

Justitsministeriet

Dato: 28. januar 2010
Dok.: RLM40443
Sagnr.: 2009-0091-0326

Udkast til tale

**til brug ved besvarelse af samrådsspørgsmål AA, AB
og AC fra Folketingets Retsudvalg torsdag den 28.
januar 2010.**

Samrådsspørgsmål AA:

*”Ministeren bedes redegøre for, hvorfor det digitale ting-
lysningssystem er blevet meget alvorligt forsinket.”*

Samrådsspørgsmål AB:

*”Ministeren bedes redegøre nærmere for, hvordan bru-
gere af det digitale tinglysningssystem, der har oplevet
tab som følge af lang sagsbehandling, stilles i forhold til
eventuelle erstatninger.”*

Samrådsspørgsmål AC:

”Ministeren bedes forklare, hvorfor den nuværende pukkel i det digitale tinglysningssystem først kan være løst til sommer og hvorfor der ikke tidligere har været tilført ekstra ressourcer til området, jf. telegrammet ”Tinglysningspukkel er først væk til sommer” fra Ritzaus fra 14. december 2009.”

Svar:

Retsudvalget har stillet tre spørgsmål om det digitale tinglysningssystem. Jeg vil tillade mig at besvare spørgsmålene under ét.

Jeg vil imidlertid – måske lidt utraditionelt – gerne starte med at besvare et helt fjerde spørgsmål. Et spørgsmål som ligger lige for, og som vel egentlig er grunden til, at vi sidder her i dag. Nemlig:

”Er situationen omkring digital tinglysning tilfreds-

stillende?”

Eller sagt på en anden måde:

”Er det i orden, at det kan tage op mod 70 dage at få tinglyst et skøde?”

Spørgsmålet er sådan set enkelt at svare på, for svaret er: ”Nej”. Jeg ville blot ønske, at svaret var lige så enkelt i forhold til spørgsmålet: ”Hvorfor er ekspeditionstiden blevet så lang?” Det er det imidlertid ikke; men jeg vil – så kort som muligt – med besvarelsen af det første spørgsmål, som Retsudvalget har stillet, opliste de væsentligste årsager hertil.

AA. Det digitale tinglysningssystem trådte i kraft den 8. september 2009. Forud herfor var gået en mere end 3 år lang udviklings- og projektfase, hvor det to gange på grund af forsinkelser fra leverandørens side var nødvendigt at skyde ikrafttrædelsesdatoen.

Udviklingen af systemet havde således pågået over en længere periode end oprindeligt estimeret, hvilket bl.a. havde medført store udfordringer i forhold til at fastholde det nødvendige tinglysningspersonale, der kunne fortsætte med opgaven med at papirtinglyse. Mange af de ansatte havde således planlagt fratrædelse eller lignende. Det lykkedes dog at bibeholde de nødvendige tinglysningskræfter frem til, at hele tinglysningsopgaven i september sidste år blev samlet ved Tinglysningsretten i Hobro.

Med overgangen til digital tinglysning for fast ejendom den 8. september 2009, blev et helt nyt it-system taget i brug – et af de mest komplicerede, avancerede og automatiserede tinglysningssystemer i verden.

Med idriftsættelsen af et sådant system måtte nødvendigvis følge en indkøringsperiode. Det var forventeligt, forudsat og almindelig kendt. Man kan ikke regne med at søsætte et så stort projekt, uden at man samtidig må for-

vente, at der vil opstå en række begyndervanskeligheder, børnesygdomme, eller hvad man nu vil kalde det.

Den seneste status på tinglysningssystemet viser imidlertid, at lidt over 60 pct. af alle sager behandles fuldautomatisk, og at tinglysning i forhold til disse sager altså sker på få minutter. I indkøringsperioden var det knap halvdelen – helt præcis 46 pct. – af de ekspederede sager, som over hele perioden blev afsluttet samme dag, som de blev modtaget. Jeg synes derfor godt, at man kan tillade sig at sige, at de systemtekniske børnesygdomme er kureret – selve tinglysningssystemet fungerer.

