

## Domstolsstyrelsen



Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

Store Kongensgade 1-3  
1264 København K  
Tlf. +45 70 10 33 22  
Fax +45 7010 4455  
post@domstolsstyrelsen.dk  
CVR nr. 21-65-95-09  
EAN-nr.5798000161184

J. nr. 2009-4201-0016-2  
Sagsbeh. Niels Juhl  
Dir.tlf. +45 33929583  
Mail NIJ@domstolsstyrelsen.dk

23.november 2009

### Spørgsmål nr. 40 fra Folketingets Retsudvalg

Justitsministeriet har i en e-mail af 29. oktober 2009 anmodet Domstolsstyrelsen om bidrag til besvarelsen af spørgsmål nr. 40 fra Folketingets Retsudvalg.

Spørgsmålet har følgende ordlyd:

#### Spørgsmål 40

Ministeren bedes kommentere artiklen, "Kaos i tinglysningen", i Berlingske Tidende den 8. oktober 2009, idet ministeren især bedes tage stilling til en eventuel autorisation af ejendomsmæglere.

Domstolsstyrelsen kan i den anledning oplyse følgende:

Den digitale tinglysning trådte i kraft den 8. september 2009, og der tinglyses hver dag tusinder af rettigheder over fast ejendom i det nye system.

På forhånd var det ventet, at perioden frem til årsskiftet ville være en indkøringsperiode, hvor systemet skulle finjusteres, og hvor fejl og mangler skulle rettes. Samtidig ville der være en meget stor opgave med at informere om brugen af det nye system, der har medført store ændringer i sagsgange hos de professionelle brugere. I Tinglysningsretten i Hobro ville der også være en tilvænningsperiode og mange overgangsopgaver, som digitaliseringen af tinglysningen ville medføre.

Erfaringerne fra de første 2½ måned har vist, at der som forventet er tale om en indkøringsperiode frem til årsskiftet, hvor der dels bliver foretaget en række justeringer af systemet, dels bliver foretaget rettelser af de fejl og mangler, der er konstateret, siden systemet blev taget i brug. Indkøringsperioden har dog vist sig at give brugerne noget større gener, end styrelsen på forhånd havde forventet, jf. nærmere nedenfor.

De fleste problemer er løbende blevet løst i takt med, at de er opstået, og styrelsen og Tinglysningssretten fører en meget tæt dialog med blandt andre finanssektoren, advokater, ejendomsmæglere og landinspektører, således at der løbende kan rettes op på de fejl og mangler, der opdages under indkøringsperioden.

Domstolsstyrelsen har derfor fortsat fuld tiltro til systemets konstruktion og funktionalitet.

### **Forberedelsen af digital tinglysning**

Inden idriftsættelsen af den digitale tinglysning gennemgik systemet en omfattende systemtest, ligesom offentligheden, herunder de professionelle brugere, havde adgang til at øve sig på en demo-version af tinglysningssportalen i august måned.

Fra den 20. august til den 8. september var der lukket for al tinglysning. I den første del af lukkeperioden frem til den 1. september blev de mange papirdokumenter, der blev indleveret inden den 20. august, behandlet af byretterne og Tinglysningssretten. Tinglysningssretten skønner, at der blev indleveret næsten lige så mange dokumenter i den sidste uge, som på en hel normal måned.

Perioden fra den 1. til den 8. september blev anvendt til at konvertere samtlige data i det gamle tinglysningssystem til det nye system, herunder skabe sikkerhed for en korrekt datakonvertering. Herefter blev der foretaget en endelig test af systemet med konverterede data.

### **Indkøringsperioden**

Digital tinglysning åbnede som planlagt den 8. september kl. 9 og havde – som mange store og komplekse systemer – en lidt ustabil drift den første dag, hvorefter driften i løbet af den første uge blev stabiliseret, og antallet af forespørgsler og anmeldelser til tinglysning voksede.

Status er pr. 18. november 2009, at der er modtaget 141.324 anmeldelser. Heraf er ca. 1/3 stadig under behandling, mens 2/3 er færdigbehandlet. Af de færdigbehandlede anmeldelser er omkring to tredjedele tinglyst inden for én dag. I gennemsnit er sagsbehandlingstiden på de færdigbehandlede sager ca. 6 dage. Der er samlet blevet foretaget 862.111 forespørgsler i systemet.

Antallet af anmeldelser fordeler sig med ca. 1/3 på den eksterne portal ([www.tinglysning.dk](http://www.tinglysning.dk)), som blandt andet advokater og ejendomsmæglere benytter, og 2/3 på system til system-løsningen, som banker og realkreditinstitutter gør brug af.

Domstolsstyrelsen har allerede inden den 8. september forberedt brugerne af den digitale tinglysning på en indkøringsperiode frem til årsskiftet. Det var forventet, at et så stort og komplekst system – der er et af de mest avancerede eksempler på digital forvaltning – ville have behov for løbende finjuste-

ring (såkaldt ”tuning”) til de reelle forbrugsmønstre og belastninger. Der måtte også forventes visse fejl og mangler i funktionaliteten, som ikke altid kan fanges i testperioden. Endelig var der en forventet tilvænnning til systemet hos brugerne og hos medarbejderne ved Tinglysningsretten i Hobro.

