

HØJESTERETS DOM

afsagt mandag den 15. juni 2020

Sag 94/2019

(1. afdeling)

Gruppesøgsmål.nu

(advokat Morten Samuelsson, beskikket)

mod

Domstolsstyrelsen

(advokat Sune Fugleholm og advokat Kasper Mortensen)

Biintervenienter til støtte for Gruppesøgsmål.nu:

Poul Due, Ejendomsselskabet Otto ApS (tidligere Kanalhuset ApS), Soeborg Ejendomme ApS, Frank Lyngholm Andersen, Gartneriet Blomstergården, Jens Jørgen Bonde og David Holm

(alle ved advokat Jens Rostock-Jensen (beskikket) og advokat Jes Anker Mikkelsen)

I tidligere instans er afsagt dom af Østre Landsrets 4. afdeling den 27. maj 2019 (B-3159-11).

I pådømmelsen har deltaget syv dommere: Thomas Rørdam, Jon Stokholm, Vibeke Rønne, Henrik Waaben, Michael Reklings, Oliver Talevski og Kristian Korfits Nielsen.

Påstande

Parterne har gentaget deres påstande.

Forklaringer

Til brug for Højesteret er der afgivet forklaring af skønsmand Klaus Kvorning Hansen og af Merete Steen og Jette Sjælland.

Skønsmand Klaus Kvorning Hansen har forklaret bl.a., at han besvarede spørgetemaet ud fra, hvad der er god praksis og sædvanemæssigt i it-branchen. Han er ansat ved Københavns Universitet. Han har ikke personlig erfaring med at udvikle og implementere statslige it-projekter.

Der er i alle projektførelser elementer, som er specifikke for det pågældende projekt, og man kan derfor ikke bare henviser til, hvad man plejer at gøre. Han har i skønserklæringerne udbygget sit skøn med mere specifikke overvejelser ud fra sine personlige erfaringer, da han ikke kunne besvare de stillede spørgsmål alene på baggrund af kutyme.

Det anførte om fuldmagtsscannere i skønserklæringen er ikke udtryk for hans eget personlige skøn, men er et udtryk for kutyme og god skik. Hvor han i rapporten har skrevet ”almindeligt” eller ”almindeligvis” er det oftest en henvisning til almindelig praksis i branchen. Han bekendt findes der ikke et dokument, der udtrykker praksisstandarder generelt, men der findes praksisstandarder på en række specifikke områder, f.eks. vedrørende brugervenlighedstests. Der er altid et skøn involveret, men flertallet i hans position ville nok besvare spørgsmålene på tilsvarende vis.

Når man ser på udviklingen i god skik fra 2003 til i dag, så er de agile udviklingsmetoder for projektledelse og projektteknik vundet frem. Det er en anden måde at gribe projekter an på. Det var en god beslutning, at man i tinglysningsprojektet ikke undervejs skiftede model fra vandfaldsmodellen til en agil model. Vandfaldsmodellen er stadig udbredt, og han bruger den fortsat i visse projekter. Valg af projektmodel baseres på projektets karakter. Der har været udvikling også i vandfaldsmodellen. Efterhånden er det blevet almindeligt, at man bygger agile forløb ind i vandfaldsmodellen. Når man nærmer sig implementeringsfasen, kører man ”sprint”. God skik på området har ikke udviklet sig generelt siden 2006. Dog er forståelsen af it langt større i dag. Det gælder også håndteringen af brugeradfærd. I dag ville man f.eks. insistere på, at der gennemføres brugervenlighedstests.

Med formuleringen ”brugeradfærden i bredeste forstand” i den supplerende skønserklæring har han tænkt på adfærden blandt anvendere af systemet i allerbredeste forstand, herunder bl.a. advokatsekretærer og medarbejdere ved Tinglysningsretten. Brugernes realistiske tilgang til systemet kunne have været involveret i større udstrækning, og hvis man havde inddraget dem tidligere i processen, havde man måske opdaget nogle af udfordringerne tidligere.

Svaret på spørgsmål 10.2 bygger på, at det efter hans erfaring kan være vanskeligt for en projektledelse at få de enkelte ledelsesmedlemmer motiveret for projektet. Det kan være, fordi den eller de pågældende har et forbehold over for projekterne. Han havde ikke indblik i, om det forholdt sig sådan i dette projekt. Det er et åbent spørgsmål, om det kunne være lykkedes at få interessenterne involveret i brugertests. Betragtningen er rent teoretisk. Hvis nogen havde sådanne forbehold, ville man normalt eskalere problemstillingen til ”sponsorgruppen”, som skulle træffe de nødvendige beslutninger og sikre, at dem, der skulle involveres, blev involveret. Sponsorgruppen eller projektsponsoren er blot andre betegnelser for projektereren. Domstolsstyrelsen havde projekterskabet. Projektledelsen skulle have haft lejlighed til at eskalere problemstillingen til Domstolsstyrelsen, især da der var tale om ekstern projektledelse. Domstolsstyrelsen havde projekterskabet og burde måske have støttet projektet i højere grad. Det er blot hans antagelse.

