

Hvornår har kommunen pligt til at yde vejledning, og hvad sker der, hvis kommunen ikke yder vejledningen, eller hvis den er mangelfuld?

af konsulent Erik Jappe

"Kommunen har aldrig fortalt mig, at jeg kunne søge om at få den ydelse."

"Kommunen kendte godt til mine problemer, men de fortalte mig ikke om mine rettigheder."

"Kommunen fortæller mig aldrig noget om, hvilken hjælp jeg kan få."

Sådanne udsagn hører vi ofte i DUKH fra borgere, der oplever, at de ikke modtager tilstrækkelig vejledning i kommunen. Men hvornår har kommunen pligt til at yde borgeren vejledning? Og hvad sker der, hvis kommunen ikke yder den fornødne vejledning? Det handler denne udgave af praksisnyt om.

Kommunens forpligtelse til at yde vejledning

Efter [forvaltningslovens](#) § 7 har kommunen pligt til at vejlede borgerne i kommunen om deres muligheder for bl.a. at modtage hjælp efter serviceloven:

"§ 7. En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Stk. 2. Modtager en forvaltningsmyndighed en skriftlig henvendelse, som ikke vedrører dens sagsområde, videresendes henvendelsen så vidt muligt til rette myndighed."

I [retssikkerhedslovens](#) § 5 præciseres kommunens vejledningsforpligtelse i ansøgningssager:

"§ 5. Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning."

Helt konkret betyder § 5, at en ansøgning og spørgsmål om hjælp skal vurderes i forhold til alle lovgivningens hjælpemuligheder inden for det sociale område og således ikke kun snævert i forhold til, hvad der er ansøgt om. Læs evt. mere herom i [Praksisnyt nr. 55 om helhedsvurdering efter retssikkerhedslovens § 5](#).

Omfanget af vejledningsforpligtelsen

Herom udtalte Folketingets Ombudsmand sig i [FOU 1990. 270](#):

"Efter praksis antages det, at der gælder en forpligtelse til vejledning inden for myndighedens eget område, hvis myn-

digheden på det grundlag, der forelægges, kan se, at den pågældende muligvis vil være berettiget til en ydelse, der forudsætter ansøgning. Herudover er myndigheden forpligtet til at besvare spørgsmål fra parten i det omfang, det har betydning for den pågældendes varetagelse af sine interesser under sagen."

Vedr. omfanget af forpligtelsen i retssikkerhedslovens § 5 har Folketingets Ombudsmand udtalt sig således ([FOU 2006.653](#)):

"Jeg har ... udtalt, at bestemmelsen i ... § 5 ikke kun er en lovfæstelse af den almindelige vejledningsforpligtelse for forvaltningsmyndigheder, jf. forvaltningslovens § 7 Bestemmelsen må anses for at indebære, at forvaltningsmyndighedernes almindelige vejledningspligt er skærpet på det sociale område."

Forudsætninger for vejledningsforpligtelsen

Det er oplagt, at en sagsbehandler i kommunen ikke uden videre kan vejlede borgerne om alle hjælpemuligheder inden for hele det sociale område.

Sagsbehandleren skal således ifølge [principafgørelse C-44-06](#) bl.a. være klar over borgerens konkrete behov for hjælp, før vejledningsforpligtelsen indtræder. Fra C-44-06 i øvrigt:

"Kommunens forpligtelse til at vejlede om muligheden for at få hjælp efter serviceloven til dækning af nødvendige merudgifter ved den daglige livsførelse forudsatte, at kommunen under sin sagsbehandling eller via kontakten med borgeren i øvrigt blev opmærksom på konkrete udgifter, der eventuelt ville kunne dækkes som nødvendige merudgifter som følge af borgerens nedsatte funktionsevne.

En mand, der led af insulinkrævende diabetes, var på denne baggrund ikke berettiget til hjælp med tilbagevirkende kraft til dækning af nødvendige merudgifter ved den daglige livsførelse som følge af sin lidelse.

Ankestyrelsen fandt herefter, at kommunen ikke havde haft grundlag for at vejlede om muligheden for at yde hjælp efter servicelovens merudgiftsbestemmelse, idet der ikke i sagsforløbet omkring bevilling af sprøjter og kanyler som hjælpemiddel havde været anført konkrete udgifter, som eventuelt ville kunne dækkes som nødvendige merudgifter som følge af mandens insulinkrævende diabetes.

Ankestyrelsen fandt således, at det ikke kunne dokumenteres, at kommunen havde været bekendt med mandens eventuelle behov for hjælp til dækning af merudgifter."

Det er således vigtigt for borgeren at gøre opmærksom på eventuelle udeåkkede behov i en vejledningssituation.

Hvis ansøgeren har advokathjælp eller anden professionel bistand

Uanset at det er kommunen, som har vejledningsforpligtelsen, kan det forhold, at en borger har søgt professionel bistand hos en advokat m.fl., være med til at begrænse kommunens vejledningsforpligtelse. Det fremgår af en udtalelse fra Folketingets Ombudsmand ([FOU 1990.270](#)):

”Ombudsmanden fandt, at det forhold, at der havde medvirket advokat i sagen, i et vist omfang måtte fritage incassokontoret fra vejledningsforpligtelsen, og at kontoret med rette måtte kunne forvente, at advokaten tilsvarende ville undersøge mulighederne for kontanthjælp ved henvendelse til forvaltningens bistandsafdeling. På denne baggrund, og i betragtning af den ikke nærmere præciserede karakter af vejledningsforpligtelsen i forvaltningslovens § 7, stk. 1 og bistandslovens § 28, fandt ombudsmanden ikke med tilstrækkelig sikkerhed at kunne fastslå, at incassoafdelingen havde begået vejledningsfejl.”

