



**FOLKETINGETS
OMBUDSMAND**

FOB 2025-13

Vurderingsstyrelsens automatiske robotløs- ning førte til fejl

Resumé

26. september 2025

Ombudsmanden undersøgte Vurderingsstyrelsens anvendelse af en robot i forbindelse med den såkaldte tilbagebetalingsordning for boligejere, der havde betalt skat af en for høj vurdering efter det gamle ejendomsvurderings-system, og hvor der ved en fejl automatisk blev taget vurderinger eller indkomstår ud af ordningen. Undersøgelsen blev foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Skatter

1.9

91.1

91.2

91.3

Ombudsmanden konstaterede, at en fejlmelding i Tilbagebetalingssystemet havde påvirket samspillet mellem Tilbagebetalingssystemet, administrationsgrundlaget (en sagsbehandlingsinstruks) og robotten, så det ikke havde fungeret efter hensigten.

Det var efter ombudsmandens opfattelse uheldigt, at dette forhold hverken blev afdækket i forbindelse med den indledende analyse af de sagsskridt, der skulle automatiseres, eller i forbindelse med efterfølgende kvalitetskontrol og test af robotten mv.

Ombudsmanden udtalte generelt, at en forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen og idriftsættelsen af et offentligt it-system forudsætter bl.a., at myndigheden har det nødvendige overblik over det oplysningsgrundlag – f.eks. oplysninger fra borgere, indhentet talmateriale og data fra andre systemer – som sagsbehandlingen i systemet skal baseres på, og sikrer sig, at oplysningsgrundlaget kan understøtte korrekt sagsbehandling.

En myndigheds opmærksomhed på en forsvarlig tilrettelæggelse af it-udvikling mv. vil ikke mindst have væsentlig betydning, når der er tale om en automatisering af sagsskridt mv. Med automatiseringen vil systemet således være direkte afhængigt af, at eksempelvis den underliggende sagsoplysning – systemets inddata – er tilstrækkelig og af den fornødne kvalitet.

(Sag nr. 25/01466)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen, efterfulgt af et bilag (udtalelse af 26. maj 2025 fra Vurderingsstyrelsen):

Ombudsmandens udtalelse

1. Undersøgelsens baggrund

I forbindelse med ombudsmandens undersøgelse vedrørende vejledning om tillægslån mv. bad ombudsmanden Vurderingsstyrelsen om at oplyse om kendte problemstillinger i forbindelse med overgangen til det nye ejendomsvurderingssystem, som styrelsen forventede fremadrettet kunne få konkret betydning for boligejere.

Vurderingsstyrelsen sendte den 6. februar 2025 en oversigt til ombudsmanden over sådanne problemstillinger. I oversigten var omtalt bl.a. en udfordring med en robot, der efter det anførte "fejlagtigt, men automatisk og dermed uden sagsbehandling, i knap 700 tilfælde [har] udtaget ejendomsværdiskat eller grundskyld for et eller flere indkomstår i tilbagebetalingsordningen".

Ombudsmanden iværksatte ved brev af 3. april 2025 en generel egen driftundersøgelse, jf. ombudsmandslovens § 17, stk. 2, af bl.a. Vurderingsstyrelsens udfordringer vedrørende den omtalte robot. Jeg henviser også til ombudsmandens [nyhed af 4. april 2025](#), "Afslutter undersøgelse af Vurderingsstyrelsens vejledning om tillægslån", på ombudsmandens hjemmeside, hvor bl.a. høringen i den foreliggende undersøgelse er omtalt.

I brevet af 3. april 2025 bad ombudsmanden Vurderingsstyrelsen om at redegøre nærmere for bl.a. hensigten med og den tiltænkte funktion for den omhandlede robot, henholdsvis den faktiske måde, robotten virkede på. Styrelsen blev også bedt om at oplyse, hvornår robotten blev sat i drift, og hvilke tiltag mv. der blev truffet forud for idriftsættelsen, herunder i form af tests mv., med henblik på at sikre, at robotten fungerede efter hensigten.

2. Regelgrundlag

2.1. Tilbagebetalingsordningen

Ejendomsvurderingsloven (lovbekendtgørelse nr. 1510 af 8. december 2023, som ændret senest ved lov nr. 562 af 27. maj 2025) indeholder i kapitel 13 (§§ 64-78) regler om den såkaldte tilbagebetalingsordning. Ordningen indebærer, at boligejere, der har betalt skat af en for høj vurdering efter det gamle ejendomsvurderingssystem i årene 2011-2020, kan få compensation.

Tilbagebetalingsordningen er et tilbud til de ejendomsejere, der har betalt ejendomsværdiskat eller grundskyld af en for høj vurdering. Heri ligger, at det står ejerne frit for at afslå tilbuddet og i stedet påklage de vurderinger, som ejerne måtte mene er for høje.

Ifølge ejendomsvurderingslovens § 64, stk. 1, foretager told- og skatteforvaltningen (Vurderingsstyrelsen) en beregning af, om nuværende eller tidligere ejere af ejerboliger, der vurderes pr. 1. januar 2020, har mulighed for kompensation efter tilbagebetalingsordningen for ejendomsværdiskat eller grundskyld.

Der er dog undtagelser til ordningen. Herunder er det i forarbejderne forudsat, at der bl.a. kan opstå tilfælde, hvor beregningen af kompensation ikke effektivt kan systemunderstøttes. Skatteforvaltningen har derfor mulighed for at træffe afgørelse om, at ordningen ikke kan anvendes, jf. lovens § 64, stk. 3, der har følgende ordlyd:

”§ 64. (...)

...

Stk. 3. Told- og skatteforvaltningen kan træffe afgørelse om, at tilbagebetalingsordningen ikke kan anvendes. Afgørelsen kan omfatte en eller flere vurderinger eller omvurderinger eller kompensation for ejendomsværdiskat for et eller flere indkomstår. (...)

Ejendomsvurderingsloven indeholder i § 76 a, stk. 2, hjemmel til, at told- og skatteforvaltningen (Vurderingsstyrelsen) under visse betingelser kan tilbagekalde et tilbud om kompensation eller en udbetalt kompensation. Ved § 2, nr. 4, i lov nr. 562 af 27. maj 2025 om ændring af bl.a. ejendomsvurderingsloven, der trådte i kraft den 1. juli 2025, blev hjemlen for tilbagekaldelse i § 76 a, stk. 2, udvidet til ikke kun at gælde i tilfælde af en for høj kompensation, men også i tilfælde af en for lav kompensation. Hjemlen finder også anvendelse på tilbud om kompensation eller en udbetalt kompensation, der er meddelt eller udbetalt før den 1. juli 2025, jf. ændringslovens § 17, stk. 7.

Bestemmelsen i ejendomsvurderingslovens § 76 a, stk. 2, 1. pkt., har herefter følgende ordlyd:

”§ 76 a. (...)

Stk. 2. Told- og skatteforvaltningen kan tilbagekalde et tilbud om kompensation eller en udbetalt kompensation indtil 3 år efter tidspunktet, hvor krav på kompensation opstår efter § 75, stk. 1, hvis told- og skatteforvaltningen bliver opmærksom på en åbenbar fejl ved kompensationen og kompensationen som følge af fejlen er for høj eller lav. (...)

Om baggrunden for lovændringen henvises til lovforslag nr. L 177 af 26. marts 2025 om ændring af ejendomsskatteloven, ejendomsvurderingsloven og forskellige andre love, lovforslagets almindelige bemærkninger, pkt. 2.5, og bemærkningerne til lovforslagets § 2, nr. 4. Lovforslaget kan læses på Folketingstidende.dk, samling 2024-25, tillæg A.

2.2. Forvaltningsretlige krav til udvikling af it-systemer

Det er et grundlæggende krav, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning, herunder af forvaltningsretlige regler og principper. Dette kan bedst sikres ved en tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

Ombudsmanden har i flere sager behandlet spørgsmål om udvikling og idriftsættelse af offentlige it-systemer. Ombudsmanden har i den forbindelse peget på en række forhold, som myndighederne bør indtænke, inden et it-system sættes i drift.