Automatiseringsgraden har – med den stigning i antallet af anmeldelser som Tinglysningsretten på det seneste har set – betydet, at omkring 3.000 sager hver dag bliver tinglyst på få minutter. Rigtig mange borgere har altså allerede oplevet store lettelser med det nye system. Ja faktisk kan det også have betydet en økonomisk besparelse for de mange, som har fået deres lån tinglyst samme

dag, for i disse sager har der ikke – i hvert fald ikke af tinglysningsmæssige årsager – været behov for at betale for kurssikring.

I de resterende sager – det vil sige ca. 40 pct. i dag og 54 pct. i indkøringsperioden – kræves det, at en sagsbehandler gennemgår dokumentet, førend der kan ske tinglysning. Det kan være for at kontrollere én eller flere oplysninger i sagen eller foretage en egentlig sagsbehandling, som svarer til sagsbehandlingen i det gamle tinglysnings-system – nu bare via skærmen. Det er i forhold til disse sager – sager der udtages til manuel behandling, som det hedder – at der er opstået en ekstra sagsbunke. Baggrunden herfor skal findes i flere forhold.

Efter idriftsættelsen af systemet har der været foretaget en række optimeringer og rettelser af fejl og mangler ved systemet. Nogle af de rettelser, der er blevet foretaget, har medført en højere automatiseringsgrad, dvs. at færre dokumenter udtages til manuel behandling. At de pågæl-

dende funktionaliteter ikke var på plads til at starte med betød, at flere sager skulle behandles manuelt, og var dermed en medvirkende årsag til den ekstra sagsbunke.

Endvidere betød fejl og mangler ved en række funktioner, som først blev konstateret efter idriftsættelsen, at Tinglysningsretten modtog flere henvendelser fra brugerne, og at medarbejderne derfor havde mindre tid til konkret sagsbehandling.

Som det også er Retsudvalget bekendt, var der også store udfordringer i forhold til håndteringen af fuldmagter. Som der blev redegjort for tilbage i november 2009 i min besvarelse af spørgsmål nr. 40, viste det sig, at langt flere end oprindeligt ventet valgte at tinglyse via fuldmagt. En periode med betydelige vanskeligheder i forhold til skanningsudstyret medførte kapacitetsproblemer i forhold til håndteringen af de indkomne fuldmagter. Presset på fuldmagtsordningen betød lange ekspeditionstider. Det førte – meget naturligt – til et forøget antal henvendelser

til Tinglysningssretten, enten i form af fornyede indsendelse af fuldmagter, eller i form af telefoniske, eller skriftlige henvendelse fra fuldmagtshaverne, som – klart nok – efterspurgte oplysninger om de fremsendte fuldmagter: Var fuldmagten modtaget, registreret, eller hvornår kunne en behandling forventes?

For at komme hurtigt igennem bunken af fuldmagter blev der ansat yderligere medarbejdere, og etableret et særligt hold af medarbejdere, der udelukkende beskæftigede sig med denne opgave. Endvidere blev der etableret 3-holdsskift. Indsatsen betød, at ekspeditionstiden i løbet af oktober blev nedbragt til 3-5 dage. Den ekstra sagsbunke, som Tinglysningssretten nu arbejder ihærdigt på at nedbringe, kan dog i en vis udstrækning også ses som efterdønninger af disse opstartsvanskeligheder vedrørende fuldmagter.

En tredje medvirkende årsag er det meget store pres på Tinglysningssrettens personale i forhold til at vejlede bru-

gerne om systemet. En opgave som har vist sig langt mere tidskrævende end forudset.

Domstolsstyrelsen har således overfor mig oplyst, at indkøringsperioden viste sig at give brugerne langt større gener end forudsat. Tinglysningens personale måtte derfor i den første tid efter ibrugtagningen af systemet i langt højere grad end forventet bruge tid på at løse en række overgangsproblemer – såsom at håndtere uventet mange papirsager, herunder konverteringer af papirpantebreve og annullering af retsanmærkninger – og yde brugervejledning frem for at behandle de sager, der løbende blev udtaget til manuel behandling.

Det øgede pres i forhold til henvendelser til Tinglysningens retten gav sig også udslag i en alt for lang ventetid i Tinglysningens hotline. Også dette førte til flere henvendelser til retten pr. e-mail eller pr. brev. Besvarelsen af sådanne henvendelser betød igen mindre tid til konkret sagsbehandling.

