



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark

Redegørelse for 2021

Indholdsfortegnelse

| | |
|--|---|
| 1. Indledning | 2 |
| 2. Styrelsen for Patientklagers sager | 2 |
| 3. Modtagne klager og afsluttede sager | 2 |
| 4. Beskrivelse af årsagerne til ændring eller hjemvisning | 3 |
| 4.1. Begravelseshjælp | 3 |
| 4.1.1. Ændring i tre sager | 3 |
| 4.1.2. Hjemvisning i tre sager | 4 |
| 4.2. Særligt sundhedskort | 5 |
| 4.2.1. Ændring i otte sager | 5 |
| 4.2.2. Hjemvisning i tre sager | 7 |
| 5. Tendenser i sagsbehandlingen | 8 |
| 5.1. Særligt sundhedskort | 8 |
| 5.2. Begravelseshjælp | 9 |

1. Indledning

Ankestyrelsen, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Miljø- og Fødevareministeren og Styrelsen for Patientsikkerhed skal inden for hver deres sagsområde en gang årligt udarbejde en redegørelse om sagsbehandlingen i Udbetaling Danmark på baggrund af de sager, der indbringes for henholdsvis Ankestyrelsen, Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Miljø- og Fødevareministeren og Styrelsen for Patientsikkerhed. Redegørelsen skal indeholde statistik over de ankede sager og angive årsagerne til, at Udbetaling Danmarks afgørelser ikke stadfæstes. Redegørelsen følger kalenderåret og indsendes senest 6 måneder efter årets afslutning. Redegørelsen skal forelægges for Udbetaling Danmarks bestyrelse, der skal have lejlighed til at afgive sine bemærkninger til redegørelsen, inden den sendes til beskæftigelsesministeren.

Kilde: Lov om Udbetaling Danmark (§ 19, stk. 4)

Styrelsen for Patientklager behandler klagesager fra Udbetaling Danmark om særligt sundhedskort (sundhedslovens § 12 a), begravningshjælp (sundhedslovens § 160) og indplacering i sikringsgruppe af personer, som er berettiget til et særligt sundhedskort (sundhedslovens § 58).

Dele af Styrelsen for Patientsikkerhed blev pr. 1. juli 2018 til Styrelsens for Patientklager. Det er derfor Styrelsen for Patientklager, som nu udarbejder denne redegørelse.

2. Styrelsen for Patientklagers sager

Styrelsen for Patientklager modtog i 2021 i alt 53 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 19 af klagerne vedrørte begravningshjælp, mens 34 vedrørte særligt sundhedskort.

Styrelsen for Patientklager afsluttede i 2021 106 sager, hvor der var klaget over Udbetaling Danmarks afgørelser.

3. Modtagne klager og afsluttede sager

Af nedenstående tabel fremgår antallet af afsluttede sager fordelt på afgørelsestype. Det gælder både realitetsbehandlede sager og sager, som er registreret som bortfaldet.

Styrelsen for Patientklager kan tiltræde, hjemvise og ændre Udbetaling Danmarks afgørelser.

Styrelsen kan også tage stilling til afgørelser om aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven, når styrelsen kan tage stilling til en afgørelse på det sagsområde som aktindsigtsanmodningen vedrører. I en sådan sag kan styrelsen udtale kritik eller ikke kritik.

En sag afsluttes uden realitetsbehandling, når borgeren tilbagekalder klagen, når klagefristen er overskredet og lignende. Disse sager betegnes i tabellen som bortfaldet.

| Oversigt over sager i 2021 | Begravelseshjælp | Særligt sundhedskort |
|---|------------------|----------------------|
| Antal klager modtaget i 2021 | 19 | 34 |
| Antal sager afsluttet i 2021 | 39 | 67 |
| Afgørelsestypen i de afsluttede sager: | | |
| Tiltrædelse | 22 | 36 |
| Hjemvisning | 3 | 3 |
| Ændring | 3 | 8 |
| Afvist genoptagelse* | 1 | 0 |
| Kritik for aktindsigt efter forvaltningsloven | 1 | 0 |
| Bortfaldet | 9 | 20 |

* I denne sag, havde styrelsen tiltrådt den oprindelige afgørelse, og der kom ikke nye oplysninger i forbindelse med klagers anmodning om genoptagelse.

