



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

FOB 2025-18

Gældsstyrelsens vejledning om muligheder for at afhjælpe udfordringer forbundet med uafklaret gæld

Resumé

16. december 2025

Forvaltningsret

115.1

På baggrund af klager fra borgere indledte ombudsmanden en egen drift-undersøgelse af Gældsstyrelsens vejledning af borgere om muligheder for at afhjælpe udfordringer forbundet med ikkeinddrivelsesparate fordringer – også kaldet uafklaret gæld – der på grund af datafejl eller tvivl om retskraft ikke kan inddrives eller indfries. Gældsstyrelsen havde oplyst om en sådan ordning i forbindelse med ombudsmandens tidligere undersøgelse i [FOB 2023-6](#) om frivillige indbetalinger til dækning af uafklaret gæld.

Som ombudsmanden udtalte i forbindelse med den tidligere undersøgelse, indebærer problemstillingen med fejlramt uafklaret gæld, at borgere kan opleve at blive fastholdt i gæld til det offentlige, uanset at de har både midlerne og viljen til at betale.

Efter ombudsmandens opfattelse var det derfor væsentligt, at Gældsstyrelsen har et løbende fokus på at yde relevant vejledning og i muligt omfang bistå berørte borgere med at håndtere udfordringer på grund af uafklaret gæld.

Herunder var det væsentligt, at Gældsstyrelsen i sin kontakt med borgere har opmærksomhed på, om der konkret er anledning til dels at yde vejledning, dels at forholde sig til mulighederne for at afhjælpe udfordringer forbundet med uafklaret gæld. Det kan være tilfældet, selv om borgeren ikke selv kender til eller nævner den omhandlede ordning, men f.eks. giver udtryk for frustration over at være påvirket af sådanne udfordringer.

I lyset af det, som Gældsstyrelsen havde oplyst om sit fokus og sin vejledning på området – herunder styrelsens tiltag for at styrke vejledningsindsatsen og øge kendskabet til ordningen – besluttede ombudsmanden samlet set ikke at foretage sig yderligere på det foreliggende grundlag, men tilkendegav dog fortsat at ville følge udviklingen på området, herunder ved behandlingen af eventuelle konkrete klagesager.

(Sag nr. 25/01835)

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

Ombudsmandens udtalelse

1. Om undersøgelsen

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse vedrørende Gældsstyrelsens vejledning af borgerne om muligheder for at afhjælpe udfordringer forbundet med ikkeinddrivelsesparate fordringer – også kaldet uafklaret gæld – som på grund af datafejl eller tvivl om retskraft ikke kan inddrives eller indfries (herefter uafklaret gæld).

I et brev af 29. august 2025 bad jeg Gældsstyrelsen om en udtalelse.

Jeg henviste i mit brev til bl.a., at Gældsstyrelsen på sin hjemmeside anførte følgende under punktet "Få overblik over uafklaret gæld": "Kontakt os for at få en hurtigere afklaring af gælden, hvis den fx betyder, at du ikke kan optage lån, skifte arbejde eller få statsborgerskab." Jeg henviste desuden til den ordning, som styrelsen havde oplyst om med hensyn til muligheder for at afhjælpe sådanne situationer i forbindelse med ombudsmandens undersøgelse i [FOB 2023-6](#) om frivillige indbetalinger til dækning af gæld, der ikke er inddrivelsesparat, jf. nærmere nedenfor under pkt. 2.1.

Baggrunden for, at jeg indledte min undersøgelse, var, at jeg havde behandlet flere klager fra borgere, der angik udfordringer på grund af gæld, der ikke kunne afvikles, i forhold til f.eks. muligheden for at optage lån. Mit indtryk var, at borgerne havde et ønske om at afvikle deres gæld helt eller delvist, selv om gælden igennem længere tid havde været uafklaret, men at de oplevede, at de – uanset henvendelser til Gældsstyrelsen – ikke kunne få en vurdering af, om styrelsen konkret kunne hjælpe.

Efter at jeg havde oversendt klagerne til Gældsstyrelsen, skrev styrelsen i den ene af sagerne til borgeren, at styrelsen nu ville gå videre med at bruge en indbetaling til dækning af gæld, på trods af at gælden var uafklaret. I en anden sag skrev styrelsen til borgeren, at den nu ville iværksætte en nærmere undersøgelse af, om gældsposten var omfattet af datafejl. I en tredje sag skrev styrelsen til borgeren bl.a., at den desværre ikke kunne oplyse en tidshorisont på, hvornår den uafklarede gæld kunne indfries, ligesom styrelsen henviste til sin hjemmeside for yderligere forklaring om uafklaret gæld.