En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af nye it-systemer til det offentlige forudsætter således bl.a., at myndighederne fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte, og at myndighederne gør sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager, herunder om der kan være behov for at søge regelgrundlaget ændret på et område, så det bedre understøtter en automatiseret sagsbehandling. Myndighederne skal i den forbindelse overveje, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling med henblik på at understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning.

Myndighederne må også være meget omhyggelige med at tage stilling til, hvorledes det nye it-system konkret skal udformes for at kunne overholde de relevante regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at få, ligesom den relevante juridiske ekspertise må være til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet, f.eks. ved udarbejdelse af kravsspecifikation og design og ved gennemførelse af tests mv.

For at kunne sikre, at et it-system er egnet til at understøtte sagsbehandlingen på et forvaltningsområde, må myndigheden – inden it-systemet tages i brug – sikre sig, at systemet fungerer korrekt. Det vil således i almindelighed være en forudsætning for at kunne sætte et it-system forsvarligt i drift, at myndigheden ved testning af systemet i relevant omfang har undersøgt, om det fungerer i den sammenhæng, hvor det skal anvendes i drift.

Det er den enkelte myndigheds ansvar, at myndighedens it-løsninger lever op til de angivne krav.

Jeg henviser til [FOB 2022-11](#), [FOB 2023-7](#), [FOB 2023-15](#) og [FOB 2024-10](#) samt til [overblik #13](#) om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer i Myndighedsguiden, alle på ombudsmandens hjemmeside.

Se endvidere Digitaliseringsstyrelsen, Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning (2018), s. 28 ff., pkt. 4.2 om "Kortlægning af det retlige miljø", vedrørende bl.a. gennemførelse af en sagsgangsanalyse for at sikre f.eks., at relevante regler overholdes i de forskellige sagsforløb, som en digital løsning skal understøtte.

Hanne Marie Motzfeldt og Azad Taheri Abkenar (red.), Digital forvaltning (2019), s. 84 og 126 f., omtaler også, hvilke krav der bør stilles til indledende analyser af sagsforløb mv. og test ved udvikling af offentlige it-systemer, herunder set i forhold til løsningens automatiseringsgrad. Se tilsvarende overvejelser om test af en digital løsning i Carina Risvig Hamer og Hanne Marie Motzfeldt (red.), Compliance i den offentlige sektor (2023), s. 366 f.

3. Vurderingsstyrelsens bemærkninger

Vurderingsstyrelsen har sendt mig en udtalelse af 26. maj 2025 bilagt materiale i form af bl.a. den tidligere gældende version af instruksen til sagsbehandlere, som robotten er kodet ud fra. Udtalelsen (uden bilag) er vedlagt dette brev.

Generelt om anvendelse af robotter og godkendelsesprocessen herfor har Vurderingsstyrelsen oplyst bl.a., at styrelsen benytter RPA-løsninger, hvor RPA står for Robotic Process Automation. RPA-løsningerne, der også kaldes robotter, simulerer efter det oplyste de tastetryk, som en sagsbehandler alternativt ville udføre. Robotterne er ikke i stand til at løse opgaver, hvor der skal foretages et skøn. Robotterne er udviklet ud fra et godkendt administrationsgrundlag, hvor lovgivnings- og forvaltningsmæssige krav er kortlagt, og de foretager sagsbehandling ud fra dette på samme måde som Vurderingsstyrelsens sagsbehandlere.

I forhold til kvalitetskontrol af RPA-løsninger generelt har Vurderingsstyrelsen oplyst bl.a., at der sker en kontrol af en robots opgavebehandling, inden robotten sættes i drift i vurderingssystemet E&G. Formålet er at sikre, at kvaliteten i sagsløsningen lever op til samme standarder som den manuelle sagsbehandling. Kontrollen indebærer efter det oplyste, at der gennemgås nogle testsager, som robotten har løst. Antallet af sager, som gennemgås, varierer afhængigt af kompleksiteten af den opgave, som robotten skal løse.

I forhold til den foreliggende sag har Vurderingsstyrelsen oplyst, at den fejl, der medførte, at vurderinger eller indkomstår ikke indgik i tilbagebetalingsordningen, "reelt ikke knytter sig til selve programmeringen af robotten, men derimod skyldes en uforudset fejlmelding i Tilbagebetalingssystemet, som har resulteret i, at samspillet mellem Tilbagebetalingssystemet, administrationsgrundlaget og robotten ikke har fungeret efter hensigten".

Vurderingsstyrelsen har redegjort nærmere for robotten og baggrunden for at udvikle og anvende den. Det fremgår bl.a., at ideen til robotten opstod i forbindelse med testen af den sagsbehandlingsinstruks, som primært skulle anvendes til at løse opgaver med at udtage vurderinger eller indkomstår af tilbagebetalingsordningen i henhold til ejendomsvurderingslovens § 64, stk. 3, når beregningen af kompensationen ikke var korrekt, som følge af at vurderingen pr. 1. januar 2020 ikke er sammenlignelig med en eller flere historiske vurderinger fra 2011-2019. Det fremgår også, at robotten blev kvalitetssikret efter de generelle retningslinjer herfor, jf. ovenfor, inden den blev taget i brug.

Af udtalelsen fremgår endvidere bl.a. følgende:

"Testen af den daværende version af instruksen viste, at der i størstedelen af opgaverne ikke skulle foretages et skøn af, hvorvidt der skulle ske udtagelse, idet der ikke var beregnet en kompensation for ejendommen i og med, at ejerne af ejendommen ikke var blevet opkrævet for meget i ejendomsværdiskat i perioden 2011-2020 og grundskyld i perioden fra 2013-2020 set i forhold til vurderingen pr. 1. januar 2020. Hvis der ikke var beregnet en kompensation for ejendommen, skulle der ikke ske udtagelse, og opgaverne skulle derfor blot lukkes med et sagsnotat herom. Der var således tale om en simpel opgavebehandling i disse tilfælde, hvilket kunne løses med en robot og dermed være tidsbesparende. Var der derimod beregnet en kompensation, så skulle opgaven løses manuelt af en sagsbehandler."

Det fremgår videre, at den opgavetype, som gav anledning til fejl, angik ejendomme, hvor der er en afvigelse mellem ejendommens juridiske "kategori" (f.eks. ejerbolig) efter den nye ejendomsvurderingslov og ejendommens "benyttelseskode" (et udtryk for den primære anvendelse af ejendommen) i de historiske vurderinger fra 2011-2019.

Det viste sig, at opgaven ikke kunne håndteres som forventet. Ifølge Vurderingsstyrelsen har robotten "således – som tiltænkt – løst opgaverne ud fra instruksen, men instruksen har ikke taget højde for samtlige forhold ved den pågældende opgavetype, ligesom forholdene heller ikke blev opdaget i testen af instruksen". Styrelsen har endvidere anført bl.a. følgende:

"Efter robotten var igangsat, blev Vurderingsstyrelsen opmærksom på, at når der er en afvigelse mellem benyttelseskode i de historiske vurderinger fra 2011-2019 og den juridiske kategori i 2020-vurderingen, medfører dette, at den beregnede kompensation er 'overstreget' i Tilbagebetalingssystemet i de pågældende år. Overstregningen har den konsekvens, at de overstregede år ikke indgår i tilbagebetalingsordningen.

Dette forhold var der ikke taget højde for i den daværende version af instruksen – ligesom det heller ikke blev opdaget i forbindelse med testen heraf – hvilket førte til, at det sted i Tilbagebetalingssystemet, hvor robotten har aflæst kompensationsbeløbet – og hvor en sagsbehandler ligeledes ville aflæse kompensationsbeløbet – ikke i alle tilfælde har givet det korrekte billede af, om der var beregnet en kompensation for ejendommen. Robotten har altså ikke taget højde for de år, som var overstreget, da de som følge af overstregningen ikke længere systemmæssigt var en del [af] tilbagebetalingsordningen for den pågældende ejendom. Robotten har herefter lukket sagen uden yderligere behandling, hvilket sandsynligvis også havde været tilfældet i en manuel sagsbehandling.