4. Beskrivelse af årsagerne til ændring eller hjemvisning

4.1. Begravelseshjælp

4.1.1. Ændring i tre sager

Styrelsen for Patientklager har som det fremgår af tabellen ovenfor ændret tre afgørelser om begravelseshjælp.

Begravelseshjælp er en ydelse, der afhængigt af størrelsen på afdødes formue kan udbetales til de efterladte.

Sag 1-3: Udbetaling Danmark havde udbetalt for meget i begravelseshjælp

Styrelsen kom frem til, at Udbetaling Danmark i de tre sager havde udbetalt for meget i begravelseshjælp.

I sag 1 og sag 2 skyldtes det afrunding af beløbene.

I sag 3 skyldtes det, at det skulle indgå i beregningen af afdødes formue, at klager havde et krav på begravelseshjælp mod Udbetaling Danmark (i forbindelse med hans afdøde hustrus død), selvom dette endnu ikke var blevet udbetalt.

Styrelsen tog ikke stilling til, om der skulle ske tilbagebetaling af begravelseshjælp. Det er førsteinstansen der skal tage stilling til dette i første omgang.

4.1.2. Hjemvisning i tre sager

Styrelsen for Patientklager har også hjemvist tre afgørelser til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 4: Hjemvisning på grund af forkert retsanvendelse

En bedemand havde anmodet om begravelseshjælp på vegne af en pårørende til afdøde, som havde afholdt udgifterne til begravelsen.

Udbetaling Danmark afviste ansøgningen, da boet var udlagt til staten og henviste til, at det er den, der har råderet over boet, der har ret til begravelseshjælp.

Styrelsen hjemviste afgørelsen og oplyste, at der ikke er overensstemmelse mellem vejledningen om begravelseshjælp og reglerne i bekendtgørelsen om begravelseshjælp.

Styrelsen lagde vægt på bekendtgørelsen og forarbejder til sundhedslovens § 160 om begravelseshjælp, hvoraf det fremgår, at det er den, som afholder udgiften til begravelseshjælp, der er berettiget til ydelsen.

Udbetaling Danmark skulle derfor behandle ansøgningen fra bedemanden.

Sag 5: Der kom nye oplysninger i forbindelse med klagen

Udbetaling Danmark gav delvist afslag på en ansøgning om begravelseshjælp på grund af formuens størrelse.

Klager sendte sammen med klagen en ny skifteretsattest.

Styrelsen hjemviste herefter sagen, da der var kommet nye oplysninger.

Sag 6: Der kom nye oplysninger i forbindelse med klagen

Udbetaling Danmark gav delvist afslag på en ansøgning om begravelseshjælp på grund af formuens størrelse.

Det fremgik blandt andet af klagen, at der var en udgift på 1.600 kr. til flytning. Denne oplysning var ny, og Udbetaling Danmark havde derfor ikke haft lejlighed til at tage stilling til den.

Styrelsen hjemviste derfor afgørelsen, da der var tale om en ny oplysning, og da det var nødvendigt at oplyse sagen yderligere for at afgøre, om udgiften til flytning skulle sidestilles med udgifter til rydning af boet, som skulle medregnes ved beregningen af begravelseshjælp.

4.2. Særligt sundhedskort

4.2.1. Ændring i otte sager

Styrelsen for Patientklager har ændret otte afgørelser om særligt sundhedskort.

En EU/EØS-borger har ret til et særligt sundhedskort, hvis borgeren er bosat i et andet EU/EØS-land end Danmark og arbejder i Danmark enten som lønmodtager eller selvstændig.

Som udgangspunkt skal en lønmodtager arbejde minimum 39 timer om måneden, mens en selvstændig skal arbejde minimum 74 timer om måneden for at have ret til et særligt sundhedskort.

Timekravet for lønmodtagere hænger sammen med, om personen skal betale ATP. Timekravet for selvstændige hænger sammen med, om personen ville være berettiget til sygedagpenge.

