
SAGSBEHANDLINGEN I UDBETALING DANMARK

Redegørelse for 2025



INDHOLD

1. Indledning	3
2. Styrelsen for Patientklagers sager	3
3. Modtagne klager og afsluttede sager	3
4. Årsagerne til ændring og hjemvisning	4
4.1. Begravelseshjælp	4
4.1.1. Ændring i én sag	4
4.1.2. Hjemvisning i fem sager	4
4.2. Særligt sundhedskort.....	5
4.2.1. Hjemvisning i seks sager	5
5. Tendenser i sagsbehandlingen	7

1. Indledning

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

2. Styrelsen for Patientklagers sager

I 2025 modtog Styrelsen for Patientklager i alt 70 klager over Udbetaling Danmarks afgørelser. 20 af klagerne vedrørte begravelseshjælp, mens 50 vedrørte særligt sundhedskort.

Styrelsen for Patientklager afsluttede 48 sager, hvor der var klaget over Udbetaling Danmarks afgørelser. 16 af de afsluttede sager vedrørte begravelseshjælp, mens 32 af de afsluttede sager vedrørte særligt sundhedskort.

3. Modtagne klager og afsluttede sager

Antallet af afsluttede sager fordelt på afgørelsestype fremgår af tabel 1 nedenfor. Det gælder både realitetsbehandlede sager og sager, som er registreret som bortfaldet.

Styrelsen for Patientklager kan tiltræde (erklære sig enig i), hjemvise og ændre Udbetaling Danmarks afgørelser.

Styrelsen kan tage stilling til et ønske om aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven, når styrelsen kan tage stilling til en afgørelse på det sagsområde, som ønsket om aktindsigt vedrører.

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

Tabel 1. Oversigt over sager i 2025

Oversigt over sager i 2025	Begravelseshjælp	Særligt sundhedskort
Antal klager modtaget i 2025	20	50
Antal sager afsluttet i 2025	16	32
Afgørelsestypen i de afsluttede sager:		
Tiltrædelse	7	14

Oversigt over sager i 2025	Begravelseshjælp	Særligt sundhedskort
Hjemvisning	5*	6
Ændring	1	0
Kritik af begrundelsen**	1	4
Bortfaldet	3	12

* To af de hjemviste sager om begravelseshjælp blev hjemvist på grund af utilstrækkelig oplysning af sagen.

** Sager med kritik af begrundelsen skal ikke tælles med i det samlede antal sager, da vi samtidig tager stilling til den materielle afgørelse.

4. Årsagerne til ændring og hjemvisning

4.1. Begravelseshjælp

4.1.1. Ændring i én sag

Det fremgår af tabel 1, at Styrelsen for Patientklager har ændret én sag om begravelseshjælp.

Sag 1

Beløb medtaget forkert

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp og havde blandt andet medregnet en begravelsesforsikring, som var tegnet af og udbetalt til afdødes far.

Vi ændrede afgørelsen, fordi Udbetaling Danmark havde medregnet et beløb, som var en formueret for afdødes far og ikke for afdødes bo.

4.1.2. Hjemvisning i fem sager

Styrelsen for Patientklager har hjemvist fem sager til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 2

Der var ikke tilstrækkeligt grundlag for at tilsidesætte oplysninger i skifteretsattesten

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp og havde blandt andet lagt vægt på oplysninger fra en anmodning om boudlæg om afdødes ægtefælles formue, som ikke fremgik af skifteretsattesten.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi Udbetaling Danmark ikke havde indhentet supplerende oplysninger om formuen, hvorfor der ikke var tilstrækkelige oplysninger til at kunne tilsidesætte oplysningerne i skifteretsattesten.

Sag 3

Ansøger kunne godt ansøge om begravelseshjælp

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp, fordi der stod på skifteretsattesten, at boet var udlagt til en anden person.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi der var dokumentation for, at ansøger havde afholdt udgiften til begravelsen, og efter reglerne skal begravelseshjælp udbetales til den, der afholder udgifterne til begravelsen.

Sag 4

Ansøgers oplysninger var ved en fejl ikke inddraget

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp på det foreliggende grundlag, fordi ansøger ikke havde indsendt supplerende oplysninger efterspurgt af Udbetaling Danmark.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi ansøger havde indsendt oplysningerne og Udbetaling Danmark ved en fejl ikke havde inddraget dem.

Sag 5

Manglende stillingtagen til om der var etableret en fordring

Udbetaling Danmark havde givet afslag på begravelseshjælp.

Udbetaling Danmark havde ikke medregnet en huslejeopkrævning, som en svigersøn havde betalt kort før dødsfaldet, fordi der ikke var lavet noget gældsbevis.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi Udbetaling Danmark ikke havde taget stilling til, om der blev etableret en fordring ved, at svigersønnen betalte huslejen, men havde blot lagt vægt på, at der ikke var oprettet et gældsbevis.