Han er enig i Rigsrevisionens vurdering af, at det var mindre hensigtsmæssigt at fravælge at gennemføre brugervenlighedstests. Det har han forholdt sig til i den supplerende skønsrapport. Når man er afhængig af brugen af systemet, er det afgørende, at brugerne også er i stand til at benytte systemet, og at der ikke er forsinkelser eller hindringer, som er afledt af, at man ikke ved, hvordan man betjener systemet. Hvis man havde lavet brede brugervenlighedstests, havde man på forhånd vidst, hvilke udfordringer der var i systemet, herunder f.eks. i brugergrænsefladen. En bred brugerskare inkluderer også brugerne af selvbetjeningen. Praxisen vedrørende brugervenlighedstest er, at det skal være rigtige brugere, som ikke har medvirket i projektet, og testen skal foregå under kontrollerede former, så man uden indblanding kan konstatere, om der er noget, der ikke lader sig gøre. Man beder ofte brugerne tale højt under brugen for at registrere, hvor det går galt undervejs. I mange projekter er det dog noget, man sparer væk, fordi det er relativt bekosteligt og kan være vanskeligt rent teknisk. Det er ikke en funktionalitetstest som sådan. Det er en test af, om brugerne kan interagere med systemet. Ideelt set bør test af systemer også inkludere test af brugervejledninger.

Der kan være sessioner, der tager dage, men det kan også tage en time, afhængigt af, hvad man vil teste. Man laver drejebøger for brugervenlighedstests og beder brugeren om at gennemløbe deres opgaver, og så lader man dem blive frustreret, hvis der er noget, der ikke fungerer optimalt. Der findes specialister på området, som man kan hyre ind til f.eks. design af

brugergrænseflader og andet, men oftest vil det være projektmedarbejdere, der overværer testen. Testen kan f.eks. føre til, at man reviderer brugervejledningen. Man kan også f.eks. opdage, at der er behov for ”ledetekster” undervejs i systemet.

Man burde have gennemført brugervenlighedstests på det tidspunkt, da systemet var blevet funktionelt, dvs. sidst i forløbet. Desværre er der ofte ikke tid til det på det tidspunkt, så man skærer på det, selv om det ikke er hensigtsmæssigt. Han har ikke forholdt sig til baggrunden for, at man fravalgte at lave brugervenlighedstests.

Nogle af de problemer, der var ved fuldmagterne kunne måske have været afhjulpet ved forudgående brugervenlighedstests. F.eks. hvis man havde bedt borgere udfylde fuldmagter og indscanne dem efterfølgende. Det mente han, at man burde have gjort. Når han angiver, at man ”burde have gjort” er det med forbehold for, hvad der var muligt under de rammebetingelser, der var givet for projektet.

En brugerekspert kan f.eks. kan være én, der har ekspertise i, hvordan en brugergrænseflade skal være indrettet for at fungere optimalt i forhold til brugerne. En brugerekspert kan være rigtig nyttig, men kan ikke erstatte en egentlig brugervenlighedstest.

Han har ikke set den ”sandkasse”, som blev anvendt i forhold til brugerne, men den er beskrevet i sagens materiale. Sandkassen kunne ikke erstatte brugervenlighedstests. Brugervenlighedstests bør foretages på det system, man er tæt på at lancere, og så tæt på lanceringen som muligt. Som han har forstået det, var sandkassen et testmiljø, og var derfor ikke en realistisk situation. Han forstod det heller ikke sådan, at almindelige brugere blev lukket ind i sandkassen. Det er absolut relevant at have et testmiljø som sandkassen for at teste systemets funktionalitet, men det kan ikke erstatte en brugervenlighedstest.

En hotline kan ikke reparere på, at der ikke er foretaget brugervenlighedstests, men det er almindeligt, at man sørger for ekstraordinær bemanning af en sådan hotline – og af det interne tekniske beredskab til at rette fejl – i startfasen efter idriftsættelsen. Det kaldes ”hypercare” eller ”brandvagt”. Manglende brugervenlighed i systemet opleves ofte som pres på en sådan hotline.

Han mener ikke, at man burde have idriftsat en betaversion af systemet. Han har alene forholdt sig til, at man kunne have kørt testsystemet parallelt med det manuelle system for at teste, om det fungerede. Man er stoppet med manuel behandling på det tidspunkt, hvor man har idriftsat systemet. Han har ikke haft det med i overvejelserne, men man kunne have udviklet en pilot med en betaversion af systemet på et tidspunkt, hvor systemet ikke var fuldt udviklet, for at teste systemet i drift med nogle brugere, for så efterfølgende at have tid til at rette fejlene. Han ville dog aldrig anbefale en betaversion som et ”big bang”.