Ovennævnte overstregning kan imidlertid fjernes manuelt i Tilbagebetalingssystemet, hvorefter årene igen vil indgå i ordningen, hvilket ville have resulteret i, at opgaverne var blevet løst korrekt – uanset om den blev løst af en robot eller sagsbehandler.

Som det følger af ovenstående, har robotten altså ikke taget vurderinger eller indkomstår ud af tilbagebetalingsordningen, og fejlen knytter sig således ikke til robotten eller udviklingen heraf. Fejlen kunne ligeledes være sket ved manuel sagsbehandling, da instruksen ikke tog højde for det pågældende forhold vedrørende overstregede år i Tilbagebetalingssystemet."

For så vidt angår omfanget af den omhandlede fejl og løsningstiltag har Vurderingsstyrelsen oplyst bl.a., at robotten blev sat i drift den 15. september 2024 og nåede at behandle 757 ejendomme, inden den ultimo september 2024 blev sat ud af drift som følge af den identificerede fejl. Fejlen har efter det oplyste haft økonomiske konsekvenser "for (nogle) ejere af (...) 33 ejendomme (...) i form af for lidt tilbudt kompensation".

I forhold til løsningstiltag har Vurderingsstyrelsen henvist til lovforslag nr. L 177 af 26. marts 2025 om ændring af bl.a. ejendomsvurderingslovens § 76 a, stk. 2, hvormed fejlene vil kunne rettes, og det vil blive muligt at give de berørte boligejere korrekte tilbagebetalingstilbud. Det omtalte lovforslag er vedtaget som lov nr. 562 af 27. maj 2025, jf. også pkt. 2.1 ovenfor med omtale af § 76 a, stk. 2.

Vurderingsstyrelsen har endvidere den 15. september 2025 sendt mig en opfølgning på styrelsens oversigt af 6. februar 2025 over kendte problemstillinger i forbindelse med overgangen til det nye ejendomsvurderingssystem, jf. pkt. 1 ovenfor. Heraf fremgår det bl.a., at der er "ca. 70 berørte boligejere af de ca. 30 ejendomme", og at Vurderingsstyrelsen har påbegyndt arbejdet med at tilbagekalde de fejlagtige afgørelser om kompensation og udsende nye afgørelser. Det er styrelsens forventning, at de ca. 70 berørte boligejere vil have modtaget en ny afgørelse om kompensation inden udgangen af oktober 2025.

Vurderingsstyrelsen har i udtalelsen af 26. maj 2025 endvidere oplyst bl.a., at der fremadrettet vil være særligt fokus på at afdække og mitigere eventuelle selvstændige forvaltningsretlige udfordringer, der kan være i anvendelsen af RPA-løsningerne – også i de situationer, hvor en RPA-løsning er udviklet i lyset af et administrationsgrundlag mv., hvor der allerede er taget højde for lovgivningsmæssige og forvaltningsretlige krav.

4. Min vurdering

Som det er omtalt i pkt. 2.2 ovenfor, forudsætter en forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af et offentligt it-system bl.a., at myndigheden sikrer sig, at relevante lovgivningsmæssige krav til sagsbehandlingen indtænkes fra start, med henblik på at kravene overholdes i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at få. I den forbindelse må myndigheden overveje, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling.

I almindelighed vil det også være en forudsætning for at kunne sætte it-systemet forsvarligt i drift, at myndigheden ved testning af systemet i relevant omfang har undersøgt, om det fungerer i den sammenhæng, hvor det skal anvendes i drift.

Jeg henviser til bl.a. ombudsmandens udtalelse i [FOB 2022-11](#) om vigtigheden af, at myndighederne indtænker muligt samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling, og til [FOB 2023-7](#) om bl.a. vigtigheden af tests.

En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen og idriftsætningen af et offentligt it-system forudsætter desuden, at myndigheden har det nødvendige overblik over det oplysningsgrundlag – f.eks. oplysninger fra borgere, indhentet talmateriale og data fra andre systemer – som sagsbehandlingen i systemet skal baseres på, og sikrer sig, at oplysningsgrundlaget kan understøtte korrekt sagsbehandling.

En myndigheds opmærksomhed på de forhold, der er nævnt ovenfor, vil ikke mindst have væsentlig betydning, når der er tale om en automatisering af sagsskridt mv. Med automatiseringen vil systemet således være direkte afhængigt af, at eksempelvis den underliggende sagsoplysning – systemets inddata – er tilstrækkelig og af den fornødne kvalitet.

De krav, der må stilles til en myndigheds forudgående analyser og tests mv. ved automatisering af sagsskridt, må efter min opfattelse ses i lyset af bl.a. omfanget af automatiseringen og karakteren af de pågældende sagsskridt – herunder sagsskridtets og sagens betydning for bl.a. de berørte borgere – samt i hvilket omfang manuel sagsbehandling, tilsyn mv. indgår i de berørte sagsgange. Jeg henviser herved til pkt. 2.2 ovenfor.

I den foreliggende sag har Vurderingsstyrelsen som anført ovenfor oplyst, at den fejl, der medførte, at udvalgte vurderinger eller indkomstår ikke indgik i tilbagebetalingsordningen, skyldtes "en uforudset fejlmelding i Tilbagebetalingssystemet". Det resulterede i, at samspillet mellem Tilbagebetalingssystemet, administrationsgrundlaget (en sagsbehandlingsinstruks) og de automatiske sagsskridt, som blev udført af robotten, ikke fungerede efter hensigten.

Som jeg forstår det, bestod den uforudsete fejlmelding i Tilbagebetalingssystemet i, at en beregnet kompensation for de berørte ejendomme var "overstreget" i Tilbagebetalingssystemet, når der var en afvigelse mellem benyttelseskode i historiske vurderinger fra 2011-2019 og den juridiske kategori i 2020-vurderingen. Det havde den konsekvens, at de overstregede år af robotten blev behandlet, som om de ikke skulle indgå i tilbagebetalingsordningen, og sagen blev således af robotten afsluttet uden yderligere. Dermed blev der ikke taget manuelt stilling til, om en beregnet kompensation skulle tilbydes ejeren, eller om vurderingen eller indkomståret skulle udtages af tilbagebetalingsordningen.

På knap to uger nåede robotten at behandle over 750 ejendomme, før den blev taget ud af drift. Ud af disse har fejlen ifølge Vurderingsstyrelsen haft økonomiske konsekvenser i form af for lidt tilbudt kompensation for (nogle) ejere af i alt 33 ejendomme.

Vurderingsstyrelsen har ikke anført nærmere om baggrunden mv. for den omtalte fejlmelding om "overstregning" i Tilbagebetalingssystemet.

På grundlag af Vurderingsstyrelsens udtalelse må jeg imidlertid konstatere, at fejlmeldingen i Tilbagebetalingssystemet har påvirket samspillet mellem Tilbagebetalingssystemet, administrationsgrundlaget (sagsbehandlingsinstruksen) og robotten, så det ikke har fungeret efter hensigten.

Det er efter min opfattelse uheldigt, at dette forhold hverken blev afdækket i forbindelse med den indledende analyse af de sagsskridt, der skulle automatiseres, eller i forbindelse med efterfølgende kvalitetskontrol og test af robotten mv. Det gælder herunder analyser og tests i forhold til bl.a. brugen af de oplysninger fra Tilbagebetalingssystemet, som var nødvendige for de automatiserede sagsskridt, og i forhold til det samspil, som skulle etableres mellem robotten og andre it-systemer og sagsskridt samt det foreliggende administrationsgrundlag mv. Jeg henviser herved til det, jeg har anført ovenfor, om myndigheders iagttagelse af bl.a. disse forhold i forbindelse med automatisering af sagsskridt mv.