Sag 6

Usikkerhed om beløb

Udbetaling Danmark havde givet delvist afslag på begravelseshjælp.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi der var usikkerhed om mange af beløbene, som var medregnet i Udbetaling Danmarks opgørelse.

Vi kritiserede samtidig Udbetaling Danmark for, at der ikke i afgørelsen var tilstrækkeligt redegjort for, hvilke beløb der var indgået i beregningen af begravelseshjælp.

4.2. Særligt sundhedskort

4.2.1. Hjemvisning i seks sager

Styrelsen for Patientklager har hjemvist afgørelsen i seks sager til fornyet behandling i Udbetaling Danmark.

Sag 7

Utilstrækkelig
begrundelse

Udbetaling Danmark traf afgørelse om, at en ansøger ikke længere havde ret til et særligt sundhedskort, fordi ansøgeren var ophørt med at arbejde i Danmark i februar 2023.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi det hverken ud fra afgørelsen om særligt sundhedskort eller sagens oplysninger i øvrigt, var muligt at se, hvilken periode afgørelsen vedrørte, og i hvilket omfang klager havde ret til et særligt sundhedskort.

Vi kritiserede af samme årsag Udbetaling Danmark for utilstrækkelig begrundelse af afgørelsen.

Sag 8, 9 og 10

Nye
oplysninger

Udbetaling Danmark gav afslag på et særligt sundhedskort i tre afgørelser ud fra de oplysninger, der var modtaget på sagerne.

Vi hjemviste afgørelserne, fordi der var kommet nye oplysninger i klagerne, som Udbetaling Danmark i første omgang skulle tage stilling til.

Sag 11

Udbetaling
Danmark ville
genoptage
sagsbehand-
lingen

Udbetaling Danmark gav afslag på et særligt sundhedskort, fordi ansøgeren ikke arbejdede i Danmark.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi Udbetaling Danmark oplyste, at de ville genoptage afgørelsen, fordi de ikke havde været opmærksomme på, at der var tale om et skoleophold.

Sag 12

Nye
oplysninger

Udbetaling Danmark traf afgørelse om, at en ansøger ikke længere havde ret til et særligt sundhedskort, fordi ansøgeren var ophørt med at arbejde i Danmark i august 2023.

Vi hjemviste afgørelsen, fordi Udbetaling Danmark i april 2025 traf afgørelse om ophør af ret til et særligt sundhedskort alene på baggrund af oplysninger om lønophør i Danmark fra august 2023. Klager havde dog haft lønindkomst fra Danmark fra oktober 2024. Dette var ikke inddraget i afgørelsen, selvom Udbetaling Danmark har adgang til indkomstoplysninger.

Vi kritiserede samtidig Udbetaling Danmark for utilstrækkelig begrundelse af afgørelsen, da det fremgik, at klager ikke havde ret til et særligt sundhedskort, hvilket ikke nødvendigvis var en retvisende beskrivelse af klagers ret på tidspunktet for afgørelsen.

5. Tendenser i sagsbehandlingen

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

Styrelsen tager også stilling til, om Udbetaling Danmark har handlet i strid med reglerne, hvis der er klaget over manglende overholdelse af bestemmelser i forvaltningsloven

Styrelsen har i 2025 af egen drift taget stilling til sagsbehandlingen i Udbetaling Danmarks afgørelser i én sag om begravelseshjælp. Se hertil sag nr. 7, som blev hjemvist på grund af usikkerhed om beløbene i beregningen af afdødes formue.

Styrelsen har i 2025 af egen drift tage stilling til sagsbehandlingen i Udbetaling Danmarks afgørelser i fire sager om særligt sundhedskort. Se hertil sag nr. 8 og sag nr. 13, som blev hjemvist.

I de resterende to sager har styrelsen tiltrådt afgørelsen, men kritiseret begrundelsen, fordi afgørelserne var misvisende.

Det fremgik af begge afgørelser, at klageren ikke længere arbejdede i Danmark og derfor ikke havde ret til et særligt sundhedskort. Afgørelserne handlede dog ikke om klagers ret til et særligt sundhedskort på tidspunktet for afgørelsen, men om klagers ret til et særligt sundhedskort for en periode tilbage i tid. I den ene sag havde klager et gyldigt sundhedskort på tidspunktet for afgørelsen, mens Udbetaling Danmark i den anden sag var ved at behandle en ansøgning om fornyelse af det særlige sundhedskort.

Det blev først klart, at afgørelserne handlede om klagers ret til et særligt sundhedskort for en periode tilbage i tid, da vi modtog udtalelser og journalnotater til sagerne.



STYRELSEN FOR
PATIENTKLAGER

Styrelsen for Patientklager
Olof Palmes Allé 18 H
8200 Aarhus N