Efter systemet trådte i kraft har der da også vist sig en række overgangsvanskeligheder. Det har skabt frustration for brugerne, der også har fremført deres kritik af systemet i pressen.

Nedenfor følger nogle af de indkøringsvanskeligheder, der har vist sig efter ikrafttrædelsen.

### **1. Stort pres på papirfuldmagter**

En af de praktiske problemstillinger i indkøringsperioden har vist sig at være brugen af papirbaserede fuldmagter. I følge lovgrundlaget om digital tinglysning er disponentens brug af digital signatur fremover den primære måde at underskrive for eksempel et pantebrev eller et skøde på. Som en sekundær mulighed for de brugere, der af forskellige årsager ikke måtte have en digital signatur, blev der indført en såkaldt fuldmagtsordning, hvor køber og sælger kan give fuldmagt til f.eks. en professionel rådgiver, der på den baggrund kan signere digitalt på vegne af disponenten.

I praksis har den papirbaserede fuldmagtsordning vist sig at medføre flere problemer, fordi brugen af fuldmagter har været væsentlig mere udbredt end forventet. Det har medført kapacitetsproblemer i Tinglysningsretten, ligesom der i perioder har været betydelige tekniske vanskeligheder omkring opsætningen af det nødvendige skanningsudstyr. Tinglysningsretten modtager for tiden dagligt mellem 3.000 og 4.000 fuldmagter.

Presset på fuldmagtsordningen har desværre betydet, at flere professionelle brugere har måttet vente op til flere uger på at få bekræftet, at de fremsendte fuldmagter er i orden og kan danne grundlag for tinglysning. Tinglysningsretten har i den forbindelse pointeret, at professionelle rådgivere – i overensstemmelse med lovens hensigt – kan anbefale deres klienter at skrive under med en digital signatur i stedet for at udfylde en fuldmagt eller tinglyse på forventet fuldmagt.

For at nedbringe bunken af fuldmagter har Tinglysningsretten ansat yderligere fire medarbejdere og etableret et særligt hold af medarbejdere, der udelukkende beskæftiger sig med at oprette fuldmagter. Holdet har i perioder arbejdet døgnet rundt i 3-holdsskift, og indsatsen har betydet, at bunken nu er nedbragt, således at der nu alene er en sagsbehandlingstid på fuldmagter på ca. 3-5 dage.

Med henblik på at nedbringe antallet af tinglysningsekspeditioner, der sker ved anvendelse af fuldmagt, arbejder Domstolsstyrelsen sammen med It- og Telestyrelsen, Dansk Ejendomsrådgiverforening og Danske Advokater på at udarbejde en folder, der forklarer, hvordan man kan anvende sin egen digitale signatur til at underskrive de dokumenter, man ønsker tinglyst.

## 2. Manglende funktionalitet.

For ikke at risikere problemer i forbindelse med idriftsætningen den 8. september, blev en del mindre rettelser – især af den funktionalitet, der sikrer automatiseret tinglysning – først implementeret den 29. september 2009. Dette betød en ophobning af sager til manuel behandling, som først nu er ved at være afviklet. Tilsvarende blev der gennemført en større opdatering af systemet i slutningen af oktober måned, hvorved ca. 350 rettelser blev foretaget, herunder en række rettelser og ønsker, som brugerne havde påpeget.

## 3. Kladdefunktionen virkede ikke

Kladdefunktionen på [www.tinglysning.dk](http://www.tinglysning.dk) er et andet element, der i indkørringsperioden har skabt vanskeligheder for flere brugere. I de første uger kunne brugere således ikke gemme kladden til et skøde, men funktionen er efterfølgende blevet rettet og fungerer nu efter hensigten.

I forbindelse med fejlrettelsen i slutningen af oktober forsvandt et stort antal kladder i systemet midlertidigt. Det er efterfølgende lykkedes for CSC at genskabe langt hovedparten af disse, men enkelte kladder kan desværre være gået tabt.

## 4. Perioder med lange svartider

I den første tid med digital tinglysning har der periodevis været problemer med systemets svartider; det vil sige den tid, brugeren venter på at komme frem til et nyt skærm billede. En optimering af systemet i slutningen af oktober har dog betydet en væsentlig forbedring af svartiderne, som nu er på et tilfredsstillende niveau. Ændringer i forbrugsmønstret kan dog fortsat udløse behov for finjustering af systemet, hvorfor leverandøren CSC og Domstolsstyrelsen har etableret en tæt overvågning af svartiderne.

## 5. Lang ventetid i Tinglysningsrettens hotline

Der har været og er fortsat et meget stort pres på Tinglysningsrettens hotline. Det har desværre resulteret i en betydelig ventetid for brugerne. I perioder har mange henvendelser omhandlet basale spørgsmål som digital signatur og grundlæggende information og vejledning om systemets funktion. Det har ikke på kort sigt vist sig muligt at forøge antallet af medarbejdere, der har tilstrækkelig viden om systemet til at besvare brugernes spørgsmål på en kvalificeret måde.