Sag 8: Klager var lønmodtager og ikke selvstændig

Udbetaling Danmark gav afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Sverige, som ejede under halvdelen af anparterne i det selskab, han var ansat i. Udbetaling Danmark lagde blandt andet vægt på, at han skulle anses som selvstændig i Danmark, og at han ikke havde dokumenteret, at han havde arbejdet det fornødne antal timer.

Styrelsen ændrede afgørelsen og kom frem til, at klager var lønmodtager i Danmark. Styrelsen lagde blandt andet vægt på, at klager fik en fast månedsløn, der blev betalt arbejdsmarkedsbidrag, A-skat og ATP af. Styrelsen lagde også vægt på, at klager ejede mindre end 50 % af virksomheden, at klager ikke afholdt særlige driftsudgifter, og at planer og budget skulle godkendes af den administrerende direktør. Styrelsen lagde endelig vægt på, at klager ifølge ansættelseskontrakten skulle arbejde minimum 37 timer om ugen.

Sag 9: Løngodtgørelse fra Lønmodtagernes Garantifond trådte i stedet for erhvervsindtægt

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Tyskland, som havde arbejdet for et flyselskab med hjemmebase i Danmark. Selskabet var gået konkurs og klager modtog løngodtgørelse fra Lønmodtagernes Garantifond i en periode, efter klager var blevet opsagt og fritstillet af konkursboet.

Udbetaling Danmark henviste til, at udbetaling fra Lønmodtagernes Garantifond ikke kunne berettige til et særligt sundhedskort.

Styrelsen ændrede afgørelsen og kom frem til, at klager var berettiget til et særligt sundhedskort. Styrelsen lagde vægt på, at personer, der modtager en kontantydelse, der træder i stedet for en erhvervsindtægt, har samme ret til et særligt sundhedskort, som personer, der modtager erhvervsindtægt. Styrelsen lagde også vægt på, at udbetalingen fra Lønmodtagernes Garantifond trådte i stedet for klagers erhvervsindtægt i opsigelsesperioden, og at klager ikke havde fået et nyt job i opsigelsesperioden.

Sag 10: Timekravet gælder ikke for løsarbejdere

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Sverige, som arbejdede som tilkalddevikar i Danmark. Udbetaling Danmark henviste til, at klager ikke opfyldte timekravet for lønmodtagere.

Styrelsen ændrede afgørelsen og kom frem til, at klager havde ret til et særligt sundhedskort. Styrelsen lagde vægt på, at klager var løsarbejder, og at der ikke gælder et timekrav for løsarbejdere, idet løsarbejdere skal betale ATP uanset antallet af arbejdstimer.

Sag 11: Ret til særligt sundhedskort for en måned mere

Udbetaling Danmark havde udstedt et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Sverige for en periode gældende for januar til juni 2021.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da det fremgik af lønsedler, som klager havde sendt ind til sagen, at han også havde ret til det særlige sundhedskort i december 2020.

Sag 12: Ret til særligt sundhedskort på grund af aftale mellem Beskæftigelsesministeriet og myndighederne i Belgien

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Belgien som led i et forskningsophold. Der var indgået en aftale mellem Beskæftigelsesministeriet og de belgiske myndigheder om, at klager skulle være omfattet af danske regler om social sikring under forskningsopholdet i en periode på to år.

Udbetaling Danmark gav afslag med henvisning til, at klager hverken var lønmodtager eller selvstændigt erhvervsdrivende i Danmark.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da der efter forordningen om koordinering af de sociale sikringsordninger er mulighed for, at to lande kan lave en aftale om, at fravige de fastsatte regler i forordningen. Der var netop indgået sådan aftale mellem Beskæftigelsesministeriet og myndighederne i Belgien.

Sag 13: Klager havde ret til et særligt sundhedskort i fire måneder

Udbetaling Danmark havde givet afslag til en dansk statsborger bosat i Sverige, som modtog pension fra Danmark. Klager havde oplyst til Udbetaling Danmark, at han fortsat arbejdede omkring 200 timer om året i Danmark, og at timerne fordelte sig på omkring to måneder.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da det fremgik, at klager i fire måneder opfyldte timekravet for lønmodtagere.

