincippet bestemmer kort sagt rammerne for sagsbehandlingen: Vi skal tilvejebringe nødvendige og tilstrækkelige oplysninger, så vi kan træffe lovlige og korrekte afgørelser.

---

## AFGØRELSENE BLIVER LOVLIGE OG KORREKTE, NÅR VI:

---

- sætter os ind i reglerne
- indhenter det fornødne
- sikrer, at borgeren kan bidrage med oplysninger og kommentere de indsamlede oplysninger undervejs
- respekterer borgerens integritet og privatliv
- handler så hurtigt som muligt

---

Du kan læse mere om undersøgelsesprincippet i

[Borgerrådgiverens Beretning 2008](#), s. 140, i kapitlet ”Generelle problemstillinger” og s. 116, ”Borgerrådgiverens sag 2008-0435-204”  
[Borgerrådgiverens Beretning 2005](#), s. 93, ”Borgerrådgiverens sag 2005-0938-301”

[Borgerrådgiverens Beretning 2004](#), s. 40, ”Borgerrådgiverens sag 2004-0065-201” og s. 68, afsnit 4.1.4 ”Partshøring og anden inddragelse af borgeren”

[Forvaltningsloven § 19](#)

[Forvaltningsloven, § 32](#)

[Persondataloven, § 5](#)

[Retssikkerhedsloven §§ 10-14](#)

[Vejledning om forvaltningsloven](#), punkt 199 og 200 om henholdsvis undersøgelsesprincippet (”Officialmaksimen”) og ”Hurtig og smidig sagsbehandling”.

## KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)