Jeg bad Gældsstyrelsen om at beskrive den nævnte ordning, hvorefter styrelsen efter omstændighederne har mulighed for konkret at afhjælpe en borgers udfordringer forbundet med uafklaret gæld.

Jeg bad samtidig om at få oplyst, hvordan styrelsen sikrede, at der i forbindelse med styrelsens sagsbehandling og kontakt med borgere mv. var tilstrækkelig opmærksomhed på, om det kunne være relevant at forholde sig til – eller oplyse borgeren om – den eventuelle mulighed for at afhjælpe udfordringer forbundet med uafklaret gæld. I forlængelse heraf bad jeg også styrelsen om at oplyse om sin generelle vejledningsindsats om ordningen.

Gældsstyrelsen har sendt mig en udtalelse af 10. oktober 2025.

Min undersøgelse er foretaget i medfør af § 17, stk. 2, i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013.

2. Retsgrundlag

2.1. Om uafklaret gæld

Ved uafklaret gæld forstås fordringer, for hvilke restanceinddrivelsesmyndigheden (Gældsstyrelsen) har besluttet at suspendere inddrivelsen på grund af datafejl eller tvivl om retskraft, som vurderes at være til hinder for inddrivelsen.

Datafejl er fejl i fordringshavers oplysninger om en fordring, herunder tilfælde, hvor restanceinddrivelsesmyndigheden er i tvivl om, hvad oplysningerne er udtryk for, eller hvor der mangler oplysninger, som er nødvendige for inddrivelsen. Datafejl kan, afhængigt af typen af datafejl, medføre, at restanceinddrivelsesmyndigheden vurderer, at der er tvivl om en fordrings forældelsestidspunkt. Hvis der er en begrundet formodning for forældelse, kan restanceinddrivelsesmyndigheden suspendere inddrivelsen. Jeg henviser til gældsinddrivelseslovens § 2, stk. 6, 1. pkt., og Den juridiske vejledning, pkt. G.A.1.4.2 og G.A.1.3.4.

Ombudsmanden har tidligere undersøgt spørgsmål vedrørende uafklaret gæld, jf. bl.a. sagerne [20/03766](#) og [FOB 2023-6](#) (begge på Ombudsmandens hjemmeside) om bl.a. Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid ved behandlingen af frivillige indbetalinger til dækning af sådan gæld.

I forbindelse med undersøgelsen [FOB 2023-6](#) oplyste Gældsstyrelsen om en ordning, hvorefter styrelsen kunne afhjælpe konkrete udfordringer forbundet med uafklaret gæld. Af ombudsmandens udtalelse fremgår bl.a. følgende:

”Gældsstyrelsen har anført, at styrelsen – i særlige tilfælde – efter en konkret vurdering kan imødekomme en borgers anmodning om at foretage dækning af ikkeinddrivelsesparat gæld, f.eks. med henblik på at

borgeren kan dokumentere at være gældfri. I hvilket omfang det i konkrete tilfælde kan medvirke til at afhjælpe situationen for visse af de berørte borgere, vil naturligvis bero på styrelsens nærmere administration heraf (...)

...

Jeg forstår, at Gældsstyrelsen ikke f.eks. på sin hjemmeside generelt informerer om muligheden for, at der i visse tilfælde efter en anmodning kan ske dækning gennem frivillig indbetaling, men at styrelsen alene vejleder om denne mulighed, når en skatteyder spørger Gældsstyrelsen herom.

Henset til de problemer, som samspillet mellem reglerne og Gældsstyrelsens nuværende sagsbehandlingstid kan indebære for skatteyderne, finder jeg det rigtigst, om styrelsen også giver denne information uden for de tilfælde, hvor skatteyderen selv retter henvendelse til styrelsen."

2.2. Myndigheders vejledningspligt

Forvaltningsmyndighedernes generelle vejledningspligt følger af § 7, stk. 1, i forvaltningsloven (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014), af almindelige retsgrundsætninger og af god forvaltningsskik.