Hans bemærkning i den supplerende skønserklæring om, at forholdene på ingen måde er ”usædvanlige eller usandsynlige”, sigter til, at man burde have taget højde for risikoen for, at problemerne kunne optræde. Det er det, en risikoanalyse går ud på. Med svaret sigter han til, at man går direkte fra et meget manuelt baseret system til et digitalt system. I en sådan transformation er det vigtigt, at det brugerne gør, inddrages. Risikofaktoren vedrører, om systemets måde at håndtere sager på afspejler den praksis, man har indarbejdet, når man har foretaget opgaverne manuelt. Ofte er et system baseret på, at man gør tingene på samme måde som i en manuel proces, men der kan være vidt forskellige processer. Det er en risiko i sig selv, at man foretager den transformation, fordi systemerne ikke afspejler, hvad man gør i den manuelle proces. I en manuel proces har brugerne forskellige tilgange til processen, hvilket ikke kan afspejles i et digitalt system. Det kom også til udtryk i algoritmen, der udtog visse sager til manuel behandling, da systemet ikke kunne håndtere afvigelser. Idéen med brugertests er netop at dække sig ind i forhold til ting, man ikke kunne have forudset.

Med en lidt bedre projektledelse havde man nok trukket interessenterne til bordet. Man bør lave interessentanalyser i alle projekter. Det fremgår ikke af materialet, hvordan ledelsen faktisk håndterede spørgsmålet, og det har heller ikke været en del af hans skøn. Hvis interessenterne pure nægtede at medvirke til brugervenlighedstests, ville det have været en hindring for at foretage dem, men det har han aldrig oplevet i praksis.

Betegnelsen ”risikoappetit” i skønserklæringen går ud på at vurdere, hvilke risici man vil løbe i forhold til de gevinster, man kan opnå. Det er alene en forretningsmæssig vurdering. Det er projektejereren eller projektsponsoren, der foretager den vurdering. Projektejerne tog f.eks. risikoen ved at springe brugervenlighedstesten over. Han ser ofte, at der skæres til – enten på tid

eller økonomi. Det er normalt at se på, om man skal skære på funktionaliteten, brugervenligheden eller andre forhold, når tiden er et parameter.

Der kan være rammebetingelser for et projekt, som man ikke kan ændre på. Det gælder f.eks. persondataforordningens krav og implementeringsfrist, men det kan også være f.eks. en bestemt tidsfrist eller budget og ikke nødvendigvis lovgivningsmæssige rammebetingelser. Det er sættet af rammebetingelser, der i høj grad vil præge projektet, og som har væsentlig indflydelse på det råderum, som en projektledelse har.

Ud fra rammebetingelserne foretager man en risikoafvejning for at vurdere, hvor man skal sætte ind. Det vil være umuligt at lave systemer, som udelukker risici. Det ligger i projektledelsens opgave løbende at analysere konsekvensen af de rammebetingelser, som projektet hviler på, og så råbe op over for ledelsen, hvis der er udfordringer med rammen. Hvis Domstolsstyrelsen kunne se, at rammen medførte risici, som kunne være betænkelige, så skulle de have fortalt hvervgiveren, at rammebetingelserne var for stramme eller ikke var hensigtsmæssige. Det er en helt normal proces og er også sket i dette projekt, da man har forlænget projektet flere gange. Det er helt normalt, fordi man ikke kan forudse alt på forhånd. Han ved ikke, hvilken dialog der har været mellem parterne. Hans antagelser herom er hypotetiske.

Det er sædvanligt, at man på baggrund af rammebetingelserne skærer projektet til løbende eller udfordrer rammebetingelserne. Det er almindeligt, at man skærer i de aktiviteter, der ligger til sidst i et projektforsløb, f.eks. brugervenlighedstests. Han har ikke konkret haft mulighed for at efterprøve, om det var en dårlig idé, at man fravalgte brugervenlighedstest, men set ud fra projektets karakter, mener han, at det var en dårlig idé. Ud fra en faglig vurdering, skulle man ikke have undladt brugervenlighedstests. Han har ikke i sagen kunnet finde en indstilling om fravalget. Som han kan se det, er fravalget begrundet med, at man havde en brugereksper, men man skulle hellere have udfordret rammebetingelserne. Domstolsstyrelsen skulle være gået til Folketinget med deres bekymringer. Hans skøn går på, hvad man projektmæssigt skulle have gjort.

Der er på ledelsesplan sket en meget bred involvering af interessenter i de fora, der blev etableret. Så vidt han kan se, har man ikke taget højde for at involvere slutbrugerne, dvs. dem, der anvender systemet.

