



FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Folketinget, Retsudvalget
Christiansborg
1240 København K

Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider

Civilstyrelsen offentliggjorde den 8. april 2024 en nyhed på sin hjemmeside om Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider. Det fremgik bl.a., at der fremover måtte forventes at gå op til 24 måneder, før en ansøgning med et erstatningskrav kunne tages under behandling, og at der også måtte forventes en forlænget sagsbehandlingstid for de ansøgninger, som allerede var indsendt til nævnet. Ombudsmanden modtog desuden flere henvendelser om Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider.

På den baggrund har jeg undersøgt Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider. Jeg vedlægger til orientering en kopi af min udtalelse til Justitsministeriet om sagen.

Min undersøgelse viser bl.a., at der har været et markant fald i antallet af afgørelser, som Erstatningsnævnet har truffet i sine sager, i perioden fra 2022 til 1. halvår 2024. Samtidig er antallet af verserende sager i Erstatningsnævnet steget med 32 pct. i samme periode, mens andelen af verserende sager med en liggetid på over 1 år er steget fra 24 pct. til 41 pct.

Blandt andet henset til sagernes ofte store konsekvenser og betydning for de involverede er det min opfattelse, at sagsbehandlingstiderne i Erstatningsnævnet generelt er alt for lange, formentlig bortset fra de såkaldte fast-track-sager, og at der – som Justitsministeriet også har anført i sin udtalelse om sagen – er grund til at se med stor alvor på sagsbehandlingstiderne på området.

Uanset de forskellige tiltag, som myndighederne over de senere år har iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden og beholdningen af ubehandlede sager, er der fortsat betydelige udfordringer med lange sagsbehandlingstider i Erstatningsnævnets sager. På baggrund af de foreliggende oplysninger synes der således ikke at være udsigt til, at

5. december 2024

Dok.nr. 24/03642-19/FHA
Bedes oplyst ved
henvendelse

+ bilag

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

sagsbehandlingstiderne inden for et kortere tidsrum vil kunne forventes nedbragt væsentligt.

Jeg har noteret mig, at Justitsministeriet er i løbende dialog med Civilstyrelsen om udviklingen i Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider og arbejder tæt sammen med styrelsen om strukturelle tiltag, der kan imødegå de nuværende udfordringer. Jeg har også forstået, at Justitsministeriet på baggrund af Civilstyrelsens seneste analyse påtænker at igangsætte et større analysearbejde, der skal bidrage til at sikre en strukturel balance mellem sagstilgangen og sagsbehandlingsskapaciteten i Erstatningsnævnet.

Jeg har bedt Justitsministeriet om at underrette mig, når det omtalte analysearbejde er afsluttet. Hvis analysearbejdet ikke er afsluttet forinden, har jeg bedt om, at ministeriet senest den 1. maj 2025 underretter mig om status for arbejdet og om, hvornår det forventes afsluttet.

Endvidere har jeg bedt om, at Justitsministeriet samtidig sender mig en redegørelse for udviklingen i sagsbehandlingstiderne og sagsbeholdningen i Erstatningsnævnet i 2. halvår 2024 og 1. kvartal 2025. Jeg har i den forbindelse bedt om, at redegørelsen indeholder en vurdering af udviklingen og af, om nævnets sagsbehandlingstider på dette tidspunkt efter myndighedernes opfattelse må vurderes at ligge på et acceptabelt niveau, eller hvornår dette kan forventes at være tilfældet. Jeg har desuden bedt om, at myndighederne i tilknytning hertil redegør for deres overvejelser med hensyn til, om de aktuelle tiltag på området kan anses for tilstrækkelige.

Min udtalelse vil blive offentliggjort på min hjemmeside i forbindelse med en nyhed.