Vejledningspligten gælder, hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren vejledning. Det gælder bl.a. i tilfælde, hvor myndighedens svar eller handlemåde ellers kan virke vildledende, eller hvis borgeren på en urimelig måde kan blive fastlåst eller miste en rettighed, hvis myndigheden ikke vejleder om forhold, som borgeren ikke synes bekendt med.

På tilsvarende måde bør myndigheden efter omstændighederne yde vejledning om andet end det, som borgeren udtrykkeligt har bedt om at blive vejledt om. Således bør myndigheden i almindelighed yde vejledning, hvis borgeren særligt har fremhævet omstændigheder af faktisk eller retlig karakter, som efter de regler, der gælder på området, må give myndigheden anledning til bemærkninger. Det vil eksempelvis være tilfældet, hvis det må antages, at borgeren har misforstået eller ikke kender de relevante regler.

Se bl.a. pkt. 2 i [overblik #5](#) om vejledning i Myndighedsguiden samt bl.a. sagen [FOB 2018-31](#) og sag nr. [23/00642](#) på ombudsmandens hjemmeside.

3. Gældsstyrelsens udtalelse mv.

Gældsstyrelsen har oplyst bl.a., at håndteringen af uafklaret gæld og indbetalinger til dækning heraf er en væsentlig del af styrelsens arbejde, og at der er

stort ledelsesmæssigt fokus på området. Den løbende afklaring og oprydning af uafklaret gæld har medført en reduktion af beholdningen fra ca. 62 mia. kr. i 2. kvartal 2021 til 21 mia. kr. i 2. kvartal 2025.

Om ordningen, hvorefter Gældsstyrelsen konkret kan afhjælpe udfordringer forbundet med uafklaret gæld, har styrelsen oplyst følgende:

"I nogle situationer kan den manglende mulighed for at dække uafklaret gæld være særligt indgribende for borgere, da de kan have et aktuelt behov for at dokumentere, at de ikke har gæld til det offentlige, fx i forbindelse med optagelse af lån, skift af arbejde eller ansøgning om statsborgerskab. Derfor har Gældsstyrelsen etableret en ordning, hvor borgere under særlige omstændigheder og på baggrund af en konkret vurdering kan betale deres uafklarede gæld. Ordningen adskiller sig fra Gældsstyrelsens praksis om, at der ikke kan ske dækning på uafklaret gæld.

...

(...) Ordningen for disse 'kantstillede situationer' – som Gældsstyrelsen kalder dem internt – kan iværksættes, hvis Gældsstyrelsen konkret vurderer, at der i forhold til borgerens handlemuligheder foreligger et særligt tungtvejende hensyn, som vejer tungere end hensynet til at beskytte borgeren mod risikoen for uberettiget inddrivelse.

Anmodningen om at betale og få dækket den uafklarede gæld skal komme fra borgeren selv, efter at borgerne er blevet vejledt om, at betalingen placeres på gæld, som kan være ramt af datafejl eller være forældet. I følgende situationer kan Gældsstyrelsen som udgangspunkt godkende sagen som kantstillet og tillade, at betalingen anvendes til dækning af uafklaret gæld, hvis den uafklarede gæld medfører problemer for borgeren ift.:

- At opnå lån eller låneomlægning i pengeinstitut,
- at skifte pengeinstitut,
- at blive godkendt ved køb af hus, bil eller lignende,
- at opnå boligindskudslån, der er betinget af, at tidligere lån er indfriet,
- at afværge tvangsauktion,
- at forny medlemskab af A-kasse, der er betinget af, at tidligere restance er indfriet,

- at ansøge om statsborgerskab, eller hvis den uafklarede gæld
- har ansættelsesmæssige konsekvenser, fx hvis borgeren skal sikkerhedsgodkendes i et vagtselskab eller ved ansættelse i et pengeinstitut.

Situationerne fremgår af en vejledning i styrelsens interne, online platform for viden og retningslinjer, som bruges af styrelsens telefonagenter, når de skal vurdere, om en sag kan imødekommes som kantstillet. (...)

...

Hvis borgerens anmodning om at betale og få dækket uafklaret gæld ikke kan imødekommes, fordi det vurderes, at betingelserne ikke er opfyldt (fx hvis den uafklarede gæld ikke stiller borgeren i en uoprettelig situation), vil Gældsstyrelsen træffe afgørelse herom.”