Efter et system er sat i drift, skal man have en tilstrækkelig stor gruppe medarbejdere i hotline og i teknikerstaben, der kan agere beredskab og vurdere hvilke fejl, der er kritiske, og hvilke der er mindre kritiske, og kan gøre noget ved systemets performance. Han har selv været ude for, at man i en hypercare-periode måtte rulle et system helt tilbage til det gamle system. Det må have været et relativt godt system, man har sat i drift i tinglysningsprojektet, da det er beundringsværdigt, så hurtigt man får rettet op på problemerne. Systemet blev relativt hurtigt stabilt i drift. Det er hans antagelse, at tinglysningsystemet i dag er en succes både nationalt og internationalt.

Automatiseringsgraden endte på 69-70 % ved årsskiftet, men automatiseringsgraden var i den første tid efter idriftsættelsen lavere end forudsat. Hvis man havde foretaget brugervenlighedstests, kunne man have forudset en lavere automatiseringsgrad i den første periode efter idriftsættelsen, og så kunne man have bemandedet derefter. Han husker ikke den præcise dato for, hvornår man indhentede det, men der kom hurtigt styr på automatiseringen.

Temaerne i risikoanalysen blev ikke overført én til én til temaerne i risikologgen. Når f.eks. sandsynligheden ændrer sig for, at en bestemt risiko indtræder, så bør det afspejles i risikoanalysen. Risikologgen knytter sig ikke direkte til risikotemaerne i risikoanalysen. Det kan undre, at risikoanalysen stort set ikke ændrer sig i hele perioden. Alle risici burde have været håndteret, og man burde have minimeret dem, men projektet forblev et højrisikoprojekt i hele projektperioden. Dermed håndterede man ikke risikoen godt nok. Det er ofte et forsømt område i projektledelsen, at man ikke bruger risikologgen tilstrækkeligt. Det kan være udtryk for høj risikoappetit i projektledelser generelt, men kan også være ureflekteret. Det er en metarisiko, at man ikke forholder sig til risikoanalysen.

Når man på de daglige møder i projektledelsen forholder sig til risikologgen, er det underligt, at man ikke revurderer risikoanalysen, som man præsenterer ledelsen for. Risikovurderingen af temaerne i risikoanalysen ændrer sig ikke, selv om risikobilledet i risikologgen ændrer sig. Han forstår risikoanalysen som et isoleret produkt uden sammenhæng med risikologgen. Projektledelse, herunder håndtering af risikoanalysen, går ud på at minimere risici. Han stiller spørgsmålstejn ved, om dem, der modtog risikoanalysen, reagerede på den. Det baserer han

på, at risikoanalysen ikke ændrede sig over tid. Han har ikke indblik i baggrunden for det, men han har studset over det.

Projektejerne, dvs. Domstolsstyrelsen, burde have rapporteret risici til hvervgiveren. Særligt da risikovurderingen forblev høj. Det udgjorde f.eks. en risiko, at der var problemer med fuldmagterne. Det er brugeradfærden, der udgør risiciene, men også f.eks. problemerne med scannerne. Der burde have været udført funktions- og belastningstests af scannerne. Hvor mange sager, der blev udtaget til manuel behandling på grund af in-data, der ikke var korrekt, var også en risiko, der materialiserede sig. Han har nævnt risiciene i skønsrapporten.

Jette Sjælland har forklaret bl.a., at hun i 2009 arbejdede hos Ret & Råd i Ballerup. Hun stod primært for ejendomshandler og køberrådgivning. Hun var den eneste, der sad med ejendomshandler, køberrådgivning og tinglysning hos Ret & Råd, Ballerup. Steen Hermansen fra Danske Advokater har henvist advokat Morten Samuelsson til hende, fordi hun var en af dem, der i 2009 brokkede sig mest over tinglysningssystemet.

Ret & Råd var ikke særligt godt forberedt på det digitale tinglysningssystem. I foråret 2009 var hun dog på et kursus med Henrik Høpner, hvor deltagerne blev overordnet orienteret om systemet. De havde ikke mulighed for at blive bedre forberedt via Danske Advokater. Hun prøvede at rydde op i papirsagerne, inden idriftsættelsen, så hun var klar til det.

Hun oplevede det digitale tinglysningssystem som noget nyt og spændende, men hun var også bevidst om sit ansvar for, at det, hun foretog sig i tinglysningssystemet, skulle være korrekt. Før lavede retten det for én. Systemet bremsede hende i at forsøge at gøre det korrekt, fordi hun ofte blev smidt af, uden at systemet havde gemt det, hun havde lavet. Man skulle næsten gemme efter hver side, så man vidste, at man i hvert fald havde noget, inden man blev smidt af. Der var frustrationer i opstartsfasen, og hun efterlyste derfor hjælp hos Danske Advokater. Hun blev efterfølgende meldt ind i en brugergruppe under Danske Advokater. Merete Steen var også med i den gruppe.