I forhold til de af ejerne af de i alt 33 ejendomme, der er berørt af fejlen, forstår jeg det sådan, at der med en ændring af ejendomsvurderingslovens § 76 a, stk. 2, nu er skabt hjemmel til, at fejlene kan rettes, og at ejerne har fået eller vil få korrekte tilbagebetalingstilbud, jf. ovenfor under pkt. 2.1 og 3.

Vurderingsstyrelsen har desuden som anført ovenfor oplyst om sit fremadrettede fokus på automatiske robotløsningers overholdelse af lovgivningsmæssige krav, herunder forvaltningsretlige krav. Jeg forudsætter, at styrelsen i det videre arbejde vil inddrage mine bemærkninger ovenfor.

Jeg foretager mig herefter ikke mere i sagen.

Bilag

Vurderingsstyrelsens udtalelse af 26. maj 2025 uden bilag:

Udtalelse til Folketingets Ombudsmand om tilbagebetalingsordningen, hvor der ved en fejl automatisk er taget vurderinger eller indkomstår ud af ordningen

1. Indledning

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 3. april 2025 bedt Vurderingsstyrelsen om en udtalelse vedrørende tilbagebetalingsordningen, hvor en robot ved en fejl automatisk har udtaget vurderinger eller indkomstår for ejendomsværdiskat af tilbagebetalingsordningen. Folketingets Ombudsmand henviser til udfordring nr. 5 i oversigten over kendte problemstillinger i forbindelse med overgangen til det nye ejendomsvurderingssystem, som kan få betydning for boligejere, som Vurderingsstyrelsen sendte til Folketingets Ombudsmand den 6. februar 2025 i forbindelse med undersøgelsen af Vurderingsstyrelsens vejledning om tillægslån mv. Folketingets Ombudsmand henviser bl.a. også til medieomtale på DR.dk, hvoraf det fremgår, at fejlen vedrørende de ca. 700 ejendomme skyldes "en fejl i den måde, robotten er kodet på".

2. Tilbagebetalingsordningen

Folketingets Ombudsmands anmodning vedrører en konkret fejl i behandlingen af en række sager om tilbagebetalingsordningen. Vurderingsstyrelsen vil derfor nedenfor i afsnit 2.1. først redegøre for selve baggrunden for og formålet med tilbagebetalingsordningen, herunder Vurderingsstyrelsens mulighed for at tage vurderinger eller indkomstår for ejendomsværdiskat ud af ordningen. I afsnit 2.2. er der redegjort for adgangen til at ændre mv. udsendte tilbagebetalingstilbud.

2.1. Baggrunden for og formålet med tilbagebetalingsordningen

På baggrund af kritik fra Rigsrevisionen den 21. juli 2013 blev vurderinger efter det hidtidige ejendomsvurderingssystem suspenderet, og i 2016 blev der indgået "Forlig om et nyt ejendomsvurderingssystem". Et element i forliget var indførelsen af en tilbagebetalingsordning, som skulle sikre tilbagebetaling af ejendomsskatter betalt af for høje vurderinger, samt begrænse antallet af klager.

Tilbagebetalingsordningen blev indført i 2017. Der er tale om en meget omfattende administrativ opgave, hvorfor det var en forudsætning, at tilbagebetalingsordningen kunne systemunderstøttes og som altovervejende hovedre-

gel automatiseres med henblik på at minimere anvendelsen af manuelle ressourcer til opgaven. Som et tillæg til det nye ejendomsvurderingssystem er der derfor udviklet en tilbagebetalingskomponent (Tilbagebetalingssystemet), der på baggrund af data i vidt omfang kan beregne og udsende tilbagebetalingstilbud automatisk.

Det er dog ikke alle ejendomme, hvor Tilbagebetalingssystemet kan danne et tilbud om kompensation efter tilbagebetalingsordningen, eksempelvis fordi den pågældende ejendom er markant ændret ad flere omgange, eller hvis data er mangelfulde. I disse situationer skal sagsgangen håndteres manuelt, før der kan sendes en vurdering og et tilbagebetalingstilbud ud.

Der er i ejendomsvurderingslovens¹ § 64, stk. 3, indført en bestemmelse om, at Vurderingsstyrelsen kan træffe afgørelse om, at tilbagebetalingsordningen ikke kan anvendes. Afgørelsen kan omfatte en eller flere vurderinger eller kompensation for ejendomsværdiskat for et eller flere indkomstår. Der kan således efter bestemmelsen både udtages konkrete vurderinger, f.eks. 2015-vurderingen, som udgjorde grundlaget for ejendomsværdiskatten i 2015 og 2016 og grundlaget for grundskylden i 2017 og 2018, og konkrete indkomstår for ejendomsværdiskat. Der er ikke i bestemmelsen fastlagt nærmere betingelser for anvendelsen af denne, hvorfor ordlyden giver Vurderingsstyrelsen en bred hjemmel til at udtage vurderinger og indkomstår for ejendomsværdiskat, ligesom det følger af lovbemærkningerne² til bestemmelsen, at denne kan anvendes, når Skatteforvaltningen skønner, at beregningen af kompensation for den pågældende vurdering ikke effektivt kan systemunderstøttes.

Der er forskellige årsager til, at Vurderingsstyrelsen udtager vurderinger eller indkomstår for ejendomsværdiskat, men i de fleste tilfælde skyldes det, at der enten ikke er opkrævet ejendomsværdiskat af ejendommene for de pågældende indkomstår, eller at der af anden årsag ikke automatisk har kunnet dannes et tilbagebetalingstilbud for de pågældende vurderinger eller indkomstår – som tidligere nævnt eksempelvis fordi den pågældende ejendom er markant ændret ad flere omgange, eller hvis data er mangelfulde.

En udtagelse efter ejendomsvurderingslovens § 64, stk. 3, er således ikke ensbetydende med, at ejere af ejendomme med en eller flere vurderinger eller indkomstår udtaget af tilbagebetalingsordningen har betalt for meget i skat for årene 2011-2020. Det betyder, at det ikke har været muligt at danne et automatisk tilbagebetalingstilbud.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1510 af 8. december 2023 med senere ændringer.

² Bemærkningerne til lov nr. 1580 af 27 december 2019 (lovforslag nr. L 71 af 20 november 2019, de specielle bemærkninger til § 1, nr. 41).

Lovgivningen om tilbagebetalingsordningen tager som nævnt udgangspunkt i, at ordningen skulle være effektiv og enkel at administrere. Tilbagebetalingsordningen skulle derudover tage højde for det forhold, at de gamle vurderinger kan have været upræcise og dermed også for høje.

Med udsendelsen af de første nye vurderinger var det forventningen, at et ikke ubetydeligt antal boligejere ville klage over de videreførte vurderinger, og at et ikke ubetydeligt antal af disse ville få medhold. Tilbagebetalingsordningen er således et udtryk for et *tilbud* til boligejere om en compensation, som de pågældende vil modtage, uden at skulle klage over de hidtidige vurderinger, dvs. en effektiv og nem løsning for ejerne. Det står således boligejerne frit for at afslå tilbuddet og i stedet påklage de vurderinger, som boligejerne måtte mene, er for høje, hvorefter klageinstansen tager konkret stilling til, hvad ejendommen skal vurderes til i de pågældende år. Hvis klageinstansen nedsætter vurderingerne, skal hhv. Vurderingsstyrelsen og den konkrete kommune, ejendommen er beliggende i, genberegne de opkrævede boligskatter, som den eller de påklagede vurderinger danner grundlag for, på baggrund af det nye resultat. Hvis genberegningen resulterer i, at der tidligere er opkrævet for meget i boligskatter, vil de pågældende skatteansættelser som udgangspunkt blive genoptaget og det for meget betalte tilbagebetalt.

