



Københavns Kommune
Borups Allé 177
2400 København NV
Att.: Økonomiforvaltningen

Københavns Kommunes praksis for udformning af klagevejledninger (kommunens sagsnummer 2026-10997)

Ankestyrelsens tilsyn med kommuner og regioner (herefter tilsynet) blev i forbindelse med behandlingen af en konkret klagesag opmærksom på, at Københavns Kommune i en konkret afgørelse om tilbagebetaling af økonomisk hjælp havde vejledt borgeren om, at klagen skulle være skriftlig.

Konklusion

Tilsynet har gennemført en indledende undersøgelse af sagen, og vi har gennemgået sagens oplysninger.

På baggrund af Københavns Kommunes udtalelse vurderer vi, at der ikke er anledning til at gøre mere.

Vi lægger vægt på, at Københavns Kommune har oplyst, at den givne klagevejledning ikke har været tilstrækkelig præcis, men at kommunen nu har ændret formuleringen, så det tydeligere fremgår, at en klage kan indgives både mundtligt og skriftligt.

Vi lægger også vægt på, at Københavns Kommune til sin udtalelse har vedhæftet den reviderede klagevejledning, hvoraf det fremgår, at en klage kan indgives digitalt, med fysisk post og mundtligt.

Da kommunen således har rettet op på forholdet, vurderer vi, at der ikke er anledning til, at tilsynet rejser en tilsynssag.

Vi afslutter derfor sagen på det foreliggende grundlag.

2. juli 2026

J.nr. 26-23526

Ankestyrelsen
Nytorv 7, 2. sal
9000 Aalborg

Tel +45 3341 1200

ast@ast.dk
sikkermail@ast.dk

EAN-nr.:
57 98 000 35 48 21

Åbningstid - reception:
man-tors kl. 9.00-15.00
fre kl. 9.00-13.00

Åbningstid - telefon:
man-tors kl. 9.00-15.00
fre kl. 9.00-12.00

Sagens oplysninger

Tilsynet blev i forbindelse med behandlingen af en konkret klagesag opmærksom på, at Københavns Kommune i en konkret afgørelse om tilbagebetaling af økonomisk hjælp havde vejledt borgeren om, at klagen skulle være skriftlig.

Tilsynet bad den 27. marts 2026 Københavns Kommune om en udtalelse.

Københavns Kommune har den 8. juni 2026 sendt en udtalelse.

Følgende fremgår bl.a. af udtalelsen:

"[...]

Københavns Kommunes vurdering af den anvendte klagevejledning i brev af 13. juni 2025

Det er Københavns Kommunes vurdering, at den konkrete klagevejledning af 13. juni 2025 for så vidt angår angivelsen af klageinstans og oplysning om klagefrist er i overensstemmelse med gældende regler og praksis på området. Det fremgår af afgørelsen, at borgeren kan klage over betalingsfastsættelsen, at klagefristen er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen, samt at sagen sendes videre til Ankestyrelsen, hvis kommunen fastholder afgørelsen.

Kommunen vurderer imidlertid samtidig, at formuleringen om, at "*Klagen skal sendes til Serviceindgang Finans og Betaling*", ikke i tilstrækkelig grad afspejler kommunens praksis vedrørende indgivelse af klager. Formuleringen kan efter kommunens vurdering give borgeren det indtryk, at en klage alene kan indgives skriftligt. Københavns Kommune vurderer derfor, at den anvendte klagevejledning ikke er tilstrækkelig præcis, idet borgeren kan komme i tvivl om mulighederne for at indgive en klage på anden måde end skriftligt.

Københavns Kommune skal i den forbindelse bemærke, at borgere via kommunens hjemmeside kan finde vejledning om klagemuligheder på følgende side: <https://www.kk.dk/om-kommunen/sagsbehandling-og-klager/det-kan-du-klage-over/en-afgoerelse>, hvor vejledningen om klagemuligheder er nærmere beskrevet i tilknyttede undersider og vejledningsmateriale. Det

fremgår heraf, at borgere har mulighed for at indgive en klage både mundtligt og skriftligt.