Gældsstyrelsen har om sin vejledning om ordningen oplyst bl.a. følgende:

”Gældsstyrelsen arbejder løbende på at forbedre sin praksis og kommunikation for at reducere udfordringer forbundet med uafklaret gæld og sikre tydelig forventningsafstemning med borgere. Dette gøres fx ved at indsamle og dele feedback fra de borgere, som henvender sig, med relevante enheder i styrelsen, så vejledning og kommunikation om uafklaret gæld løbende kan tilpasses.

Derudover vejleder Gældsstyrelsen på systematisk vis borgere om uafklaret gæld gennem styrelsens forskellige kommunikationskanaler (hjemmeside, Mit gældsoverblik, breve, telefoniske og skriftlige henvendelser, livechat og chatbot) for at sikre, at informationen er tilgængelig, uanset hvordan borgeren henvender sig.

Fra den 17. juni 2025 har borgere fået mulighed for at se deres uafklarede gæld på Mit gældsoverblik, og der henvises direkte til vejledningen på hjemmesiden, så borgeren får adgang til uddybende information. I standardbreve om uafklaret gæld, fx breve om bagatelgrænseafskriving og saldobreve, oplyser Gældsstyrelsen, hvad uafklaret gæld betyder, og henviser til den relevante side på hjemmesiden. På den måde får borgeren både direkte besked og mulighed for at læse mere. Gældsstyrelsens livechat og chatbot henviser borgere, der spørger til uafklaret gæld, til den relevante side på hjemmesiden.

Styrelsen vurderer imidlertid, at der er behov for at styrke vejledningen om ordningen med de kantstillede situationer. Som det er i dag, henvises borgere til den personlige betjening i kantstillede situationer, hvilket

skyldes sagernes kompleksitet, og at der er tale om en konkret vurdering. Styrelsen har således behov for at afdække, hvilke ulemper den manglende mulighed for betaling på gælden har for borgeren, herunder om der er tale om de førnævnte situationer i ordningen.

Borgere vil fremadrettet fortsat blive henvist til den personlige betjening, men for at øge kendskabet til de kantstillede situationer samt understøtte en mere ensartet vejledning vil styrelsen opdatere hjemmesiden med en mere detaljeret beskrivelse af ordningen, herunder i hvilke situationer ordningen kan anvendes, og hvordan borgerens anmodning håndteres. Styrelsen forventer, at hjemmesiden senest vil være opdateret ved udgangen af 2025.

Afslutningsvis kan det nævnes, at styrelsen har meget fokus på de kantstillede situationer, og telefonagenterne har fået tilknyttet samtaletrænere, der hjælper med at sikre, at der bliver spurgt ind til borgerens behov og situation, således at det kan afklares, om ordningen kan være relevant for borgeren. Derudover afholder de faglige nøglepersoner fra telefonhederne ugentlige koordineringsmøder, hvor bl.a. spørgsmål til kantstillede sager eller udfordringer med ordningen kan drøftes, så der sikres en hurtig afklaring på tværs af enhederne.

...

Ordningen med kantstillede situationer er ikke beskrevet i Den juridiske vejledning. Gældsstyrelsen vil i forbindelse med næste opdatering af Den juridiske vejledning overveje, om ordningen skal beskrives i vejledningen."

I forlængelse af det oplyste om opdatering af Gældsstyrelsens hjemmeside har jeg i december 2025 konstateret, at der på styrelsens hjemmeside under punktet "Få overblik over uafklaret gæld" er tilføjet overskriften "Optag lån, skift arbejdsplads eller søg om statsborgerskab". Her er bl.a. oplistet eksempler på de udfordringer, som kan give mulighed for en hurtig afklaring af uafklaret gæld, med en opfordring til at kontakte Gældsstyrelsen, så snart en udfordring opstår.

I sin udtalelse har Gældsstyrelsen derudover oplyst, at styrelsen er ved at "afklare omfanget og håndteringen af kantstillede sager til eventuel genoptagelse. Ombudsmanden vil modtage en orientering om dette arbejde på et senere tidspunkt". Det fremgår endvidere af Skatteministeriets halvårslige status om politiske aftaler på området, som blev sendt til Folketingets Skatteudvalg den 26. november 2025, at der "har været en sagsophobning af indbetalinger

på ikke-inddrivelsesparat gæld, som vedrører kantstillede situationer. Gældsstyrelsen er ved at afklare omfanget". (SAU, Alm.del, samling 2025-26, bilag 66).