Også i forhold til oplæringen af medarbejdere viste der sig visse udfordringer. Grundet den valgte løsning – hvor man skiftede fra det ene system til det andet kun afbrudt af en kortere lukkeperiode – var der meget begrænset tid til en egentlig oplæring af personalet forud for idriftsættelsen af systemet. Det var således forudsat, at der for Tinglysningsrettens medarbejdere ville være en tilvænningsperiode. Det vidste man sådan set på forhånd. Oplæringen blev imidlertid, som følge af det meget store antal sager, der blev modtaget til tinglysning de sidste uger op til lukkeperioden, faktisk endnu mere komprimeret end forudsat.

Endvidere blev tilvænningsperioden, dvs. den tid, som det har taget medarbejderne at blive mere rutinerede og bedre kendt med systemet og dermed bedre rustet til at løse opgaverne – grundet den megen tid personalet som sagt skulle bruge på andre opgaver end konkret sagsbehandling – noget længere end forudsat. Hertil kommer, at overgangen fra det papirbaserede system til det digitale

system har vist sig som en større omvæltning og udfordring for en del af personalet end forudsat. Også disse forhold har haft stor betydning for den nuværende situation.

Baggrunden for det opståede problem skal således findes i en række forskellige forhold og er altså mere sammensat end som så. Samtidig vil jeg også godt være lidt selvkritisk og indrømme, at vi nok ikke har været gode nok til at forventningsafstemme helt ud til den enkelte bruger, hvad der kunne forventes af Tinglysningsretten i indkørringsperioden.

Burde der så være reageret tidligere fra min og ministeriets side i forhold til situationen i Hobro?

Hvis man skal prøve at undgå at være bagklog, så kunne jeg henover efteråret konstatere, at identificerede problemer med systemet blev løst løbende, ligesom der blev foretaget en række organisatoriske tiltag, både i form af

øget bemanning, specialisering og intensiveret information om de problemstillinger, som gav anledning til flest henvendelser til retten. Tiltag som skulle være medvirkende til nedbringelse af ekspeditionstiden.

Jeg mener derfor ikke, at der var grundlag for at reagere, førend det stod klart, at det ville tage længere tid end indkøringsperioden at nedbringe den sagspukkel, der var opstået.

AB. For de sager, der udtages til manuel behandling, har ekspeditionstiden været – og er stadig – lang. Det er også baggrunden for den handlingsplan, som Domstolsstyrelsen fremlagde den 13. januar 2010. Den kommer jeg tilbage til.

For de personer, der har oplevet en længere ekspeditionstid end forventet, har ventetiden ofte været til ulempe og gene og derfor også forbundet med stor frustration. Det er meget beklageligt. Som jeg også har sagt tidligere, er det

selvfølgelig ikke tilfredsstillende, at ekspeditionstiden ved Tinglysningsretten er blevet så lang, som den er.

Jeg synes selvfølgelig heller ikke, at det er i orden, at så mange mennesker oplever, at de er kommet økonomisk i klemme. Det er selvfølgelig dybt problematisk for den enkelte.

Hvis jeg – som spørgsmål AB fordrer – skal besvare, hvordan brugere stilles i forhold til eventuelle erstatninger som følge af lang ekspeditionstid ved Tinglysningsretten, bliver jeg nødt til i første omgang at se på, om man som bruger af det digitale tinglysningsystem har krav på at få tinglyst sit dokument indenfor en bestemt frist, eller om der i øvrigt kan være grundlag for et erstatningsansvar.

Tinglysningsloven indeholder ikke en frist, indenfor hvilken en bruger har krav på at få sit dokument tinglyst. En sådan frist vil næppe heller med rimelighed kunne opstilles, da der er meget stor forskel på omfanget og komplek-

siteten af de enkelte anmeldelser. Sådan har det været før – sådan er det stadig.

Tinglysningsloven indeholder imidlertid en forskrift om, at indførelse i tingbogen eller afvisning af dokumentet skal ske snarest muligt og senest 10 dage efter dets modtagelse.