Med venlig hilsen



Henrik Bloch Andersen



Justitsministeriet
Slotsholmsgade 10
1216 København K

Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider (ministeriets sagsnr. 2024-11869)

5. december 2024

1. Indledning

Civilstyrelsen offentliggjorde den 8. april 2024 en nyhed på sin hjemmeside om Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider. Det fremgik bl.a., at der fremover måtte forventes at gå op til 24 måneder, før en ansøgning med et erstatningskrav kunne tages under behandling, og at der også måtte forventes en forlænget sagsbehandlingstid for de ansøgninger, som allerede var indsendt til nævnet. Ombudsmanden modtog desuden flere henvendelser om Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider.

Dok.nr. 24/03642-12/FHA
Bedes oplyst ved
henvendelse

På den baggrund bad ombudsmanden den 28. juni 2024 med henvisning til ombudsmandslovens § 17, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) Erstatningsnævnet, Civilstyrelsen og Justitsministeriet om at udtale sig om nævnets sagsbehandlingstider.

**Folketingets
Ombudsmand**
Gammeltorv 22
1457 København K
33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Jeg har herefter modtaget Erstatningsnævnets og Civilstyrelsens fælles udtalelse af 17. september 2024 samt Justitsministeriets bemærkninger hertil af 1. oktober 2024.

Oplysning om telefontid
og mulighed for personlig
henvendelse findes på
ombudsmanden.dk/kontakt

2. Myndighedernes udtalelser

2.1. Indledende bemærkninger

Erstatningsnævnet og Civilstyrelsen har oplyst, at nævnet måler sagsbehandlingstider på baggrund af afsluttede sagsforløb, ikke afsluttede sager.

Når Erstatningsnævnet modtager en ansøgning om erstatning, oprettes der én sag, hvorpå der i første omgang oprettes ét sagsforløb med det eller de fremsatte krav. Hvis erstatningskravene kan behandles samlet, sker det i det

oprettede sagsforløb. Typisk vil simple krav blive behandlet i ét sagsforløb, mens mere komplekse krav og krav, der indgives løbende, vil blive behandlet i adskilte sagsforløb. En sag kan således indeholde flere sagsforløb, og et sagsforløb kan også indeholde flere krav. Først når nævnet har truffet endelig afgørelse vedrørende samtlige fremsatte krav i en sag, afsluttes sagen i nævnet.

2.2. Oplysninger om afsluttede sager, sagsbeholdning og liggetider

Antallet af afgørelser i Erstatningsnævnets sager er faldet fra 6.567 afgørelser i 2022 til 6.128 afgørelser i 2023 og yderligere for 1. halvår 2024 til 2.249 afgørelser.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for afsluttede sagsforløb i sager indkommet i nævnet efter den 16. marts 2019 steg fra 187 dage i 1. halvår 2022, 240 dage i 2. halvår 2022 og 246 dage i 1. halvår 2023 til 260 dage i 2. halvår 2023, men er faldet til 217 dage i 1. halvår 2024. Nævnet har desuden i perioden afviklet et mindre antal sager modtaget før den 16. marts 2019 med en væsentlig længere gennemsnitlig sagsbehandlingstid, men andelen heraf udgjorde mindre end 1 pct. af nævnets afsluttede sagsforløb i 1. halvår 2024, og ved udgangen af 1. halvår 2024 var der seks verserende af sådanne sager.

Erstatningsnævnet arbejder generelt med et princip om, at den ældste sag behandles først, og at færdiggørelse af krav i igangværende sager har forrang for sager, der ikke er påbegyndt. Der gælder dog en undtagelse for de mere ukomplicerede såkaldte fast track-sager, der kan afsluttes kort tid efter modtagelsen og ikke kræver omfattende sagsbehandling. Det er Erstatningsnævnets og Civilstyrelsens vurdering, at et forholdsmæssigt større antal fast track-sager i 1. halvår 2024 er den primære årsag til faldet i den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid fra 2. halvår 2023 til 1. halvår 2024.

Antallet af verserende sager i Erstatningsnævnet (sager med et eller flere uafsluttede sagsforløb) er steget fra 2.635 sager ved udgangen af 2022 til 3.100 sager ved udgangen af 2023 og 3.474 verserende sager ved udgangen af 1. halvår 2024.

