

# Klar RET 9

JANUAR 2017

*Borgerrådgiverens guide om bevisvurdering*



---

“Bevisvurderingen sker på et samlet grundlag. Det betyder, at vi skal se på oplysningerne i deres rette sammenhæng. Hvis oplysningerne samlet set ikke tegner et sikkert billede, må vi finde ud af, hvad der mangler at blive be- eller afkræftet. Hvis en oplysning skal bruges, må vi ikke være i tvivl om dens rigtighed”.

**SIDE 3**

# BEVISVURDERING

---

Hvordan skal vi som medarbejdere i kommunen forholde os til oplysninger, der ikke stemmer overens i de sager, vi behandler? Hvad gør vi, når oplysningerne ikke fremstår sandsynlige eller troværdige, og hvordan forholder vi os til borgernes egne oplysninger? Borgerrådgiveren ser mange eksempler på, at der opstår tvivl om vurderingen af oplysningers rigtighed. Denne KlarRet er en guide til, hvad du skal gøre i sådanne situationer.

## OPLYSNINGSPLIGTEN

En vigtig del af sagsbehandlingen handler om at oplyse sagerne, så vi kan træffe korrekte afgørelser. Oplysningspligten - eller officialmaksimen, som den også kaldes - gælder for al sagsbehandling. Pligten er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, men i visse tilfælde er den skrevet ind i loven som f.eks. i retssikkerhedslovens § 10. Oplysningspligten betyder, at vi har pligt til at indhente de oplysninger, der er nødvendige, for at vi kan træffe en afgørelse, og omvendt må vi ikke indhente flere oplysninger end dem, der netop er nødvendige for den afgørelse, vi skal træffe.



---

Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse. (Retssikkerhedsloven § 10)

---

Som sagsbehandlere er det os, der bestemmer over sagen og kan beslutte, hvor meget der skal indhentes, for at beslutningsgrundlaget er fyldestgørende.

## STYR PÅ JOURNALISERING

---

En mand indleverede flere gange dokumentation i sin sag, men det kom ikke frem til sagsbehandleren til trods for, at han flere gange afleverede dokumentationen personligt, fik stemplet bilagene og modtog kvitteringer. Sagsbehandlingen trak ud, da sagsbehandleren afventede dokumentation i sagen og ikke af sig selv undersøgte mandens gentagne oplysninger om, at han havde indleveret dokumentationen.

---

Det betyder dog ikke, at vi er frit stillet, eller at vi kan stille krav til den form, oplysningerne bliver indleveret i, medmindre det står direkte i den lov, vi skal træffe afgørelse efter. Det er samtidig en grundlæggende ret tilhed for borgeren at kunne komme med oplysninger til sagen, også selv om vi ikke har bedt om det eller ikke mener, at oplysningerne er relevante for sagen. Hvis en borger oplyser, at vi allerede har relevante oplysninger til en sag, er det en del af oplysningspligten at undersøge, om det er tilfældet.

Man kan ikke sige noget generelt om, hvornår oplysningspligten er opfyldt, og det vil altid være en konkret vurdering, der endda kan være ret forskellig i samme type af sager. Først skal vi se på lovgrundlaget for den afgørelse, vi skal træffe beslutning efter, hvad vi normalt indhenter af oplysninger i sådanne sager, om ansøgningen giver anledning til yderligere sagsskridt, og om der kan være behov for fagkundskab til at vurdere oplysningerne.

### BEVISVURDERINGEN

I de fleste tilfælde kan oplysningerne indgå som en del af sagen uden yderligere undersøgelser, men i andre tilfælde bliver vi nødt til at undersøge oplysningerne nærmere. Det skal vi i de situationer, hvor oplysningerne ikke er entydige, hvor der er modstridende oplysninger, eller hvis der i øvrigt er tvivl om oplysningerne, f.eks. hvis borgeren er uenig i oplysningerne. I sådanne situationer har vi pligt til at foretage en bevisvurdering og dermed undersøge rigtigheden af de enkelte oplysninger, og det kan være svært.

Man siger, at bevisvurderingen er fri, hvilket vil sige, at vi som udgangspunkt frit kan vurdere oplysningerne og deres betydning for sagen, og at vi således ikke er bundet af lovregler for vurderingen. Det modsatte havde været tilfældet, hvis der f.eks. var faste regler om, at skriftlige oplysninger vejede tungere end mundtlige, eller at nye oplysninger havde fortrin frem for ældre. Men sådanne faste bevisvurderingsregler findes ikke.

Det betyder dog ikke, at vi frit kan følge vores mavefornemmelse i sagen, for vi skal altid forholde os til oplysningerne på objektivt grundlag. Det vil bl.a. sige, at vi ikke må lade vores fornemmelser eller følelser påvirke den måde, vi vurderer oplysningerne på. Det vil også sige, at vi skal forholde os til oplysningerne på en måde, hvor vi ikke drager forhastede konklusioner eller er forudindtagede i vores vurderinger. Vi må f.eks. ikke lade os styre af, at vi på forhånd føler os overbeviste om, at en konkret borger taler usandt, og vi må ikke lade os styre af fordomme, f.eks. om at en bestemt befolkningsgruppe har en løsagtig omgang med sandheden, eller at en befolkningsgruppe ikke forstår sig på, hvad der er det relevante i sagerne. I helt særlige tilfælde vil forudindtagethed eller fordomme forpligte os til at overveje, om vi er inhabile i sagen.