Der var ingen vejledninger til brugerne, men kun overordnede vejledninger til selve systemets funktion og om, hvilke typer af anmeldelser man kunne lave i systemet. Brugere, der skulle foretage anmeldelserne, savnede brugervejledninger. De kunne ikke læse, om det, de gjorde,

var korrekt. De havde mulighed for at ringe til Tinglysningsrettens hotline, som de ofte kaldte ”notline”, fordi de ikke fik de svar, de havde brug for. I brugergruppen hjalp de hinanden med at besvare spørgsmål om systemet. Det var en stor hjælp, særligt da hun var alene om tinglysningsretten. Mange advokatkontorer efterspurgte brugervejledninger, så Steen Hermansen rettede henvendelse til brugergruppen for at spørge, om de ville skrive en vejledning. Brugergruppen begyndte at skrive en vejledning på den måde, at de delte anmeldelsestyperne op imellem sig og lavede vejledninger til, hvad man skulle gøre ved hvert enkelt skærbillede. De nåede rigtig langt med vejledningen, men lige inden jul i 2009 offentliggjorde Tinglysningsretten sine brugervejledninger, der erstattede dem, som brugergruppen var i gang med at lave. Tinglysningsrettens brugervejledninger var ok, men kunne have været bedre. De er blevet meget bedre, og nu er der vejledninger for alt. Hun var på en workshop hos Domstolsstyrelsen sammen med andre brugere, herunder landinspektører, advokater mv. Hun husker ikke, om Adam Wolf var til stede.

I starten oplevede hun ikke kunder, som ønskede at bruge digital signatur. Det var nyt for kunderne, og der var mange, der endnu ikke havde netbank osv. De fleste valgte at give kontoret en tinglysningsfuldmagt. I hele det første halve år efter idriftsættelsen brugte de mest fuldmagter. Hun oplevede, at det var svært at overtale kunderne til at gøre noget nyt, særligt ældre kunder. De havde glæde af at have tinglysningsfuldmagt, fordi de ikke skulle henvende sig til kunderne, hvis der blev behov for ændringer undervejs. Det gav en arbejdsmæssig fordel.

Hun oplevede, at det var svært at forstå, hvorfor nogle oplysninger blev afvist. Det blev f.eks. afvist, hvis man på fuldmagten skrev uden for underskriftsrubrikken. Manglende udfyldelse af ”landsejerlavskode” var også en afvisningsgrund i starten. Det ord havde hun aldrig hørt før. Hvis fuldmagten var klippet sammen, blev den i starten også afvist, fordi man hurtigt skulle kunne scanne det ind. Det ændrede de på efterfølgende. Hun kan ikke genkende Søren Sørup Hansens forklaring om, at Tinglysningsretten ikke afviste fuldmagter på grund af klips.

Ved henvendelser til hotline fik hun oftest at vide, at de ikke kunne hjælpe, da de ikke måtte give juridisk rådgivning – også hvis hun blot spurgte, hvilken rubrik hun skulle benytte til at oplyse dette eller hint. Senere fik de en kontaktformular, hvor man bedre kunne forklare sig igennem spørgsmålet. Det blev bedre hen ad vejen, og det fungerer rigtig godt nu.

Hun har sjældent oplevet, at man skal indsende skøde og bankernes pantebreve samtidig. Dengang tinglyste hun skødet, og når hun fik det tilbage med anmærkninger, så oplyste hun bankerne om, at de kunne gå i gang med at tinglyse nyt lån og aflyse det gamle lån osv., og det gjorde de så. Det gør hun også i dag.

Merete Steen har forklaret bl.a., at hun var med i brugergruppen under Danske Advokater sammen med Jette Sjølland. Hun har været hos Winsløw Advokatfirma siden 2007. Hun var på barsel i 2009 og kom tilbage fra barsel i august 2009. Hun var ansvarlig for ejendomshand- ler og tinglysning. Hun havde kolleger, som stod for den simple tinglysning, mens hun stod for den mere avancerede tinglysning. Hun blev forberedt på det nye tinglysningssystem ved at deltage i et kursus i efteråret 2008, hvor Adam Wolf og Henrik Høpner underviste. Hun kom ikke på andre kurser, men fik løbende orientering fra Steen Hermansen fra Danske Advokater. De brugte mange kræfter på at få indleveret og behandlet alle deres papirsager, inden det digi- tale tinglysningssystem trådte i kraft. Det var kun, hvis noget blev forsinket, f.eks. i posten, at det måtte vente. Ellers havde de ryddet alle papirsager op inden idriftsættelsen, fordi de på kontoret var usikre på, hvad der ventede dem med det nye system.

De var forberedt med hensyn til digital signatur. Nogle kunder var nemme at få overbevist om at bruge digital signatur, men det var mest erhvervskunderne. Privatkunder var sværere at overbevise, særligt i det første halve år, hvor systemet var udskældt i pressen. Der var sager, hvor de vurderede, at det ville være nemmere med en tinglysningsfuldmagt, men de var ind- stillet på at prøve noget nyt, så hun prøvede at overbevise kunderne om at bruge digital signa- tur.