En opgørelse over antallet af sager i nævnet, der afventer påbegyndelse af sagsbehandling, viser tilsvarende en stigning fra 1.986 sager ved udgangen af 2022 til 2.085 sager ved udgangen af 2023 og 2.579 sager efter 1. halvår 2024 (pga. forskellige opgørelsestidspunkter mv. udgør disse tal ikke en direkte sammenlignelig delmængde af antallene af verserende sager, der er nævnt i afsnittet ovenfor).

Erstatningsnævnet har desuden lavet en opgørelse over antallet af verserende sager fordelt på liggetid ved udgangen af henholdsvis 2022, 2023 og 1. halvår 2024. Liggetiden er beregnet ud fra et gennemsnit af samtlige åbne sagsforløb i sager med et eller flere åbne sagsforløb (pga. forskellige opgørelsestidspunkter mv. svarer sammentælling af sagstallene for liggetid nedenfor ikke til antallet af verserende sager, der er nævnt i afsnittet ovenfor).

Ved udgangen af 2022 var der 2.266 verserende sager med en liggetid på under et år, 669 sager med en liggetid på mellem 1 og 2 år samt 43 sager med en liggetid på over 2 år. Ved udgangen af 2023 var der 2.144 sager med en liggetid på under 1 år, 728 sager med en liggetid på mellem 1 og 2 år samt 99 sager med en liggetid på over 2 år. Ved udgangen af 1. halvår 2024 var der 2.001 sager med en liggetid på under 1 år, 1.269 sager med en liggetid på mellem 1 og 2 år samt 131 sager med en liggetid på over 2 år. Enkelte sager i de pågældende perioder havde en gennemsnitlig liggetid fra 4 år til over 8 år.

2.3. Tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden

Erstatningsnævnet og Civilstyrelsen har peget på, at der i mange af nævnets sager er store personlige, langvarige eller permanente konsekvenser som følge af den straffelovsovertrædelse, som ofrene har været udsat for, og at nogle sager har en særdeles alvorlig karakter. Myndighederne har samtidig anført, at der som hovedregel først kan tages stilling til erstatning og godtgørelse, når en straffesag er endeligt afgjort. Sagsbehandlingstiden for erstatningssagen kommer derved oven i den tid, der er gået, før der foreligger en endelig afgørelse af straffesagen.

Implement Consulting Group gennemførte i 2018-2019 et større review af offererstatningsområdet med henblik på at identificere initiativer, der kunne nedbringe sagsbehandlingstiden og antallet af ubehandlede sager i Erstatningsnævnet på kort og langt sigt. En række af de anbefalede tiltag herfra er efterfølgende blevet iværksat. Herudover har Civilstyrelsen og Erstatningsnævnet oplyst, at der løbende er iværksat yderligere tiltag med henblik på optimering af arbejdsprocesser, it-understøttelse samt rokering og fastholdelse af erfarne medarbejdere, ligesom der er sket tilpasninger af lovgivningen for at understøtte en hurtigere sagsbehandling. Det er anført, at der har været et målrettet fokus på effektivisering og forbedring af sagsgangene for at nedbringe sagsbehandlingstiden hos Erstatningsnævnet, og at dette fortsat vil være en høj prioritet.

Myndighederne har samtidig oplyst, at der trods de nævnte tiltag med navnlig bedre driftsstyring, lovændringer og midlertidige bevillingstilførsler fortsat er store udfordringer med lange sagsbehandlingstider i Erstatningsnævnet, og

at Civilstyrelsen anser dette som et klart udtryk for, at der ikke er strukturel balance mellem sagstilgangen og sagsbehandlingskapaciteten.

Civilstyrelsen gennemførte i 2023 et pilotprojekt i samarbejde med konsulentvirksomheden DCR. DCR konkluderede, at det var højst usandsynligt, at Erstatningsnævnet ville kunne forbedre sin sagsbehandlingstid væsentligt udelukkende ved at forkorte den i forvejen korte tid, sagen rent faktisk er undergivet sagsbehandling i Erstatningsnævnet, at sagsbehandlingstiden på de sager, der var taget under behandling af sekretariatet, er domineret af ventetid på svar fra eksterne parter, at DCR ikke via såkaldt process mining kunne finde mønstre i sagsbehandlingsprocesserne, som burde effektiviseres, samt at Erstatningsnævnet generelt har for mange sager til for få ressourcer, hvis styrelsens sagsbehandlingstidsmål skal opfyldes.

