



## Klagevejledning i afgørelsessager

*Hvornår skal en borger have klagevejledning?*

*Er der bestemte krav (form/indhold) til klagevejledningen, eller bestemmer kommunen indholdet af vejledningen?*

*Hvad er konsekvenserne, hvis kommunen ikke yder klagevejledning?*

Sådanne spørgsmål får vi jævnligt fra borgere, der søger rådgivning i DUKH. Her i denne udgave af praksisnyt vil jeg forsøge at besvare disse spørgsmål, herunder se på regelsættet vedr. klagevejledningen.

### Hvad er reglerne for klagevejledning?

Den generelle regel om klagevejledning i afgørelsessager findes i forvaltningslovens § 25.

*Det fremgår af § 25, stk. 1, at afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, **skal når de meddeles skriftligt være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist, samt at dette dog ikke gælder, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.***

Desuden er der i lovens § 25, stk. 2 givet bemyndigelse til, at vedkommende minister efter forhandling med justitsministeren kan fastsætte regler om, at klagevejledning på nærmere angivne sagsområder, hvor særlige forhold gør sig gældende, kan undlades eller ske på anden måde end nævnt i § 25, stk. 1.

Som eksempler på klagevejledning fastsat i andre love, kan nævnes:

- **Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien.** Det følger af lovens § 32, stk. 1, at patienten ved enhver anvendelse af tvang skal vejledes om adgangen til at påklage indgrebet.
- **Offentlighedsloven.** Det følger af lovens § 38, at en afgørelse om afslag på aktindsigt, der er truffet af en kommune, en region eller et kommunalt fællesskab i sager, hvor der ikke er nogen administrativ klageinstans, skal være ledsaget af en vejledning om muligheden for at indbringe sagen for den kommunale og regionale tilsyns-myndighed.

Endelig er det i forvaltningslovens § 26 anført, at afgørelser, der kun kan indbringes for domstolene under iagttagelse af en lovbestemt frist for sagens anlæg, skal være ledsaget af oplysning herom.

Bemærk, at den almindelige vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7 også indebærer en forpligtelse til om nødvendigt at yde klagevejledning, hvor en forvaltningsafgørelse meddeles mundtligt. Vejledning om forvaltningslov pkt. 140, 2. punktum:

*”Den almindelige vejledningspligt medfører imidlertid, at myndigheden også, hvor en forvaltningsafgørelse meddeles mundtligt, om fornødent skal give klagevejledning”*

## Andre vejledningsforpligtelser ved klage

Skal en kommune i sin klagevejledning oplyse om muligheden for at klage til ombudsmanden mfl.? Nej, ikke efter reglerne i forvaltningslovens § 25.

Men ja i forhold til den almindelige vejledningsforpligtelse efter forvaltningslovens § 7.

I vejledningen til forvaltningsloven er der anført herom i pkt. 142, første afsnit:

*”Af den almindelige vejledningspligt, der gælder for alle forvaltningsmyndigheder, følger det, at myndighederne, når der skønnes at være behov herfor, tillige skal oplyse borgerne om muligheden for at rette henvendelse til en tilsynsmyndighed, f.eks. de kommunale tilsynsmyndigheder. Det samme gælder med hensyn til muligheden for at klage til Folketingets Ombudsmand. I disse tilfælde skal myndigheden også om nødvendigt vejlede borgerne om den nærmere fremgangsmåde for indgivelse af en sådan klage.”*

Hvornår vil det så være aktuelt at yde en sådan vejledning? Herom står der i samme punkt, andet afsnit:

*”Vejledningspligten vil f.eks. være aktuel i de tilfælde, hvor en borger retter henvendelse til den pågældende myndighed om ændring af en afgørelse, og der ikke ved genoptagelse af sagen er udsigt til, at afgørelsen bliver ændret, og der heller ikke er andre klagemuligheder.”*

Ombudsmanden har i Vejledning Overblik #5, afsnit 6.1 udtalt følgende:

*”En myndigheds pligt til at vejlede om tilsynsmyndigheder og Folketingets Ombudsmand gælder eksempelvis, når der ikke er adgang til administrativ rekurs, og borgeren spørger myndigheden om, hvilke klagemuligheder der er.”*