En sådan frist fremgik også tidligere af loven i forhold til behandlingen af anmeldelser i det gamle papirbaserede tinglysningssystem. Reglen om, at der skal ske indførelse eller afvisning inden 10 dage, skal imidlertid – ligesom den altid er blevet – alene opfattes som en intern ordensforskrift. Man har som sagt ikke et egentlig krav på, at et anmeldt dokument behandles inden for 10 dage, og manglende overholdelse af 10-dagesfristen medfører ikke i sig selv, at Tinglysningsretten bliver erstatningsansvarlig for et eventuelt tab som følge af forsinkelsen.

Sådan var det også før digitaliseringen af tinglysningsystemet, hvor det også forekom, at 10-dagesfristen ikke kunne overholdes.

I det gamle system var der således også perioder med kortere og længere ekspeditionstider, ligesom ekspeditionstiden har varieret ganske betydeligt fra retskreds til retskreds. Eksempelvis oplevede man lignende problemer med lang ekspeditionstid tilbage i 90'erne, hvor man overgik til edb i tinglysningen. Igen i 2002 og 2003 var der også en periode med lange ekspeditionstider mange steder rundt om i landet – i nogle retskredse med gennemsnitlige ekspeditionstider på over 20 dage, og det var vel og mærke over et helt år. Til sammenligning er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid lige nu også 20 dage.

Faktisk førte en sag om lang ekspeditionstid ved tinglysningen tilbage i 1994 til en retssag. Sagen vedrørte tinglysning af et realkreditpantebrev, som blev indleveret til tinglysning den 16. juli 1992, og som blev afsendt fra ting-

lysningsskontoret den 21. september 1992. Altså en sagsbehandlingstid på godt 2 måneder. Sagen førte ikke til at retten blev erstatningsansvarlig.

At vi står i en situation, hvor ekspeditionstiden for nogle dokumenter ligger væsentlig over 10-dagesfristen – som jo altså er en ordensforskrift – er altså ikke et særsyn. At det tidligere er forekommet, at ekspeditionstiden har været lang, er ingen undskyldning for den nuværende situation, og derfor er alle gode kræfter nu også sat ind på at nedbringe den ekstra sagsbunke og ekspeditionstiden. Det skulle gerne stå helt klart, at det selvfølgelig er bydende nødvendigt.

For at vende tilbage til spørgsmålet om muligheden for at søge erstatning, hvis man lider et tab som følge af lang ekspeditionstid ved Tinglysningssretten, så har man ikke efter tinglysningssloven et krav på, at dokumentet behandles indenfor en bestemt frist. Et eventuelt grundlag for er-

statning skal derfor findes i dansk rets almindelige erstatningsretlige regler.

For at der vil kunne blive tale om et erstatningsansvar for Tinglysningsretten, skal der foreligge et ansvarsgrundlag, dvs. at der f.eks. skal foreligge et ansvarspådragende forhold med hensyn til rettens organisation, arbejdets tilrettelæggelse eller dets udførelse.

Herudover vil det altid bero på omstændighederne i den enkelte sag, om der konkret kan være grundlag for at udbetale erstatning. En lang sagsbehandlingstid kan således skyldes en lang række forhold, herunder også forhold som ikke kan tilskrives Tinglysningsretten, og som retten derfor ikke har ansvaret for.

Grunden til, at ekspeditionen trækker ud, kan imidlertid også skyldes, at der er begået en egentlig fejl fra Tinglysningsrettens side i forbindelse med håndteringen af dokumentet, f.eks. at man har forlagt dokumentet. I

sådanne tilfælde vil der være mulighed for at søge erstatning efter reglerne i tinglysningslovens §§ 34 og 35.

Afgørelsen af erstatningsspørgsmålet, herunder vurderingen af de konkrete omstændigheder i den enkelte sag, samt afgørelsen af om der foreligger et ansvarsgrundlag i sager om lang ekspeditionstid i forhold til Tinglysningsretten, henhører endeligt under domstolene. Derfor mener jeg også, at jeg som justitsminister skal være meget varsom med at udtale mig herom.