2.2. Adgangen til at ændre mv. udsendte tilbagebetalingstilbud

Vurderingsstyrelsen har kun i meget begrænset omfang mulighed for at rette i allerede udsendte tilbagebetalingstilbud. Det følger af ejendomsvurderingslovens § 76 a, stk. 2, at Vurderingsstyrelsen kan tilbagekalde et tilbud om compensation eller en udbetalt compensation indtil 3 år efter tidspunktet, hvor krav på compensation opstår, hvis told- og skatteforvaltningen bliver opmærksom på en åbenbar fejl ved compensationen, og compensationen som følge af fejlen er for høj. Der kan modsat ikke indenfor gældende lovgivning ske tilbagekaldelse af tilbagebetalingstilbud, som er for lave, eller som ikke er udtryk for en åbenbar fejl, f.eks. i et tilfælde, hvor man efterfølgende bliver opmærksom på, at enkelte indkomstår, som er udtaget, alligevel kunne have indgået i tilbuddet.

Det følger desuden af ejendomsvurderingslovens § 78, at afgørelser om tilbagebetalingstilbud ikke kan påklages til anden administrativ myndighed og ikke kan ændres eller berigtiges. De træffes derudover uden partshøring.

Ejendomsvurderingslovens § 76 a, stk. 2, og § 78 medfører således, at det ikke vil være muligt at ændre, berigtige eller tilbagekalde en afgørelse om tilbagebetaling af hverken Vurderingsstyrelsen eller en administrativ klagemyndighed i tilfælde, hvor Vurderingsstyrelsen har udtaget vurderinger eller indkomstår af tilbagebetalingsafgørelsen. I stedet er boligejerne, som nævnt ovenfor, henvist til at klage over en for høj vurdering, såfremt de ikke ønsker at acceptere tilbagebetalingstilbuddet.

3. Vurderingsstyrelsens redegørelse for den pågældende robot

Folketingets Ombudsmand har i brevet af 3. april 2025 bedt Vurderingsstyrelsen om at redegøre nærmere for hensigten med og den tiltænkte funktion for den omhandlede robot, henholdsvis den faktiske måde, robotten kom til at virke på. Folketingets Ombudsmand har endvidere bedt Vurderingsstyrelsen om at oplyse nærmere om processen omkring og baggrunden for at udvikle og anvende robotten. Herunder beder Folketingets Ombudsmand om, at Vurderingsstyrelsen redegør for juridiske afklaringer af, hvordan robotten skulle iagttage forvaltningsretlige og lovgivningsmæssige krav. Vurderingsstyrelsen er endvidere blevet bedt om at oplyse, hvornår robotten blev sat i drift, og hvilke tiltag mv., der blev truffet forud for idriftsættelsen, herunder i form af tests mv., med henblik på at sikre, at robotten fungerede efter hensigten.

Vurderingsstyrelsen har behandlet ovenstående anmodninger fra Folketingets Ombudsmand samlet nedenfor i afsnit 3.3. med dertilhørende underpunkter, da svarene hænger uløseligt sammen, særligt da fejlen i forbindelse med medieomtalen er beskrevet en anelse upræcist, idet fejlen reelt ikke knytter sig til selve programmeringen af robotten, men derimod skyldes en uforudset fejlmelding i Tilbagebetalingssystemet, som har resulteret i, at samspillet mellem Tilbagebetalingssystemet, administrationsgrundlaget og robotten ikke har fungeret efter hensigten. Dette uddybes nærmere i afsnit 3.3.1.

Vurderingsstyrelsen har i afsnit 3.1. beskrevet, hvornår robotter af den pågældende type generelt bliver anvendt i Vurderingsstyrelsen samt godkendelsesprocessen for disse robotter. I afsnit 3.2. er Vurderingsstyrelsens anvendelse af administrationsgrundlag og godkendelsesprocessen herfor ligeledes beskrevet.

3.1. Generelt om anvendelse af robotter i Vurderingsstyrelsen og godkendelsesprocessen herfor

Vurderingsstyrelsen benytter sig af RPA-løsninger. RPA står for Robotic Process Automation, og RPA-løsningerne kaldes også for "robotter". Disse robotter består af et stykke software, som via en specifik kodning bliver programmeret til at udføre en konkret afgrænset handling, typisk i tilknytning til et sagsbehandlingssystem. Vurderingsstyrelsens robotter er skrevet i programmeringssproget Python og benytter en særlig pakke kaldet Selenium. Python og Selenium giver tilsammen mulighed for, at computeren automatiseret kan interagere med en browser.

Robotterne simulerer de tastetryk, som en sagsbehandler alternativt ville udføre. Robotterne er ikke i stand til at løse opgaver, hvor der skal ske et skøn. Opgaver eller procestrin skal for at kunne automatiseres være regelbaserede og gentagende og typisk af stor volumen, og de skal indeholde data, som er struktureret og digitale.

Det er vigtigt, at lovgrundlaget og/eller retspraksis for den opgave eller de procestrin, som skal automatiseres, er kortlagt og omsat til et godkendt administrationsgrundlag (instruks eller flow-beskrivelse) for sagsbehandlingen, jf. nærmere nedenfor i afsnit 3.2. Robotterne er således udviklet ud fra et godkendt administrationsgrundlag, hvor lovgivnings- og forvaltningsretsmæssige krav er kortlagt, og foretager sagsbehandling ud fra dette på samme måde, som Vurderingsstyrelsens sagsbehandlere gør det. Robotterne skal – ligesom det er tilfældet ved enhver manuel sagsbehandling af en opgave – baseres på kvalitetssikrede og retligt funderede procedurer.

Når det i Vurderingsstyrelsen besluttet at anvende en RPA-løsning, sker det på baggrund af en række godkendelser i forbindelse med flowet fra idé til implementering.

Vurderingsstyrelsen har kort skitseret flowet nedenfor.

3.1.1. Idéfasen

Potentiale og idé til automatisering beskrives. Med potentiale menes den gevinsttype, som automatiseringen vil give. Det kan være tidsbesparelse, kvalitet i opgaven, overholdelse af lovgivning eller tidsfrister mv. Beskrivelse af idé er en beskrivelse af, hvad der konkret ønskes automatiseret, f.eks. et konkret sagstrin. Idéen kommer ofte fra sagsbehandlere eller andre medarbejdere med indblik i den konkrete opgaveløsning på et givent område. Funktionsleder eller kontorchef tager herefter stilling til, om automatiseringsløsningen vil give værdi i form af enten tidsbesparelse og/eller kvalitet, og godkender/afviser på den baggrund idéen.

Hvis idéen godkendes, vurderer en forretningsanalytiker mulighederne for realisering. Der udarbejdes en business case og beskrivelse af gevinsttypen. Dette indebærer en vurdering af, om det reelt er muligt at lave den ønskede automatiseringsløsning. Hvis det er tilfældet, vurderes ressourcer til udvikling og eventuelt drift i forhold til den gevinst, løsningen vil give.

Hvis det er muligt at automatisere løsningen, og gevinsten er rimelig i forhold til de nødvendige udviklings- og driftsressourcer, godkendes idéen. Ellers afvises ønsket.

3.1.2. Kvalificeringsfasen

Forretningsanalytikeren gennemfører en yderligere kvalificering af idéen, hvor der bl.a. udarbejdes en PDD (dokumentation, som beskriver løsningen og som indeholder beskrivelse af procestrin, som robotten skal udføre) ud fra det godkendte administrationsgrundlag samt indhente eventuelle faglige (og i den forbindelse evt. juridiske) afklaringer. PDD godkendes fagligt af forretningssejer, der typisk er funktionsleder eller kontorchef i det kontor, hvor idéen er opstået.

Hver tredje uge afholdes møde i Automatiseringslederforum bestående af to underdirektører og tre kontorchefer i Vurderingsstyrelsen, som får forelagt en overordnet oversigt over igangværende og kommende robotudviklingsprojekter. Dette forum godkender udviklingsporteføljen.