For at lette presset på Tinglysningsrettens hotline har Tinglysningsretten og Domstolsstyrelsen styrket informationen på Tinglysningsrettens hjemmeside. Samtidig er der sat et arbejde i gang med at målrette eksisterende vejledninger til systemet i forhold til brugernes aktuelle spørgsmål.

Herudover er der udarbejdet en særlig handlingsplan, der blandt andet med vikarbistand har medvirket til at nedbringe ventetiden i Tinglysningsrettens hotline. Den kortere ventetid har imidlertid ført til en stigning i antallet af

opkald, ligesom kompleksiteten af spørgsmålene, der modtages, stiger i takt med at brugerne lærer systemet at kende. Domstolsstyrelsen og Tinglysningssretten overvåger løbende ventetiden i hotline med henblik på eventuelt at tage yderligere initiativer til at nedbringe ventetiden.

Den ekstraordinære belastning af hotline har desværre betydet, at flere medarbejdere end forventet svarer på telefoner og mails. Der har derfor været færre medarbejdere til at ekspedere de sager, som kræver manuel behandling. Der må derfor i indkøringsperioden forventes en længere sagsbehandlingstid end normalt på manuelle ekspeditioner.

## **6. Kritik af systemets funktionalitet**

Der har i de første uger med digital tinglysning været fremført kritik af dele af systemets funktionalitet. Kritikken har dels rettet sig imod mindre fejl og mangler, dels imod forhold, som kunne forbedre brugernes oplevelse af systemet. En del af kritikken hænger sammen med tilvænningen til et nyt system, der betyder ændrede procedurer hos blandt andet de professionelle brugere. En anden - og ganske væsentlig del - del hænger sammen med det forhold, at de professionelle brugergrupper ofte har forskellige behov – og andre behov end den almindelige borger. Den nye tinglysningssportal skal imidlertid dække alle behov, og skal især sikre, at borgeren fortsat selv kan foretage tinglysningsekspeditioner på en forståelig og sikker måde. For den professionelle bruger er det muligt at udvikle egne systemer, der på en enkel og automatiseret måde kan kommunikere direkte med tinglysningssystemet. På sigt vil der eventuelt også være mulighed for at Domstolsstyrelsen udvikler specialfunktioner, som særligt de professionelle brugere kan have fordele af at benytte.

Det bemærkes, at kritikken af funktionaliteten helt overvejende er rettet imod portalen, mens system-system løsningen overvejende ser ud til at fungere tilfredsstillende.

Både i udvalgsarbejdet og i de forberedende år op til overgangen til digital tinglysning har der været bred inddragelse af brugergrupperne. I den efterfølgende indkøringsperiode har der desuden været en tæt dialog med centrale brugergrupper for at samle erfaringerne med det nye system.

Tinglysningssretten og Domstolsstyrelsen vil fortsætte dialogen med brugerne af systemet med henblik på løbende at forbedre brugernes oplevelse og anvendelse af systemet

## **7. Andre påvirkninger**

Kort- og Matrikelstyrelsen har i en periode ikke afleveret, eller kun afleveret enkelte, ændringsmeddelelser til tingbogen, men i dagene omkring den 1. og 2. oktober modtog Tinglysningssretten et meget betydeligt antal ændringsmeddelelser - over 2.000 sager. Sager om matrikulære ændringer er ofte meget komplekse og dermed tidskrævende og kan ikke håndteres automatisk af systemet.

**De næste skridt**

Domstolsstyrelsen og Tinglysningsretten har løbende en meget tæt dialog med brugerne om brugernes kritik af information, service og funktionalitet i det nye system. Styrelsen udsender nu hver uge et nyhedsbrev om digital tinglysning, der også lægges på Tinglysningsrettens hjemmeside. I nyhedsbrevet informeres brugerne blandt andet om de forskellige optimeringer, der løbende gennemføres af systemet, og om status på de forskellige rettelser og ændringsforslag, der løbende bliver fremsat af brugerne af systemet.

Domstolsstyrelsen har i forbindelse med udviklingen af systemet afholdt en række møder i en såkaldt brugergruppe, hvor de væsentligste interessenter i den digitale tinglysning har deltaget, med henblik på at orientere om og drøfte udviklingen af den digitale tinglysning.

Som forudsat i forarbejderne til lovforslaget om digital tinglysning vil styrelsen i starten af 2010 nedsætte en følgegruppe om digital tinglysning. Følgegruppen har ifølge forarbejderne til opgave at være rådgivende for Domstolsstyrelsen i relation til den løbende tekniske tilpasning af det digitale tinglysningssystem og sammensættes af repræsentanter for alle væsentlige interessenter i den digitale tinglysning.

Ultimo november 2009 forventes CSC og Domstolsstyrelsen at færdiggøre tidsplanen for levering af den resterende funktionalitet til fast ejendom samt Bilbogen, Andelsboligbogen og Personbogen.

Med venlig hilsen

Adam Wolf