4. Mine bemærkninger

Gældsstyrelsen har over for mig redegjort for ordningen, hvorefter styrelsen efter en konkret vurdering har mulighed for at lade en borger betale uafklaret gæld, som på grund af datafejl eller tvivl om retskraft ikke kan inddrives eller indfries, med henblik på at afhjælpe udfordringer forbundet med sådan gæld. Der kan f.eks. være tale om situationer, hvor uafklaret gæld forhindrer en borger i at optage lån, skifte arbejdsplads eller søge om statsborgerskab, jf. ovenfor under pkt. 3.

Gældsstyrelsen har anført, at styrelsen har fokus på ordningen, f.eks. med intern erfaringsudveksling mv., ligesom håndteringen af uafklaret gæld generelt har ledelsesmæssigt fokus.

Gældsstyrelsen har også redegjort for sin borgerrettede information og vejledning om ordningen. Det er i den forbindelse styrelsens vurdering, at der har været behov for at styrke vejledningen på området, herunder ved at opdatere hjemmesiden med en mere detaljeret beskrivelse af ordningen og af, hvordan borgernes anmodninger håndteres. Styrelsen vil også overveje, om ordningen skal omtales i Den juridiske vejledning, som indeholder information om regler og praksis på det skatteretlige område.

Som ombudsmanden udtalte i forbindelse med sagen [FOB 2023-6](#), indebærer problemstillingen med fejltrampt uafklaret gæld, at borgere kan opleve at blive fastholdt i gæld til det offentlige, uanset at de har både midlerne og viljen til at betale.

Det er derfor efter min opfattelse væsentligt, at Gældsstyrelsen har et løbende fokus på at yde relevant vejledning og i muligt omfang bistå berørte borgere med at håndtere udfordringer på grund af uafklaret gæld.

Herunder mener jeg, at det er væsentligt, at Gældsstyrelsen i sin kontakt med borgere har opmærksomhed på, om der ud fra de konkrete omstændigheder i det enkelte tilfælde er anledning til dels at yde vejledning, dels at forholde sig til mulighederne for at afhjælpe udfordringer forbundet med uafklaret gæld. Det kan være tilfældet, selv om borgeren ikke selv kender til eller nævner den omhandlede ordning, men f.eks. giver udtryk for frustration over at være påvirket af sådanne udfordringer.

Jeg henviser til, at myndigheders vejledningspligt også omfatter tilfælde, hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren vejledning, f.eks. hvis borgeren på en urimelig måde kan blive fastlåst eller miste en rettighed uden vejledning om forhold eller regler mv., som borgeren ikke synes at kende til, jf. ovenfor under pkt. 2.2.

Jeg henviser også til, at det i flere klagesager til ombudsmanden har været mit indtryk, at borgere over for Gældsstyrelsen havde udtrykt ønske om at betale uafklaret gæld på grund af udfordringer – f.eks. i forhold til at optage lån – uden at have fået en vurdering af, om styrelsen konkret kunne hjælpe, eller fået oplysning om den omhandlede ordning, jf. ovenfor under pkt. 1.

I lyset af det, som Gældsstyrelsen har oplyst om sit fokus og sin vejledning på området – herunder styrelsens tiltag for at styrke vejledningsindsatsen og øge kendskabet til ordningen – har jeg samlet set besluttet ikke på det foreliggende grundlag at foretage yderligere.

Jeg vil imidlertid fortsat følge udviklingen, herunder ved behandlingen af eventuelle konkrete klagesager.

I den forbindelse beder jeg om, at Gældsstyrelsen *senest ved udgangen af marts 2026* underretter mig om det arbejde, som styrelsen har beskrevet med hensyn til at afklare omfanget og håndteringen af sager omfattet af ordningen. Jeg beder om, at styrelsen i den forbindelse kommer ind på den sagsop-hobning, der er omtalt over for Folketingets Skatteudvalg, jf. ovenfor under pkt. 3. I tilknytning hertil beder jeg styrelsen om at redegøre for de aktuelle sagsbehandlingstider ved styrelsens almindelige sagsbehandling af frivillige indbetalinger til dækning af uafklaret gæld, jf. herved sagen [FOB 2023-6](#), pkt. 5.2. Jeg beder i øvrigt styrelsen oplyse om eventuelle yderligere tiltag som led i styrelsens arbejde med at styrke vejledningen på området og øge kendskabet til ordningen om at afhjælpe udfordringer mv.

...