Hver robot afvikles via et særskilt robotbrugernummer – svarende til et medarbejdernummer i Vurderingsstyrelsen – så det er tydeligt, at det er den pågældende robot, der har løst de konkrete opgaver eller foretaget de konkrete procestrin.

Det betyder også, at robotbrugeren skal have adgang til de funktioner, som den er kodet til at udføre. Adgangen til de forskellige funktioner i vurderings-systemet E&G styres centralt gennem roller, således at ikke alle brugere har adgang til samtlige funktioner.

Tildelingen af adgange sker via et særligt program, som giver et klart overblik over, hvilke roller der er tildelt hvilke brugere. Det gælder både for almindelige sagsbehandlere og for robotbrugere. Når en bruger skal have adgang, skal der anmodes herom via programmet. Hver anmodning om roller i E&G skal godkendes af en kontorchef eller funktionsleder.

Hvis brugeren bestiller to eller flere adgange/rettigheder, der tilsammen giver mulighed for at udføre handlinger i IT-systemer, som ikke bør foretages af samme person, er der tale om konfliktende roller. Konfliktende kombinationer kan opstå både indenfor et enkelt system og på tværs af flere systemer. Det er muligt at anmode om konfliktende roller. Dispensation til tildeling af konfliktende roller skal i så fald godkendes eller afvises af processejer.

Personaleleder og processejer skal sikre, at der gennemføres kontroller, reviews og revisioner af adgange og roller i eksisterende løsninger – herunder nødvendige funktionsadskillelser og andre risikofyldte kombinationer.

3.1.3. Udviklingsfasen

Der udarbejdes en tærskelanalyse med henblik på at vurdere, om den planlagte behandling af personoplysninger sandsynligvis vil medføre en høj risiko for krænkelse af en fysisk persons rettigheder og frihedsrettigheder. Såfremt man i tærskelanalysen konkluderer, at behandlingen sandsynligvis vil indebære en høj risiko for, at de personer, der behandles oplysninger om, får krænkelse af deres rettigheder og frihedsrettigheder, vil der tillige skulle udarbejdes en konsekvensanalyse, inden behandlingen påbegyndes, jf. databeskyttelsesforordningens³ artikel 35.

³ Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 2016/679 af 27. april 2016.

Tærskelanalysen har til hensigt at belyse niveauet af risici og er derfor en mindre omfattende proces end udarbejdelse af en konsekvensanalyse. Tærskelanalysen er dermed alene en indikation. Konceptet for tærskelanalysen er udarbejdet af Udviklings- og Forenklingsstyrelsen til at sikre en for-analyse af den planlagte behandlingsaktivitet på baggrund af bl.a. elementer, der fremgår af databeskyttelsesforordningens artikel 35 samt betragtning 71, 75 og 91 i den generelle forordning om databeskyttelse, der særligt fremhæver 9 kriterier.

Udviklings- og Forenklingsstyrelsen validerer og godkender også den konkrete tærskelanalyse. Opgaven eller de procestrin, som ønskes automatiseret, gennemgås herefter med udvikler, som så koder løsningen.

Inden en robot af den pågældende type sættes i drift i vurderingssystemet E&G, sker der en kontrol af robotens opgavebehandling. Formålet med kontrollen er at sikre, at kvaliteten i sagsløsningen lever op til samme standarder som den manuelle sagsbehandling. I kontrollen anvendes den udarbejdede PDD som en tringuide for kvalitetstjekket. Der vælges herefter et passende antal medarbejdere til at udføre selve kontrollen. Kontrollen indebærer, at der gennemgås nogle testsager, som robotten har løst. Antallet af sager, som gennemgås, varierer alt afhængigt af den pågældende opgaves kompleksitet, som robotten skal løse. For eksempel kan det være vurderet, at robotten skal løse 10 opgaver, som herefter gennemgås for at se, om opgaverne er udført korrekt. Er der bemærkninger eller fejl, vil udvikleren justere robotten, hvorefter robotten igen løser 10 opgaver, som kontrolleres og evalueres. Hvis opgaverne er fejlfri, vil robotten blive bedt om at løse et større antal opgaver i anden runde – for eksempel 100 opgaver. Det er ikke alle 100 opgaver, som herefter kontrolleres. Kontrollens størrelse vil afhænge af den vurderede fejlfrekvens og den accepterede fejlprocent for opgavetypen.

Der er således mindst to runder af kvalitetssikring, men flere runder kan være nødvendige, hvis der identificeres fejl eller u hensigtsmæssigheder under kontrollen. Kvalitetssikringen tilpasses dermed den konkrete opgave.

Robotten kan herefter sættes i drift, når alt ovenstående i 3.1.1.-3.1.3. er opfyldt og godkendt.

Det skal i forlængelse af ovenstående bemærkes, at Vurderingsstyrelsen har fokus på at sikre og videreudvikle et stærkt compliance setup for alle it-udviklingsprojekter samt RPA-løsninger, hvorfor Vurderingsstyrelsen til stadighed arbejder på at forbedre styrelsens koncepter og processer herfor. Dette indebærer også, at der fremadrettet vil være særligt fokus på at afdække og mitigere evt. selvstændige forvaltningsretlige udfordringer, der evt. kan være i anvendelsen af RPA-løsningerne, også i de situationer, hvor en RPA-løsning

er udviklet i lyset af et administrationsgrundlag eller kravstillelse af en it-udvikling, hvor der allerede er taget højde for de lovgivningsmæssige krav, herunder også forvaltningsretlige krav.

Vurderingsstyrelsens arbejde med juridisk compliance i it-udvikling skal ses i lyset af Skatteforvaltningens samlede indsats på området. Der er således bl.a. i lyset af Ombudsmandens tidligere udtalelser om de krav, der skal efterleves i forbindelse med digitalisering af administrationsområder, igangsat et tværgående arbejde, hvor formålet er at etablere ensartede retningslinjer på tværs af Skatteforvaltningen for bl.a. forvaltningsretlig compliance, roller og ansvar i it-projekter mv.

3.2. Generelt om Vurderingsstyrelsens administrationsgrundlag for vurderingsområdet og godkendelsesprocessen herfor

Til brug for sagsbehandlingen af vurderingssager i Vurderingsstyrelsen udarbejdes der som udgangspunkt altid en konkret instruks til sagsbehandlerne, som beskriver, hvordan en opgave skal løses. Instruksen udarbejdes på grundlag af lov og lovbemærkninger, forvaltningsloven, skatteforvaltningsloven og Ombudsmandens myndighedsguide, vejledninger og udtalelser. Ved eventuelle tvivlsspørgsmål foretages en fortolkning af lov og forarbejder med henblik på at fastslå den korrekte fremgangsmåde. Ved fortolkningstvivel af mere principiel art inddrages kontoret Center for Jura med henblik på afklaring.

Lovens betingelser omsættes til konkrete trin i sagsbehandlingen, som sagsbehandleren skal følge. Instruksen begynder med en generel indledning, og herefter føres sagsbehandleren gennem en række trin, der skal tages stilling til/håndteres i sagsbehandlingen. Konklusionen på hvert enkelt trin afgør, hvilket trin sagsbehandleren skal følge i den videre behandling af sagen. For at sikre overholdelse af almene forvaltningsretlige krav indeholder instrukserne generelle afsnit om bl.a. journalisering, oplysningspligt og notatpligt, eller henviser til disse.

På det tidspunkt, hvor den instruks, som den i sagen omhandlende robot blev kodet ud fra, blev udarbejdet, blev nye udkast til instrukser godkendt på faste møder, hvor deltagerne repræsenterede relevante faglige kompetencer – herunder vurderingsfaglige, systemtekniske og juridiske kompetencer. Ved godkendelse af instrukser vedrørende tilbagebetalingsordningen var det aftalt, at også personer med beskatningsmæssige kompetencer deltog. Godkendelsesprocessen indebar både afgivelse af skriftlige bemærkninger inden mødet og en efterfølgende godkendelsesproces af mødereferatet samt eventuelt den færdige instruks. Det bemærkes, at processen for godkendelse af instrukser p.t. er ved at blive ændret, bl.a. med henblik på at sikre relevant faglig sparring på et tidligere tidspunkt i udarbejdelsen af instrukser.