Københavns Kommunes revision af klagevejledningen

Københavns Kommune kan oplyse, at kommunen inden modtagelsen af Ankestyrelsens henvendelse af 27. marts 2026 havde iværksat et arbejde med henblik på at gennemgå og revidere den anvendte klagevejledning. Ændringerne blev gennemført i december 2025 med det formål at sikre, at klagevejledningen er i overensstemmelse med gældende regler og praksis på området. Kommunen har blandt andet ændret formuleringen i nyere afgørelser, så det nu fremgår, at borgeren kan klage over betalingsfastsættelsen, uden at formuleringen tilsiger, at klagen alene skal indgives skriftligt.

Hvad Ankestyrelsens henvendelse af 27. marts 2026 har givet anledning til i Københavns Kommune

Ankestyrelsens henvendelse har givet anledning til, at Københavns Kommune har foretaget en yderligere præcisering af klagevejledningen. Kommunen har i den forbindelse ændret formuleringen, så det tydeligere fremgår, hvordan borgere kan indgive en klage, herunder at en klage ikke alene kan indgives skriftligt.

[...]"

"Bilag 1

Revideret klagevejledning til afgørelse om betalingsfastsættelse af 8. juni 2026

Klagevejledning

Du kan klage over denne betalingsfastsættelse. Vi skal have modtaget din klage senest fire uger efter, at du har modtaget denne afgørelse.

Du kan klage på følgende måder:

- Digitalt via kontaktformularen - husk at have dit MitID klar:
<https://selvbetjening.kk.dk/okf/Login/LoginMitId?returnUrl=/okf/Opret/851eebdfb1b98>

- Send et brev til adressen: Københavns Kommune, Serviceindgang Betaling, Borups Alle 177, 2400 København NV.
- Eller du kan ringe til os på telefonnummer 70 80 70 10 mandag til fredag klokken 9.00-15.00.

Når vi har modtaget din klage

Hvis vi ændrer afgørelsen, får du svar inden fire uger. Ændrer vi ikke afgørelsen (fastholder afgørelsen), sender vi inden fire uger din klage og vores begrundelse for afgørelsen til Ankestyrelsen sammen med akterne i sagen. Hvis du vælger at klage, skal du fortsat betale dine afdrag i henhold til betalingsfastsættelsen.”

Tilsynets kompetence

Vi fører tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Det står i § 48, stk. 1, i kommunestyrelsesloven.

Vi beslutter selv, om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag. Det står i § 48 a i kommunestyrelsesloven.

Vi skal vurdere, om sagen er generelt egnet til at understøtte formålet med tilsynet. Formålet med tilsynet er at påse, at kommuner og regioner handler i overensstemmelse med lovgivningen. Vi rejser derfor en tilsynssag, når vi vurderer, at det vil have væsentlig betydning, at vi tager sagen op til behandling.

Vi lægger bl.a. vægt på, om en sag må skønnes at have principiel eller generel betydning eller alvorlig karakter. Vi lægger også vægt på, om sagen objektivt set har stor økonomisk eller administrativ betydning for en eller flere myndigheder, organisationer, foreninger, borgere m.fl.

Når vi overvejer, om vi skal rejse en tilsynssag, kan det også have betydning, om sagen har aktuel betydning, og om kommunen har en forkert forståelse af lovgivningen.

Formålet med at rejse en tilsynssag vil typisk være at standse en aktuel ulovlig handling i kommunen. Hvis kommunen har rettet op eller er i gang med at rette op på de ulovlige forhold, vil tilsynet ofte afslutte sagen uden yderligere tiltag eller med opfølgning. Hvis kommunen ikke retter op, har tilsynet forskellige reaktionsmuligheder, hvis betingelserne

herfor er opfyldt, fx at pålægge kommunalbestyrelsen tvangsbøder for at tvinge kommunen til at opfylde en handlepligt.

Venlig hilsen

Margarita Englert

Vi har anvendt:

Lov om kommunernes styrelse (kommunestyrelsesloven), senest bekendtgjort ved lovbekendtgørelse nr. 13 af 5. januar 2026