Det er Civilstyrelsens og Erstatningsnævnets vurdering, at der er behov for mere vidtrækkende ændringer end hidtil for at nedbringe sagsbehandlingstiden i Erstatningsnævnet til et rimeligt niveau.

Civilstyrelsen færdiggjorde i august 2024 en analyse af offererstatningssagerne. Civilstyrelsen konkluderede, at den fortsat lange sagsbehandlingstid i Erstatningsnævnet skyldes, at der ikke er strukturel balance mellem sagstilgangen og Erstatningsnævnets tilgængelige ressourcer.

2.4. Justitsministeriets bemærkninger

Justitsministeriet har bemærket bl.a., at der på finansloven for 2023 blev afsat 9,4 mio. kr. årligt fra 2023-2025 på baggrund af en prioritering af aktivitetsniveauet i Erstatningsnævnets sekretariat.

Justitsministeriet har endvidere noteret sig, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er nedbragt fra 246 dage i 1. halvår 2023 til 217 dage i 1. halvår 2024.

Civilstyrelsens mål- og resultatplan for 2024 indeholder konkrete målsætninger for den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og den gennemsnitlige alder på sagsbeholdningen af offererstatningssager. Justitsministeriet følger løbende op på status.

Justitsministeriet har samtidig anført, at Civilstyrelsen og ministeriet fortsat har et stort fokus på at finde en permanent og holdbar løsning for offererstatningsområdet. På baggrund af Civilstyrelsens analyse påtænkes der igangsat et større analysearbejde, som har til hensigt at identificere strukturelle og lovgivningsmæssige tiltag, der kan lette sagsbehandlingen og

bidrage til at sikre en strukturel balance mellem sagstilgangen og sagsbehandlingskapaciteten i Erstatningsnævnet.

Justitsministeriet har desuden anført, at ministeriet ser med stor alvor på de meget lange sagsbehandlingstider, som offererstatningsområdet har været – og fortsat er – præget af, og at ministeriet følger udviklingen i sagsbehandlingstiderne tæt og er i løbende dialog med Civilstyrelsen herom, ligesom ministeriet arbejder tæt sammen med Civilstyrelsen om strukturelle tiltag, der kan imødekomme de nuværende udfordringer og skabe stabilitet i sagsbehandlingstiden i offererstatningssagerne.

3. Min vurdering

Der er efter det oplyste iværksat forskellige tiltag over de senere år for at nedbringe sagsbehandlingstiden i Erstatningsnævnet, og jeg forstår, at der aktuelt er afsat en særlig midlertidig bevilling i 2023-2025 på baggrund af en prioritering af aktivitetsniveauet i Erstatningsnævnet.

Uanset dette har der været et markant fald i antallet af afgørelser, som Erstatningsnævnet har truffet i sine sager i perioden fra 2022 (6.567 afgørelser) til 2023 (6.128 afgørelser) og navnlig i 1. halvår 2024 (2.249 afgørelser).

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede sagsforløb i nævnets sager er i samme periode steget fra 187 dage i 1. halvår 2022 til 260 dage i 2. halvår 2023. Der har herefter været et fald til 217 dage i 1. halvår 2024, men den gennemsnitlige sagsbehandlingstid lå dog her fortsat et stykke over niveauet i 1. halvår 2022. Desuden forstår jeg, at den primære årsag til faldet i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid efter Erstatningsnævnets og Civilstyrelsens vurdering er, at der dette halvår var et forholdsmæssigt større antal fast track-sager.