Da systemet blev idriftsat, var det ikke særligt intuitivt. Det var ikke svært at tinglyse et skøde fra hr. Hansen til fru Jensen, men der var problemer undervejs. Noget af det første hun skulle tinglyse, var en ejerlejlighedsopdeling og et skøde med en skifteretsattest. Hun var vant til, at man tog skødet og skifteretsattesten, og lagde begge dele i en kuvert, og sendte det til retten. I det nye system fik hun anmeldelsen afvist, fordi hun først skulle tinglyse skifteretsattesten, og der måtte heller ikke være CPR-numre på skifteretsattesten. Det var hun ikke vant til. Der forelå enkelte vejledninger. Hun husker ikke præcis hvor mange, men der var nok under 10

vejledninger til systemet. Én af dem var om, hvordan man lavede simple skøder, men der var ingen vejledning om f.eks. tinglysning af en skifteretsattest.

Hun kom med i brugergruppen under Danske Advokater. Brugergruppen prøvede at kompensere for den manglende vejledning. I kraft af hendes rolle i brugergruppen var hun med til en workshop i Domstolsstyrelsen i februar 2010, hvor Adam Wolf var til stede. Der sagde hun, at de manglede vejledninger til systemet. Der var 58 anmeldelsestyper, så hun sagde, at der var behov for 58 vejledninger. Adam Wolf svarede, at "det må vi se på". Brugervejledningerne begyndte at komme fra Tinglysningsretten i november og december 2009, men det fulde omfang kom først langt senere.

I forhold til fuldmagterne var der pludselig noget, der hed "landsejerlavskode", som man skulle anføre, hvis de skulle godkendes. Det vidste hun ikke, hvad var, selv om tinglysningsretten sagde, at det ikke var noget nyt. Hvis der var skrevet noget med kuglepen i fuldmagten før underskriftsrubrikken, så blev den afvist. Det fandt de ud af efterfølgende, når anmeldelsen blev sendt retur som afvist. Der fulgte ikke altid en grund med, når man fik noget retur som afvist. Hun følte, at nogle af medarbejderne i Tinglysningsretten havde en lyst til at afvise anmeldelserne uden videre. Hvis hun på forhånd havde vidst, at en fuldmagt ville blive afvist, hvis der var skrevet med kuglepen i den, så havde hun ikke sendt den af sted. Når de blev afvist, så tog det tid at få lavet en ny og indsendt den.

Hun husker ikke, om det var en af afvisningsgrundene, at fuldmagterne var klipset sammen. Kontoret klipper dem ikke sammen i dag, men hun husker ikke, hvad baggrunden for det er. Hun antog, at det er baseret på erfaring.

Hun ringede på et tidspunkt til hotlinen og var i kø i knap to timer, hvorefter forbindelsen blev afbrudt. Da var hun nummer to i køen. Langt hovedparten af hotlinens medarbejdere svarede hurtigt, at hendes spørgsmål var juridiske, og at de ikke måtte besvare juridiske spørgsmål. Hun vidste ikke, om det dækkede over, at de ikke kunne svare. Det var svært at få et klart svar. Efter et halvt års tid fik medarbejderne ved Tinglysningsretten mere indsigt, og der var mere ro på. Hun brugte også meget sin brugergruppe og sit netværk til at besvare spørgsmål til systemet.

Ved anmeldelse af en ejerlejlighedsopdeling, hvor man skulle gå fra 144 til 157 lejligheder, frøs systemet efter nummer 95, og hun skulle starte forfra. Hun kom igennem til hotline, der anbefalede at dele anmeldelsen op. Det var en hjørneejendom, så hun prøvede efterfølgende at dele anmeldelsen op i tre. Hun fik besked på, at den skulle testes ud i ét uden at gemme klad- den. Hun tastede anmeldelsen en aften mellem kl. 20 og kl. 24, fordi systemet var mere stabilt på det tidspunkt. Der var flere fejl midt på dagen. Anmeldelsen gik igennem i tre stykker, men blev så afvist af systemet, fordi den ikke var anmeldt på hele ejendommen. Tinglysningen nåede at afvise den ene af anmeldelserne, men så fik hun telefonisk stoppet afvisningen af de to andre, og fik besked om, at de ville se på det samlet. Det blev behandlet manuelt.

Hun skønnede, at hun nok brugte 50-75 % mere tid på tinglysning i perioden september 2009 til udgangen af 2009, end hun gjorde før. På den konkrete sag om ejerlejlighedsopdeling brugte hun nok 600-700 % mere tid på sagen, end hun ville have brugt i det gamle system.

Systemet fungerer i det store hele godt i dag. Ved de mere komplicerede sager om relaxsatio- ner, arealoverførsler osv. kniber det dog stadig. De oplever også stadig uens sagsbehandling i fuldstændig ens sager. I dag ved hun, hvem hun skal skrive til for at få hjælp, og hun er selv blevet bedre til systemet.