Manglende/mangelfuld vejledning

Hvis kommunen ikke lever op til sine vejledningsforpligtelser, kan der blive tale om, at borgeren skal have ydet hjælp med tilbagevirkende kraft (realudligning) fra det tidspunkt, hvor der var anledning til at yde hjælpen.

Det betyder konkret, at kommunen skal træffe en ny afgørelse, der retter op på den manglende eller mangelfulde vejledning, således at borgeren stilles, som om der fra begyndelsen var givet korrekt vejledning. Det er f.eks. tilfældet i [principafgørelse 22-18](#):

”Manglende eller mangelfuld vejledning fra kommunens side kan efter omstændighederne føre til, at borgeren skal stilles, som om kommunen havde ydet korrekt og fyldestgørende vejledning. Det kan fx betyde, at borgeren er berettiget til hjælp fra et tidligere tidspunkt end ansøgningstidspunktet, eller det kan få betydning for vurderingen af, om en borger, der uberettiget har modtaget ydelser, også har modtaget ydelserne mod bedre vidende.”

[Principafgørelse 98-15](#) handler også om realudligning som følge af mangelfuld vejledning. Fra afgørelsen:

”Det følger af den forvaltningsretlige grundsætning om realudligning, at manglende eller mangelfuld vejledning fra kommunens side efter omstændighederne kan føre til, at borgeren stilles, som om kommunen havde ydet en korrekt og fyldestgørende vejledning, som borgeren havde handlet i overensstemmelse med.

I sag ... fandt Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, at borgeren havde ret til fastholdelsesfleksjob, selvom der ikke forelå en skriftlig aftale mellem arbejdsgiveren og medarbejderen om ansættelse efter de sociale kapitler eller på særlige vilkår.

Beskæftigelsesudvalget vurderede, at den manglende skriftlige aftale mellem borgeren og arbejdsgiver skyldtes kommunens mangelfulde vejledning om reglerne om fast-

holdelsesfleksjob, herunder kravet om en skriftlig aftale mellem borgeren og arbejdsgiver. Udvalget vurderede, at kommunens mangelfulde vejledning efter omstændighederne skulle føre til, at borgeren blev stillet, som om kommunen havde ydet korrekt og fyldestgørende vejledning, som borgeren og arbejdsgiver havde handlet i overensstemmelse med.”

Folketingets Ombudsmand udtalte sig i [FOU 1989.168](#) om konsekvenser af manglende rådgivning vedrørende ret til børnetilskud:

”Ombudsmanden fandt ..., at det var en fejl, at muligheden for, at hun var berettiget til ordinært og ekstra børnetilskud, ikke blev undersøgt eller inddraget i en samtale (vedr. tilskud til psykologbehandling/ej), som A i november 1987 havde med en medarbejder i socialforvaltningen. Ombudsmanden udtalte endvidere, at det følger af almindelige forvaltningsretlige principper, at manglende eller mangelfuld vejledning efter omstændighederne får den retlige virkning, at den pågældende bør stilles på den måde, som behørig vejledning ville have medført. Amsankenævnet måtte herefter anses for at have truffet afgørelse på grundlag af en urigtig retsopfattelse, og ombudsmanden henstillede til ankenævnet at genoptage sagen til fornyet behandling på baggrund af det anførte.”

Endelig kan der i særlige tilfælde blive tale om, at kommunen pådrager sig et erstatningsansvar for økonomisk tab hos borgeren, når dette er forårsaget af fejlagtig eller mangelfuld vejledning.

Forældelse

Spørgsmålet om, hvor lang tid tilbage der kan ydes hjælp fra pga. mangelfuld eller manglende vejledning, afgøres ud fra forældelsesloven. Den almindelige forældelsesfrist er 3 år, men i nogle tilfælde regnes forældelsesfristen først fra det øjeblik, hvor borgeren bliver eller burde blive klar over, at han eller hun har ret til en given ydelse. I praksis betyder det, at en borger f.eks. kan få udbetalt et krav om efterbetaling 7 år tilbage. Læs mere herom i [Praksisnyt nr. 3 om forældelsesfristen](#).

Afrunding

Kommunerne har en klar forpligtelse til at vejlede borgerne om hjælpemuligheder inden for det sociale område. Hvis en kommune ikke lever op til denne forpligtelse over for en borger med behov for hjælp, kan det medføre, at der skal ydes borgeren hjælp med tilbagevirkende kraft.

Der kan blive tale om at yde hjælp med tilbagevirkende kraft 3 år tilbage, idet det er den normale forældelsesfrist. I enkelte tilfælde kan der dog ydes hjælp med tilbagevirkende kraft i endnu flere år, hvis der er baggrund for at suspendere fristen for forældelse.

Endelig kan mangelfuld vejledning medføre erstatningspligt for kommunen.