Sag 14: Ret til særligt sundhedskort på grund af nye oplysninger for EU-borger ansat på EU-landets ambassade i Danmark

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en EU- statsborger ansat på EU-landets ambassade i Danmark.

Udbetaling Danmark henviste til, at man ikke havde modtaget et registreringsbevis fra Udenrigsministeriet.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da klager indsendte registreringsbeviset under behandlingen af klagen.

Sag 15: Ret til særligt sundhedskort på grund af nye oplysninger om arbejdstid

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Tyskland, som arbejdede i Danmark.

Udbetaling Danmark henviste til, at klager ikke havde dokumenteret at have arbejdet i en periode.

Styrelsen ændrede afgørelsen, da klagers arbejdsgiver under sagens behandling indsendte en erklæring om, at klager hele året arbejdede minimum 10 timer om ugen.

4.2.2. Hjemvisning i tre sager

Sag 16: Hjemvist på grund af nye oplysninger i klagen

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en dansk statsborger bosat i Sverige.

Udbetaling Danmark henviste til, at klager ikke arbejdede i Danmark.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da det fremgik at klagen, at klager mente at have ret til et særligt sundhedskort som familiemedlem til en person, der har ret til sundhedsydelse i Danmark.

Dette var en ny oplysning, som Udbetaling Danmark ikke havde haft lejlighed til at tage stilling til.

Sag 17: Hjemvist da Udbetaling Danmark ikke havde inddraget alle oplysninger

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en litauisk statsborger, som havde haft bopæl i Danmark, men var flyttet til Italien for at tage en masteruddannelse.

Ved behandlingen af ansøgningen skrev Udbetaling Danmark et brev til klager med anmodning om oplysninger. Disse oplysninger blev sendt til Udbetaling Danmark dagen efter anmodning. Udbetaling Danmark henviste dog i afgørelsen til, at man ikke havde modtaget oplysningerne.

Styrelsen hjemviste afgørelsen, da Udbetaling Danmark skulle inddrage de oplysninger, de havde modtaget.

Sag 18: Hjemvisning af afgørelse fordi det var uklart, hvor længe klager skulle opholde sig i Østrig

Udbetaling Danmark havde givet afslag på et særligt sundhedskort til en tysk statsborger, som havde haft bopæl i Danmark, men var flyttet til Østrig som led i et forskningsophold.

Der var indgået en aftale mellem Beskæftigelsesministeriet og de østrigske myndigheder om, at klager skulle være omfattet af danske regler om social sikring under forskningsopholdet i landet for en periode på to år.

Udbetaling Danmark henviste til, at klager i forbindelse med forskning i over et år ikke modtog løn fra Danmark.

Styrelsen hjemviste sagen, selvom den minder om sag nr. 12.

Det gjorde styrelsen fordi, at det fremgår af et stipendiat, som blev givet i forbindelse med forskningsopholdet, at en del af forskningen skulle udføres i Italien.

Det var derfor uklart, præcis hvor længe klager var berettiget til et særligt sundhedskort, da der ikke var dokumentation for en aftale mellem Beskæftigelsesministeriet og de italienske myndigheder.

5. Tendenser i sagsbehandlingen

Styrelsen for Patientklager kan i afgørelsen af egen drift tage stilling til om Udbetaling Danmark har handlet i strid med sagsbehandlingsreglerne i forvaltningsloven og de uskrevne retsgrundsætninger, hvis styrelsen bliver opmærksom på, at reglerne ikke er overholdt, og det har haft betydning for sagsbehandlingen eller afgørelsen.

Såfremt der er klaget over manglende overholdelse af bestemmelser i forvaltningsloven, tager styrelsen ligeledes stilling til, om Udbetaling Danmark har handlet i strid med reglerne.

5.1. Særligt sundhedskort

Styrelsen for Patientklager har i 2021 kritiseret Udbetaling Danmarks sagsbehandling i tre tilfælde.

I to sager kritiserede styrelsen, at Udbetaling Danmark ikke havde redegjort for, hvorfor det særlige sundhedskort blev udstedt for en kortere gyldighedsperiode end normalt.