Højesterets begrundelse og resultat

Sagens baggrund og problemstilling

I 2006 blev det besluttet at indføre papirløs (digital) tinglysning i Danmark. Den valgte ord- ning indebar, at opgaven med at tinglyse rettigheder over fast ejendom mv. ikke længere skul- le varetages i de enkelte byretskredse, men skulle samles hos en landsdækkende specialret, Tinglysningssretten, som blev placeret i Hobro. Det var oprindelig planen, at det digitale ting- lysningssystem skulle sættes i drift den 1. april 2008, men idriftsættelsen måtte udsættes, så- ledes at systemet endte med at blive sat i drift den 8. september 2009.

Sagen angår, om Domstolsstyrelsen, der havde ansvaret for udviklingen og idriftsættelsen af det digitale tinglysningssystem, er erstatningsansvarlig for lang sagsbehandlingstid for ting- lysningsekspeditioner over for de 422 private boligejere, der er tilmeldt gruppesøgsmålet.

Spørgsmålet er alene, om der er det fornødne ansvarsgrundlag. Parterne er enige om, at dette spørgsmål også omfatter adfærd hos andre statslige myndigheder, der har været involveret i indførelsen af det digitale tinglysningsystem. Højesteret skal ikke tage stilling til, om det enkelte gruppe medlem har ret til erstatning, herunder om der foreligger årsagssammenhæng, om der er et tab, og om der foreligger egen skyld.

Ansvarsnormen

Højesteret tiltræder, at der ikke er grundlag for at anvende skærpede ansvarsregler i form af objektivi ansvar (risikoansvar) ved vurderingen af, om Domstolsstyrelsen har pådraget sig erstatningsansvar for lang sagsbehandlingstid.

Højesteret tiltræder endvidere, at berigelsessynspunkter ikke kan føre til at pålægge Domstolsstyrelsen at dække de private boligejeres tab.

Højesteret finder herudover anledning til at bemærke, at det ikke i sig selv er ansvarspådragende, at sagsbehandlingstiden overskrider den frist på 10 dage, som er fastsat i tinglysningslovens § 16, stk. 4. Bestemmelsen giver ikke en anmelder et retskrav på tinglysning inden for 10 dage, men må i overensstemmelse med langvarig retspraksis anses for at være en intern ordensforskrift. Der er heller ikke grundlag for at vende bevisbyrden, således at det pålægges Domstolsstyrelsen at godtgøre, at en sagsbehandlingstid, der har overskredet 10-dagesfristen i § 16, stk. 4, ikke skyldes ansvarspådragende forhold.

Højesteret tiltræder herefter, at det er dansk erstatningsrets almindelige ansvarsnorm – culpa-reglen – som finder anvendelse ved sagens afgørelse. Det er derfor en betingelse for, at foreningen Gruppensøgsmål.nu kan få medhold i sine påstande, at foreningen godtgør, at Domstolsstyrelsen (de involverede statslige myndigheder) har foretaget ansvarspådragende dispositioner i forbindelse med indførelsen af den digitale tinglysning.

Indførelsen af digital tinglysning skulle ske inden for nærmere angivne rammebetingelser, som indebar, at tinglysningsopgaven skulle centraliseres ved ét embede (Tinglysningsretten), som blev placeret i Hobro, at idriftsættelsen skulle ske samtidig for hele landet ("big bang") uden forudgående pilotdrift, og at den forventede personalemæssige besparelse skulle opnås allerede fra idriftsættelsestidspunktet.

Der er tale om grundlæggende rammer for det digitale tinglysningssystem, som er fastsat ved lov og i aktstykker tiltrådt af Folketingets Finansudvalg. Højesteret finder, at der ikke foreligger sådanne helt særlige omstændigheder, at det var ansvarspådragende, at Domstolsstyrelsen ikke søgte rammebetingelserne ændret.

Spørgsmålet er herefter, om Domstolsstyrelsen – inden for de fastsatte rammebetingelser – har handlet ansvarspådragende i forbindelse med indførelsen af det digitale tinglysningssystem.

Det er en særdeles kompliceret opgave at udvikle og gennemføre et it-system som det digitale tinglysningssystem. Selv med en omhyggelig planlægning og gennemførelse kan der vise sig problemer af teknisk, administrativ, organisatorisk eller anden art, som fører til forlængede sagsbehandlingstider. Under hensyn hertil finder Højesteret, at erstatning efter culpaparglen for forlængede sagsbehandlingstider, som er en følge af overgangen til den digitale tinglysning, må forudsætte, at der er tale om en betydelig forsinkelse, og at denne forsinkelse skyldes væsentlige og klare fejl eller forsømmelser.