Som det sikkert er udvalgsmedlemmerne bekendt, har jeg imidlertid fundet, at der er behov for at få taget stilling til, om der generelt kan være erstatningsansvar for myndighederne på grund af den lange ekspeditionstid i tinglysnings-sagerne. Jeg har derfor også fundet det rigtigst at anmode Domstolsstyrelsen om at indhente en udtalelse fra Kammeradvokaten, og jeg vil selvfølgelig orientere udvalget om indholdet af udtalelsen, når den foreligger.

AC. Ingen kan, som jeg har været inde på, være i tvivl om, at det er forbundet med stor frustration for den enkelte, hvis dokument afventer Tinglysningens behandling.

I december – nærmere bestemt den 14. december 2009 – fremlagde Domstolsstyrelsen sammen med Tinglysningens retten en handlingsplan for stabil drift af den digitale tinglysning. I forbindelse med handlingsplanen fremgik det, at den ekstra sagsbunke først ville være væk til sommer.

Det er klart, at jeg som minister ikke kunne leve med det. Derfor anmodede jeg kort før jul Domstolsstyrelsen om – i tæt dialog med de professionelle brugere – at udarbejde en ny handlingsplan i forhold til de indkøringsvanskeligheder, der fortsat kunne konstateres i forhold til visse typer af tinglysningsdokumenter, og i forhold til den ophobning af sager, der var sket som følge heraf. Jeg anmodede i den forbindelse om, at handlingsplanen skulle indeholde en

række konkrete tiltag samt en acceptabel plan for, hvordan sagspakken hurtigst muligt kunne nedbringes.

Handlingsplanen blev offentliggjort onsdag den 13. januar 2010. Handlingsplanen indeholder en række meget konkrete mål og delmål i forhold til nedbringelse af den ekstra sagsbunke og ekspeditionstiden ved Tinglysningsretten.

Med den ekstra sagsbunke menes der, det antal sager, der ligger udover det antal sager, som man hele tiden har forudsat vil ligge til behandling konstant i forhold til den normale drift. Den normale sagsbunke forventes at være på mellem 10-20.000 sager.

For at realisere målene i handlingsplanen er der taget en række initiativer i forhold til organiseringen og specialiseringen af rettens personale samt en opnormering af antallet af medarbejdere.

Handlingsplanen betyder, at ekspeditionstiden nedbringes gradvis henover årets første måneder. For langt størsteparten af sagstyperne vil det betyde, at den ekstra sagsbunke er helt afviklet – og ekspeditionstiden normaliseret – den 6. april 2010. At ekspeditionstiden nedbringes gradvist betyder, at brugerne løbende vil se, at de dokumenter, som udtages til manuel behandling, behandles stadig hurtigere.

Jeg mener, at handlingsplanen er ambitiøs uden at være urealistisk. Det sidste er nok så vigtigt, for det er selvfølgelig helt afgørende, at de mål og delmål, der fremgår af planen, rent faktisk nås. Derfor vil opfyldelsen af handlingsplanen også blive fulgt meget nøje af Domstolsstyrelsen, ligesom jeg vil modtage underretning om opfyldelse af handlingsplanens enkelte delmål.

Jeg har kunnet konstatere, at handlingsplanen er blevet positivt modtaget, og jeg har også kunnet konstatere, at sagsbunken i løbet af den første uge blev nedbragt med ca. 4.500 sager. Det er jeg glad for. Endvidere er jeg rigtig

glad for den opbakning, både i forhold til de initiativer, der er en nødvendig forudsætning for realiseringen af handlingsplanen, som finanssektoren bidrager med, og det arbejde der har været lagt fra advokaterne og ejendomsmæglernes side i forhold til udarbejdelse af forbedrede vejledninger til systemet.

Mest af alt er jeg dog glad for de tilkendegivelser – som har lydt fra flere sider af – om, at selve systemet som sådan fungerer. Det giver mig en tro på, at vi indenfor en overskuelig fremtid nok skal nå helt i hus med dette projekt – også i forhold til ekspeditionstiden – så brugerne over en bred kam vil høste af de fordele, som systemet fører med sig, og alle vil mærke, at adgangen til tinglysningen er blevet betydelig lettere.