Der har endvidere over perioden været en betydelig stigning i antallet af verserende sager i Erstatningsnævnet fra 2.635 sager ved udgangen af 2022 til 3.474 verserende sager ved udgangen af 1. halvår 2024 (stigning på 32 pct.). Samtidig viser opgørelsen over antallet af sager i nævnet, der afventer påbegyndelse af sagsbehandling, ligeledes en betydelig stigning fra 1.986 sager ved udgangen af 2022 til 2.579 sager efter 1. halvår 2024 (stigning på 30 pct.). Andelen af verserende sager med en liggetid på over 1 år er derudover i perioden steget fra 24 pct. til 41 pct.

Min undersøgelse i denne sag er af generel karakter og angår ikke sagsbehandlingstiden i nævnets enkelte sager. Jeg har derfor ikke grundlag

for at vurdere, i hvilke af nævnets sager sagsbehandlingstiden konkret kan anses for at ligge inden for eller overskrider det rimelige.

Blandt andet henset til sagernes ofte store konsekvenser og betydning for de involverede er det imidlertid min opfattelse, at sagsbehandlingstiderne i Erstatningsnævnet generelt er alt for lange, formentlig bortset fra fast track-sagerne, og at der – som ministeriet også har anført – er grund til at se med stor alvor på sagsbehandlingstiderne på området.

Uanset de forskellige tiltag, som myndighederne over de senere år har iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden og beholdningen af ubehandlede sager, er der fortsat betydelige udfordringer med lange sagsbehandlingstider i Erstatningsnævnets sager. På baggrund af de foreliggende oplysninger synes der således ikke at være udsigt til, at sagsbehandlingstiderne inden for et kortere tidsrum vil kunne forventes nedbragt væsentligt.

Jeg henviser til det, jeg har anført ovenfor om udviklingen de seneste år i antallet af afgørelser og i sagsbehandlingstiden og liggetiden, herunder om årsagen til faldet i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 1. halvår 2024. Jeg henviser desuden til den stigning, der har været i nævnets beholdning af verserende og ubehandlede sager. Som anført har Civilstyrelsen i sin aktuelle analyse på området derudover konkluderet, at der er en strukturel ubalance mellem nævnets sagstilgang og kapacitet.

Jeg har noteret mig, at Justitsministeriet er i løbende dialog med Civilstyrelsen om udviklingen i Erstatningsnævnets sagsbehandlingstider og arbejder tæt sammen med styrelsen om strukturelle tiltag, der kan imødegå de nuværende udfordringer. Jeg har også forstået, at Justitsministeriet på baggrund af Civilstyrelsens seneste analyse påtænker at igangsætte et større analysearbejde, der skal bidrage til at sikre en strukturel balance mellem sagstilgangen og sagsbehandlingsskapaciteten i Erstatningsnævnet.

På baggrund af det anførte ovenfor beder jeg Justitsministeriet om at underrette mig, når det omtalte analysearbejde er afsluttet. Hvis analysearbejdet ikke er afsluttet forinden, beder jeg om, at ministeriet senest den 1. maj 2025 underretter mig om status for arbejdet og om, hvornår det forventes afsluttet.

Endvidere beder jeg om, at Justitsministeriet samtidig sender mig en redegørelse for udviklingen i sagsbehandlingstiderne og sagsbeholdningen i Erstatningsnævnet i 2. halvår 2024 og 1. kvartal 2025. Redegørelsen bedes indeholde en vurdering af udviklingen og af, om nævnets sagsbehandlingstider på dette tidspunkt efter myndighedernes opfattelse må vurderes at ligge på et acceptabelt niveau, eller hvornår dette kan forventes

at være tilfældet. Jeg beder desuden om, at myndighederne i tilknytning hertil redegør for deres overvejelser med hensyn til, om de aktuelle tiltag på området kan anses for tilstrækkelige.

Jeg har sendt en kopi af denne udtalelse til Folketingets Retsudvalg til orientering.

Jeg har desuden sendt en kopi af udtalelsen til Erstatningsnævnet og Civilstyrelsen. Udtalelsen vil også blive offentliggjort på min hjemmeside i forbindelse med en nyhed.

Med venlig hilsen



Henrik Bloch Andersen

Kopi til:

Folketingets Retsudvalg
Erstatningsnævnet
Civilstyrelsen