Rigsrevisionens vurderinger i beretningen om det digitale tinglysningssystem er foretaget som led i almindelig forvaltningsrevision og er ikke udtryk for en erstatningsretlig vurdering. Skønsmand Klaus Kvorning Hansens besvarelse af de stillede spørgsmål er baseret på, hvordan man ud fra et it-fagligt eller projektmetodisk synspunkt generelt set og almindeligvis ville have forholdt sig. Rigsrevisionens vurderinger og skønsmandens erklæringer kan derfor ikke tillægges afgørende betydning for den vurdering, som Højesteret skal foretage efter den nævnte relativt milde ansvarsnorm. I øvrigt angår Rigsrevisionens beretning og skønsmandens erklæringer i vidt omfang rammebetingelserne for det digitale tinglysningssystem, og dette kan som nævnt ikke begrunde erstatningsansvar for Domstolsstyrelsen.

Væsentlige og klare fejl eller forsømmelser

Beslutningen om at sætte det digitale tinglysningssystem i drift den 8. september 2009 blev truffet, efter at der var kørt overtagelsesprøver på systemet, og på baggrund af rådgivning fra konsulentfirmaet Devoteam. De fejl og mangler ved it-systemet, som skabte problemer, var

rettet ved udløbet af indkøringsfasen den 31. december 2009, og andelen af tinglysningsekspeditioner, som kunne foretages automatisk, var på dette tidspunkt som forudsat.

I tiden efter idriftsættelsen af systemet steg sagsbehandlingstiden for de tinglysningsekspeditioner, som skulle foretages manuelt. Sagsbehandlingstiden var navnlig lang i perioden fra september 2009 til og med februar 2010. Da det i november/december 2009 stod klart, at sagsbehandlingstiden ikke kunne bringes ned under 10 dage ved udløbet af indkøringsfasen, blev der iværksat tiltag, som medførte, at sagsbehandlingstiden begyndte at falde væsentligt.

Som anført af landsretten må det lægges til grund, at det var konverteringen af pantebreve, som lagde beslag på op til 30 årsværk ud af 125, der var af langt størst betydning for de forlængede sagsbehandlingstider. Højesteret lægger ligesom landsretten til grund, at der forud for idriftsættelsen af det digitale tinglysningssystem var opnået en fælles forståelse mellem Domstolsstyrelsen og finanssektoren om, at der ikke skulle sendes et større antal pantebreve ind alene med henblik på digitalisering uden en nærmere aftale herom med Tinglysningssretten. På denne baggrund udgjorde bankernes og realkreditinstitutternes indsendelse af pantebreve til massekonvertering en ekstraordinær omstændighed, som Domstolsstyrelsen ikke kunne forudse. Det må efter oplysningerne i sagen lægges til grund, at Tinglysningssretten i hvert fald reagerede på konverteringsproblemet medio november 2009, og at problemet var håndteret i begyndelsen af 2010 på den måde, at Tinglysningssretten ophørte med at massekonvertere pantebreve. Senere overtog den finansielle sektor denne opgave.

Tinglysningssretten modtog et stort antal fuldmagter efter idriftsættelsen af det digitale tinglysningssystem, fordi den digitale signatur på dette tidspunkt kun blev anvendt i begrænset omfang. Det viste sig, at der var problemer med scannere, som CSC havde leveret. Der var også andre problemer med fuldmagtsordningen, herunder bl.a. med forkert udfyldte fuldmagtsblanketter. Der blev taget initiativ til at løse disse problemer, bl.a. ved at fejlen i scannerne blev rettet og ved at afsætte flere medarbejdere til opgaven, og Tinglysningssretten var i løbet af anden halvdel af oktober 2009 i stand til løbende at scanne nye, modtagne fuldmagter.

Højesteret finder på den anførte baggrund, at foreningen Gruppessøgsmål.nu ikke har påvist væsentlige og klare fejl eller forsømmelser fra Domstolsstyrelsen ved idriftsættelsen af det

digitale tinglysningssystem eller ved håndteringen af de problemer, der viste sig efter idriftsættelsen. Der er heller ikke i relation til de øvrige forhold, som foreningen Gruppessøgsmål.nu har påberåbt sig, påvist væsentlige og klare fejl eller forsømmelser.

Der er herefter ikke grundlag for at pålægge Domstolsstyrelsen erstatningsansvar over for de boligejere, som er tilmeldt gruppessøgsmålet.

Konklusion og sagsomkostninger

Højesteret stadfæster landsrettens dom.

Statskassen skal i sagsomkostninger for Højesteret betale 1.000.000 kr. til Domstolsstyrelsen. Der er herved lagt vægt på sagens karakter og omfang samt det udførte arbejde.

Thi kendes for ret:

Landsrettens dom stadfæstes.

I sagsomkostninger for Højesteret skal statskassen betale 1.000.000 kr. til Domstolsstyrelsen.

De idømte sagsomkostningsbeløb skal betales inden 14 dage efter denne højesteretsdoms afgivelse og forrentes efter rentelovens § 8 a.