Når der er sket godkendelse af en instruks, bliver de efterfølgende overdraget til kontoret Administrationsgrundlag og Test, som også tester den pågældende instruks og står for den løbende justering af instruksen, såfremt der er behov herfor.

3.3. Beskrivelse af den pågældende robot, herunder baggrunden for at udvikle og anvende robotten, processen herfor samt hensigten med robotten og den faktiske måde, robotten kom til at virke på

Den pågældende robot er navngivet: "Undersøgelse for positiv kompensation (Udtagelsessager) - W97524-10-51-24". Idéen til den konkrete robot opstod i Vurderingsstyrelsens kontor Administrationsgrundlag og Test i forbindelse med testen af den instruks, som primært skulle anvendes til at løse opgaver om at udtage vurderinger eller indkomstår af tilbagebetalingsordningen i henhold til ejendomsvurderingslovens § 64, stk. 3. Der skal efter instruksen tages vurderinger eller indkomstår ud af tilbagebetalingsordningen, når beregningen af kompensation ikke er korrekt som følge af, at vurderingen pr. 1. januar 2020 ikke er sammenlignelig med en eller flere historiske vurderinger fra 2011-2019.

Testen af den daværende version af instruksen viste, at der i størstedelen af opgaverne ikke skulle foretages et skøn af, hvorvidt der skulle ske udtagelse, idet der ikke var beregnet en kompensation for ejendommen i og med, at ejerne af ejendommen ikke var blevet opkrævet for meget i ejendomsværdiskat i perioden fra 2011-2020 og grundskyld i perioden fra 2013-2020 set i forhold til vurderingen pr. 1. januar 2020. Hvis der ikke var beregnet en kompensation for ejendommen, skulle der ikke ske udtagelse, og opgaverne skulle derfor blot lukkes med et sagsnotat herom. Der var således tale om en simpel opgavebehandling i disse tilfælde, hvilket kunne løses med en robot og dermed være tidsbesparende. Var der derimod beregnet en kompensation, så skulle opgaven løses manuelt af en sagsbehandler.

Robotten skulle håndtere tre opgavetyper ud fra instruksen:

1. Opgaver vedrørende ejendomme, hvor grunden vurderes som udlagt til ejerbolig, selvom den ifølge plangrundlaget er udlagt til erhverv,
2. Opgaver vedrørende ejendomme, hvor der er foretaget mere end én omvurdering af ejendommen i perioden 2012-2019, og

3. Opgaver vedrørende ejendomme, hvor der er en afvigelse mellem en ejendoms juridiske kategori⁴ efter ejendomsvurderingsloven og ejendommens benyttelseskode⁵ i de historiske vurderinger⁶ fra 2011-2019.

Det er den sidste opgavetype, som har givet anledning til fejl, da det viste sig, at opgaven ikke kunne håndteres som forventet og som de to andre opgavetyper. Robotten har således – som tiltænkt – løst opgaverne ud fra instruksens, men instruksens har ikke taget højde for samtlige forhold ved den pågældende opgavetype, ligesom forholdene heller ikke blev opdaget i testen af instruksens, jf. nærmere herom lige nedenfor i afsnit 3.3.1.

De to første opgavetyper er blevet løst korrekt.

3.3.1. Nærmere beskrivelse af den instruks for opgavebehandlingen, som robotten var udviklet ud fra samt den fejl, der har medført, at vurderinger eller indkomstår ikke indgår i tilbagebetalingsordningen for de pågældende ejendomme

Den konkrete instruks, som robotten blev udviklet ud fra, er navngivet "Udtag ejendomme eller historiske vurderinger fra tilbagebetalingsordningen" og er udarbejdet af kontoret Administrationsgrundlag Udvikling. Instruksens skulle anvendes til dele af sagsbehandlingen af ejendomme i tilbagebetalingsordningen, herunder ejendomme hvor der er en afvigelse mellem en ejendoms juridiske kategori efter ejendomsvurderingsloven og ejendommens benyttelseskode i de historiske vurderinger fra 2011-2019. Instruksens blev godkendt ved processen for godkendelse, som var etableret særligt for tilbagebetalingsordningen med henblik på at sikre inddragelse af relevante fagpersoner, jf. ovenfor i afsnit 3.2. Godkendelsen skete på et møde den 6. september 2022 med deltagelse fra bl.a. kontorerne Center for Beskatning og Vejledning, Modeludvikling og økonomisk analyse, Borgerkommunikation og Forretningsudvikling Vurdering.

⁴ Vurderingsstyrelsen beslutter som led i vurderingen, hvilken kategori en ejendom skal henføres til, jf. ejendomsvurderingslovens § 3. Der er fire overordnede kategorier; 1) ejerbolig, 2) landbrugsejendom, 3) skovejendom og 4) erhvervsejendom, grunde, der ligger i kolonihaveområde eller anden ejendom, som ikke er omfattet af de tre første kategorier. Ejendommens juridiske kategori er bl.a. væsentlig i forhold til hvordan og i hvilket år, en given ejendom skal vurderes.

⁵ Efter den dagældende vurderingslov fik ejendommen ikke en juridisk kategori, men derimod en benyttelseskode. I forbindelse med vurderingen efter den dagældende vurderingslov, traf told- og skatteforvaltningen jf. § 33, stk. 1, bestemmelse om, hvorvidt en ejendom helt eller delvis måtte anses for at være benyttet til landbrug, gartneri, planteskole eller frugtplantage, eller til hvilken benyttelse ejendommen i øvrigt kunne henføres. Benyttelserne kan kort beskrives som en betegnelse af den primære anvendelse af en given ejendom på vurderingstermin. Benyttelserne var bl.a. væsentlige i forhold til hvordan og i hvilket år, en given ejendom skulle vurderes.

⁶ Lovbekendtgørelse nr. 1067 af 30. august 2013 med senere ændringer.

Når der er en afvigelse mellem en ejendoms juridiske kategori efter ejendomsvurderingsloven og ejendommens benyttelseskode i de historiske vurderinger fra 2011-2019, foretaget efter den dagældende vurderingslov, opretter vurderingssystemet en opgave. En opgave er en "markering" i systemet, som medfører, at der skal ske egentlig sagsbehandling af ejendommen med henblik på manuel håndtering i stedet for, at sagen løses fuldautomatisk af systemet. Ovennævnte opgave oprettes således automatisk i vurderingssystemet E&G, hvorefter det konkret skal vurderes af en sagsbehandler, hvorvidt der skal udtages en eller flere vurderinger eller indkomstår for ejendomsværdiskat fra tilbagebetalingsordningen for den pågældende ejendom.

Sagsbehandler skulle ifølge den daværende version af instruksen i det konkrete tilfælde undersøge i Tilbagebetalingssystemet, om der var beregnet en kompensation for en eller flere ejere for den konkrete ejendom. Hvis der ikke var beregnet en kompensation for ejendommen, skulle sagsbehandleren ikke udtage hverken vurdering eller indkomstår, og i stedet skulle opgaven lukkes med et sagsnotat herom.

Hvis der derimod var beregnet en kompensation for ejendommen, skulle det vurderes, hvorvidt vurderingen pr. 1. januar 2020 var sammenlignelig med de historiske vurderinger fra 2011-2019. Formålet med sammenligningen var at vurdere, om der var beregnet en retvisende kompensation, eller om der skulle ske udtagelse af en eller flere historiske vurderinger eller indkomstår for ejendomsværdiskat.

Efter robotten var igangsat, blev Vurderingsstyrelsen opmærksom på, at når der er en afvigelse mellem benyttelseskoden i de historiske vurderinger fra 2011-2019 og den juridiske kategori i 2020-vurderingen, medfører dette, at den beregnede kompensation er "overstreget" i Tilbagebetalingssystemet i de pågældende år. Overstregningen har den konsekvens, at de overstregede år ikke indgår i tilbagebetalingsordningen.