---

**Vores bevisvurdering skal kunne overbevise en dommer om, at vi har ret – den skal populært sagt holde i byretten.**

---

Bevisvurderingen sker på et samlet grundlag. Det betyder, at vi skal se på oplysningerne i deres rette sammenhæng. Hvis oplysningerne samlet set ikke tegner et sikkert billede, må vi finde ud af, hvad der mangler at blive be- eller afkræftet. Hvis en oplysning skal bruges, må vi ikke være i tvivl om dens rigtighed.

Ved bedømmelsen skal vi også se på, med hvilken vægt en oplysning kan indgå i sagen, og om oplysningens betydning ændrer sig undervejs i sagsbehandlingen. Det kan f.eks. være fordi, borgeren bidrager med nye oplysninger, eller vi ad anden vej får kendskab til andre og vigtigere oplysninger, som gør, at de oprindelige oplysninger må tilsidesættes. Til sidst skal vi beslutte, hvilke oplysninger der skal indgå i bevisvurderingen, og med hvilken vægt de skal indgå.

Bevisvurderingen skal også ses i sammenhæng med øvrige forvaltningsretlige regler, vi anvender under sagsbehandlingen. Her er notatpligten i offentlighedslovens § 13 og begrundelsesreglerne i forvaltningslovens kapitel 6 særlig relevante, fordi vi skal kunne dokumentere, hvordan vi som myndighed er kommet frem til et givent resultat.

### OPLYSNINGER FRA BORGEREN

Hvis borgeren er uenig i en oplysning i sagen, som har betydning for vores afgørelse, så er vi forpligtet til at undersøge, om borgeren har ret. Vi kan

#### KAN DET VIRKELIG PASSE?

En sagsbehandler modtog en mail på et vanskeligt forståeligt dansk, som angiveligt skulle være afsendt af en kvinde på ledighedsydelse. Det fremgik af mailen, at hun var rejst til Liverpool, hvor hendes taske med pas, kontanter og kreditkort var blevet stjålet, og at ambassaden i Liverpool var villig til at lade hende flyve hjem uden pas. Kvinden bad – i den mail der så ud til at komme fra hende – sagsbehandleren om at låne hende 300 pund, som skulle overføres via Western Union. Sagsbehandleren traf afgørelse om at trække kvinden i ledighedsydelse, da hun som følge af sin udrejse ikke havde stået til rådighed for arbejdsmarkedet. Sagsbehandleren lagde dermed mailen uprøvet til grund, også selvom det fremgik af kvindens sag i kommunen, at hun havde fysiske begrænsninger, der gjorde det vanskeligt for hende at forlade sin lejlighed, og selvom kvinden oplyste, at hun ikke havde været i Liverpool, og at hendes mail var blevet hacket.

således ikke vælge at lægge vægt på oplysningen uden en nærmere undersøgelse, medmindre vi kan anse det for bevist, at oplysningen er korrekt uanset borgerens indsigelse. Hvis vi ikke kan det, skal vi derfor overveje, om oplysningen alligevel kan lægges til grund, f.eks. fordi vi må anse det for overvejende sandsynligt, at den er korrekt, eller om konklusionen er, at oplysningen ikke kan indgå i grundlaget for afgørelsen.

### OPLYSNINGER FRA ANDRE MYNDIGHEDER ELLER ANDRE DELE AF KOMMUNEN

Det kan også være, at vi skal undersøge oplysninger fra andre myndigheder eller efterprøve øvrige oplysninger i sagen via andre myndigheder eller øvrige dele af kommunen. Selv om vi normalt kan gå ud fra, at oplysninger fra andre myndigheder er korrekte, kan vi være forpligtet til at undersøge selv sådanne oplysninger. Det vil f.eks. være tilfældet, hvis oplysningerne ikke stemmer overens med andre oplysninger i sagen, eller hvis vi af andre grunde bliver i tvivl.

Et eksempel på dette er en sag, hvor en kvinde ønskede at bosætte sig i København og tog derfor ophold på et hostel og henvendte sig til Folkeregistret. Her ville de ikke registrere hende, fordi et hostel ikke blev anerkendt

som et gyldigt opholdsted, og fordi kvinden ikke kunne dokumentere opholdets varighed. Folkeregistret havde mulighed for at vurdere, om kvinden kunne folkeregistreres ud fra sagens øvrige oplysninger, men dette blev afvist. Ydermere blev kvinden fejlagtigt vejledt om, at hendes økonomiske situation afhang af folkeregistreringen, og da sagsbehandleren i jobcenteret ikke af sig selv undersøgte oplysningerne ved Folkeregistret, var kvindens situation den, at hun ingen penge havde på grund af boligsituationen, og ikke havde mulighed for at ændre på sin boligsituation, fordi hun ingen penge havde. Hendes situation var dermed fastlåst, fordi kommunen fastholdt, at hun selv skulle løfte bevisbyrden for sin bopæl.