Sag 11: Udbetaling Danmark havde ikke begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Udbetaling Danmark havde, som det fremgår af beskrivelsen af sagen ovenfor, udstedt et særligt sundhedskort for en periode fra januar til juni 2021. Det fremgik ikke af afgørelsen, hvorfor kortet blev udstedt for en kortere periode end sædvanligt.

Styrelsen udtalte, at Udbetaling Danmark ikke havde begrundet afgørelsen tilstrækkeligt, da der ikke var redegjort for årsagen til, at det særlige sundhedskort var udstedt for en kortere periode.

Styrelsen fandt dog ikke, at afgørelsen var ugyldig, da det var rigtigt at begrænse gyldighedsperioden, idet klager ikke var ansat til et fast antal timer, og klager havde udtalt, at han ikke skulle arbejde i sommerperioden.

Sag 19: Udbetaling Danmark havde ikke begrundet afgørelsen tilstrækkeligt

Udbetaling Danmark havde udstedt et særligt sundhedskort for en periode på et år. Det fremgik ikke af afgørelsen, hvorfor kortet blev udstedt for en kortere periode end sædvanligt.

Styrelsen udtalte, at Udbetaling Danmark ikke havde begrundet afgørelsen tilstrækkeligt, da der ikke var redegjort for årsagen til, at det særlige sundhedskort var udstedt for en kortere periode.

Styrelsen fandt dog ikke, at afgørelsen var ugyldig, da det var rigtigt at begrænse gyldighedsperioden, idet der ikke var oplysninger om, hvor længe klager ville opfylde betingelserne for et særligt sundhedskort.

I én sag fandt styrelsen, at Udbetaling Danmark ikke havde oplyst sagen tilstrækkeligt.

Sag 13: Udbetaling Danmark havde ikke oplyst sagen tilstrækkeligt

Styrelsen kritiserede i sag 13, som er beskrevet ovenfor, Udbetaling Danmark for ikke at have oplyst sagen tilstrækkeligt, inden der blev truffet afgørelse, da klager havde oplyst, at han arbejdede 200 timer om året fordelt på omkring to måneder.

Udbetaling Danmark burde have undersøgt, hvornår hans arbejde konkret skulle udføres.

5.2. Begravelseshjælp

Styrelsen kritiserede i én sag Udbetaling Danmark for ikke at have overholdt reglerne om aktindsigt efter forvaltningsloven.

Sag 7: Ret til aktindsigt efter forvaltningsloven i ens egen ansøgningssag

En bedemand havde anmodet om aktindsigt i en sag om begravelseshjælp, hvor bedemanden havde ansøgt om begravelseshjælp på vegne af en pårørende til afdøde.

Boet var blevet udlagt til en bobestyrer, hvorfor Udbetaling Danmark havde afvist ansøgningen om begravelseshjælp fra bedemanden. Bobestyreren havde også anmodet om begravelseshjælp.

Udbetaling Danmark gav afslag på ansøgningen om aktindsigt med henvisning til, at bedemanden ikke havde ret til aktindsigt efter forvaltningsloven, da bedemanden ikke var direkte berørt af begravelsessagens afslutning, og da bedemanden ikke kunne indtræde i partsrettigheder, når boet var udlagt til en bobestyrer.

Udbetaling Danmark supplerede med, at bedemanden heller ikke var berettiget til aktindsigt efter reglerne i offentlighedsloven, da der var tale om oplysninger, som vedrørte andres private forhold.

Styrelsen fandt grundlag for at kritisere Udbetaling Danmark for ikke at have overholdt reglerne om aktindsigt efter forvaltningsloven. Styrelsen lagde vægt på, at de to ansøgninger om begravelseshjælp, selvom de var blevet behandlet på samme sag i Udbetaling Danmark, måtte anses som to ansøgningssager. Styrelsen fandt derfor, at bedemanden var berettiget til aktindsigt efter forvaltningsloven som partsrepræsentant i den sag, som vedrørte bedemandens ansøgning. Bedemanden var dog ikke berettiget til aktindsigt i boets ansøgning om aktindsigt i den sag, hvor bedemanden ikke var partsrepræsentant. Styrelsen fandt ikke grundlag for at kritisere den del af Udbetaling Danmarks afslutning, der vedrørte aktindsigt efter offentlighedsloven.



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18H
8200 Aarhus N