Dette forhold var der ikke taget højde for i den daværende version af instruksen – ligesom det heller ikke blev opdaget i forbindelse med testen heraf – hvilket førte til, at det sted i Tilbagebetalingssystemet, hvor robotten har aflæst kompensationsbeløbet – og hvor en sagsbehandler ligeledes ville aflæse kompensationsbeløbet – ikke i alle tilfælde har givet det korrekte billede af, om der var beregnet en kompensation for ejendommen. Robotten har altså ikke taget højde for de år, som var overstreget, da de som følge af overstregningen ikke længere systemmæssigt var en del tilbagebetalingsordningen for den pågældende ejendom. Robotten har herefter lukket sagen uden yderligere behandling, hvilket sandsynligvis også havde været tilfældet i en manuel sagsbehandling.

Ovennævnte overstregning kan imidlertid fjernes manuelt i Tilbagebetalings-systemet, hvorefter årene igen vil indgå i ordningen, hvilket ville have resulteret i, at opgaverne var blevet løst korrekt – uanset om den blev løst af en robot eller sagsbehandler.

Som det følger af ovenstående, har robotten altså ikke taget vurderinger eller indkomstår ud af tilbagebetalingsordningen, og fejlen knytter sig således ikke til robotten eller udviklingen heraf. Fejlen kunne ligeledes være sket ved manuel sagsbehandling, da instruksen ikke tog højde for det pågældende forhold vedrørende overstregede år i Tilbagebetalingssystemet.

Det bemærkes, at instruksen blev opdateret efter, at fejlen blev opdaget og undersøgt. For at sikre en korrekt opdatering af instruksen blev der i forbindelse med den løbende opdatering heraf i perioden fra 29. oktober 2024 til 29. januar 2025 kontrolleret og løst opgaver i ejendomsvurderingscentret af en mindre gruppe medarbejdere med højt kompetenceniveau indenfor opgaven. Der var herudover stop for opgaveløsningen i perioden.

3.3.2. Processen for tilblivelsen af den pågældende robot samt hvornår robotten blev sat i drift og hvilke tiltag mv., der blev truffet forud for idriftsættelsen, herunder i form af tests mv. med henblik på at sikre, at robotten fungerede efter hensigten

Tilblivelsen af robotten har fulgt det sædvanlige flow, som beskrevet ovenfor i afsnit 3.1.; Idéen opstod i kontoret Administrationsgrundlag og Test i forbindelse med test af den i afsnit 3.3. og 3.3.1. nævnte instruks. Idéen blev beskrevet og godkendt af daværende kontorchef i Administrationsgrundlag og Test. Den 7. marts 2024 blev idéen sendt til kontoret Procesoptimering og Automatisering, hvorefter der blev udarbejdet en PDD i samarbejde mellem de to kontorer. Der blev efterfølgende udarbejdet en tærskelanalyse, som blev godkendt af kontoret Sikkerhed og Systemforvaltning. Da der ved udarbejdelsen og godkendelsen af den pågældende instruks var taget højde for de lovgivnings- og forvaltningsretsmæssige krav, og da der for hele E&G-systemet, herunder Tilbagebetalingssystemet, er udarbejdet en lovlighedserklæring af Kammeradvokaten, blev der ikke fundet anledning til at gøre yderligere i den henseende i forbindelse med udarbejdelsen af robotten – udover at kvalitetssikre, at robotten gjorde, som tiltænkt, jf. lige nedenfor.

Herefter blev opgaveløsningen beskrevet for en udvikler i kontoret Procesoptimering og Automatisering, som igangsatte kodningen af robotten ud fra instruks. Efter endt udvikling blev robotten kvalitetssikret i kontoret Kvalitetsstyring, som der er redegjort for i afsnit 3.1., inden den blev taget i brug.

Robotten blev sat i drift den 15. september 2024. Ultimo september 2024 blev robotten taget ud af drift som følge af den identificerede fejl.

Robotten har i denne periode nået at behandle opgaver på 757 ejendomme, hvor der ud af disse er blevet truffet afgørelse om kompensation efter tilbagebetalingsordningen for ejerne af 626 ejendomme. Efter en gennemgang af de 626 ejendomme viste det sig dog, at det kun var for 37 ejendomme, at der var beregnet en kompensation i den/de vurderinger eller det/de indkomstår, der var udtaget af tilbagebetalingsordningen. Ud af de 37 ejendomme, var det for én ejendom korrekt, at der var sket udtagelse, og tre ejendomme var omfattet af den almindelige bagatelgrænse på 200 kr. i ejendomsvurderingslovens § 76, stk. 2. Det er således kun for (nogle) ejere af de 33 ejendomme, at fejlen har haft økonomiske konsekvenser i form af for lidt tilbudt kompensation. Der er dog den 26. marts 2025 fremsat et lovforslag, jf. L 177 - Forslag til lov om ændring af ejendomsskatteloven, ejendomsvurderingsloven og forskellige andre love, som disse ejere vil blive omfattet af, såfremt det vedtages, hvorefter fejlen vil kunne rettes, og de berørte boligejere som udgangspunkt vil kunne få et tilbagebetalingstilbud for de indkomstår, der var udtaget, og dermed opnå kompensation uden at skulle klage over vurderingen for de pågældende år.

4. Fremsendelse af materiale

Folketingets Ombudsmand beder Vurderingsstyrelsen om at sende foreliggende materiale, der afspejler Skatteforvaltningens overvejelser (juridiske notater, udfyldte skabeloner mv.) i forhold til at sikre robotens efterlevelse af relevante lovgivningsmæssige krav mv. Hvis Skatteforvaltningen har udarbejdet en evaluering eller erfaringsopsamling eller lignende vedrørende robotens udvikling mv., beder Folketingets Ombudsmand desuden om at modtage en kopi heraf.

Vurderingsstyrelsen har vedlagt følgende materiale vedrørende den pågældende robot:

- Bilag 1: Den dagældende version af instruksen, som robotten er kodet ud fra
- Bilag 2: Bestillingsblanket for den ønskede robot
- Bilag 3: PDD (dokumentation, som beskriver løsningen, og som indeholder beskrivelse af procestrin, som robotten skal udføre)
- Bilag 4: Tærskelanalyse
- Bilag 5: Governance for automatiseringer

Vurderingsstyrelsen bemærker, at der ikke er udarbejdet evalueringer eller erfaringsopsamling eller lignende vedrørende robotens udvikling mv.

5. Folketingets Ombudsmand forståelse af lovændringen

Folketingets Ombudsmand henviser til, at Vurderingsstyrelsen har oplyst, at den endelige håndtering af de konkrete tilfælde, som robotten fejlagtigt har udtaget fra tilbagebetalingsordningen, kræver en lovændring, som påtænkes fremsat i foråret 2025.

Folketingets Ombudsmand går umiddelbart ud fra, at der herved sigtes til den lovændring, der (også) skal løse den problemstilling, der er beskrevet i oversigtens nr. 4, hvorefter der for ca. 4.800 ejendomme maskinelt kan være udtaget år med positiv kompensation. Folketingets Ombudsmand beder i forbindelse hermed Vurderingsstyrelsen om at oplyse, om Folketingets Ombudsmands forståelse af ovenstående er korrekt.

Vurderingsstyrelsen kan hertil bekræfte, at de ejere af de 33 ejendomme, som er blevet tilbudt for lidt i kompensation som følge af, at vurderinger eller indkomstår fejlagtigt er udtaget af tilbagebetalingsordningen, jf. ovenfor i afsnit 3.3.2., omfattes af den lovændring, der også skal løse den problemstilling, der er beskrevet i oversigtens nr. 4. Lovændringen forventes vedtaget inden sommeren 2025.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, står Vurderingsstyrelsen naturligvis til rådighed.