## OPLYSNINGER I SYSTEMERNE

Som medarbejdere bruger vi dagligt it-systemer i vores arbejde, og vi er vant til, at oplysningerne heri er retvisende og kan anvendes direkte. Udgangspunktet er da også, at når vi eller vores kolleger f.eks. har noteret en oplysning i en journal, så er den korrekt og dækkende. Det udgangspunkt kan vi

### LYT OG TJEK

En familie med et nyfødt barn blev sat ud af deres lejlighed i oktober måned, da lejligheden – uden deres vidende – var ulovligt fremlejet. Familien søgte kommunen om hjælp til en bolig og hjælp til et midlertidigt ophold. Kommunen afviste familien, fordi de efter det noterede havde afvist at søge en bolig uden for kommunen. Familien protesterede og oplyste, at de ikke havde fået denne vejledning, og derfor heller ikke havde afvist noget, men forvaltningen fastholdt afgørelsen og henviste til det, der var noteret i sagen.

pligten er en såkaldt garantiforskrift, og når den tilsidesættes, har det normalt den virkning, at afgørelsen er ugyldig, medmindre at tilsidesættelsen ikke har været væsentligt for afgørelsens udfald (konkret væsentlighedsvurdering).

For os som medarbejdere kan en tilsidesættelse af undersøgelsespligten og den bevisvurdering, vi skal foretage i den sammenhæng, betyde, at vores arbejde trækker ud og måske bliver påklaget og derfor skal behandles på ny. Det kan også skabe konflikter mellem os og borgeren, fordi borgeren ikke har tillid til vores arbejde, hvis vi ikke undersøger eventuelle indsigelser imod sagens oplysninger eller ikke formår at forklare borgeren, hvorfor vi lægger vægt på oplysninger, som borgeren bestrider. Det kan også være i strid med kommunens værdigrundlag om at møde borgeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.

tage, fordi vi som medarbejdere er underlagt nogle forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen, der er med til at sikre, at oplysninger noteres sagligt og korrekt, og at vi f.eks. ikke digter videre på det, borgeren oplyser. Men hvis borgeren protesterer over en oplysning i en sag, som er noteret på baggrund af en samtale med borgeren eller andre, så er vi naturligvis forpligtet til at undersøge og afklare, hvad der er op og ned i sagen.

### KONSEKVENSER

Hvis vi undlader at undersøge usikre oplysninger, kan det få konsekvenser for de sager, vi behandler, og derfor også for borgerne. Undersøgelses-

---

## HUSKELISTE

---

- Når vi som sagsbehandlere støder ind i uenighed om en oplysning i en sag, skal den altid undersøges nærmere.
- Vi er forpligtigede til at vurdere om oplysninger, der har betydning for sagen, er retvisende.
- Vi skal vurdere oplysningerne på et objektivt grundlag.
- Hvis der er tvivl om oplysningerne, skal vi undersøge dem, i det omfang det er muligt, for at afklare tvivlen.
- Vi kan ikke lægge vægt på oplysninger, vi ikke har vurderet nærmere.
- I nogle tilfælde skal vi også undersøge oplysninger fra andre myndigheder eller øvrige dele af kommunen, f.eks. hvis de afviger fra de øvrige oplysninger, vi har indhentet.
- Vi kan normalt stole på oplysninger i vores it-systemer, men ikke i alle tilfælde og hvis f.eks. en borger bestrider dem, skal vi søge dem be- eller afkræftet.
- Undersøgelsespligten gælder også i hastesager.

---

## LÆS MERE

[Retssikkerhedsloven § 10](#) om oplysningspligten

[Offentlighedsloven § 13](#) om notatpligt

[Forvaltningsloven kapitel 6](#)

[Københavns Kommunes værdigrundlag](#) vedtaget af Borgerrepræsentationen den 8. oktober 1998 og igen i 2003

[Kodeks for tillid](#) vedtaget af Borgerrepræsentationen d. 23. maj 2013

[KlarRet 5](#) – Borgerrådgiverens guide om undersøgelsesprincippet

[KlarRet 6](#) – Borgerrådgiverens guide om notatpligt

[KlarRet 15](#) – Borgerrådgiverens guide om borgerens medvirken ved oplysning af egen sag

[Borgerrådgiverens Beretning 2006](#), side 113 f.

[Borgerrådgiverens Beretning 2008](#), side 142

[Borgerrådgiverens Beretning 2011](#), side 61

## KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk).

Du kan finde tidligere udgaver af KlarRet på [www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren) og følge Borgerrådgiveren på [www.facebook.com/borgerraadgiveren](https://www.facebook.com/borgerraadgiveren).