Og

*”Pligten til at vejlede om klage til tilsynsmyndigheder og ombudsmanden vil f.eks. være aktuel i de tilfælde, hvor en borger retter henvendelse til en myndighed om ændring af en afgørelse, og hvor der ikke ved genoptagelse af sagen er udsigt til, at afgørelsen bliver ændret, og der ikke er andre klagemuligheder.”*

## Krav til klagevejledningen

Der er visse krav til klagevejledningen, der skal være opfyldte, før vejledningen kan anses for at leve op til kravene i forvaltningslovens § 25. Disse krav er beskrevet i pkt. 141 første afsnit i vejledningen til forvaltningsloven.

Heraf fremgår det, at

- vejledningen skal indeholde angivelse af klageinstans,
- oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klagen, herunder om eventuelle tidsfrister,
- vejledningen skal også i fornødent omfang indeholde oplysning om, hvorvidt der inden for det pågældende sagsområde gælder særlige begrænsninger i klageinstansens kompetence
- klagevejledningen skal udformes således, at modtageren ikke med rimelighed kan komme i tvivl om, hvornår en klage skal være kommet i klagemyndighedens besiddelse.

Yderligere fremgår det af nævnte vejledning (pkt. 141, andet afsnit):

*”Også andre eventuelle oplysninger, der er egnede til at fremme behandlingen af klagesagen, kan det være hensigtsmæssigt at indføre i klagevejledningen. Det vil f.eks. ofte være hensigtsmæssigt at henstille til parten, at en eventuel klage indsendes til den myndighed, der har truffet afgørelsen i 1. instans. Det vil endvidere være nærliggende at oplyse, om bestemte dokumenter eller oplysninger bør ledsage klagen.”*

Videre fremgår det af samme punkt, fjerde afsnit:

*”Vejledningen kan medtages i selve den skrivelse, der indeholder afgørelsen, eller fremgå af en vedlagt vejledning herom. Skrivelsen bør i så fald indeholde en henvisning hertil.”*

Af Ankestyrelsens publikation: ”At skrive en afgørelse” fra juni 2020, afsnit 2.6 Klagevejledning, fremgår det, at en klagevejledning skal indeholde vejledning om

- At der kan klages
- Hvem der kan klages til
- Hvordan der kan klages
- Hvem der kan klage
- Eventuel klagefrist

Se uddybning af punkterne i publikationen.

Vedrørende tidspunkt for myndighedens modtagelse af klagen, fremgår følgende af Ankestyrelsens publikation, side 17, andet afsnit:

*”Når borger sender sin klage med fysisk post, udløber klagefristen normalt ved ophør af kontortiden på dagen, hvor de fire uger er udløbet. Du skal derfor også oplyse borgeren om, hvornår kontortiden ophører.*

*Hvis borger sender sin klage digitalt, udløber klagefristen ved døgnets udløb.”*

## Hvornår er en henvendelse en klage?

Dette spørgsmål har Ankestyrelsen behandlet i principafgørelse 59-16, der vedrører et par sager om Udbetaling Danmarks behandling af klagesager.

*”Der er ikke formkrav til en klage over Udbetaling Danmarks afgørelser. Selv om en borger ikke nævner ordet klage, skal en henvendelse fra borgeren som udgangspunkt betragtes som en klage, når borgeren tilkendegiver at være uenig eller utilfreds med en afgørelse.*

*Udbetaling Danmark skal spørge borgeren, om henvendelsen skal betragtes som en klage, hvis Udbetaling Danmark er i tvivl, om en borgers henvendelse er en klage.*

*Hvis Udbetaling Danmark er i tvivl om, hvad borgeren klager over, må Udbetaling Danmark afklare dette spørgsmål nærmere.”*

## Retsvirkning af manglende klagevejledning

Manglende klagevejledning medfører ikke, at en afgørelse truffet af kommunen bliver ugyldig. Der er således ikke tale om en garantiforskrift (se evt. Praksisnyt nr. 33 om garantiforskrifter).

*Men:* Hvis en borger i en skriftlig afgørelsessag ikke har fået klagevejledning - eller hvis klagevejledningen har været mangelfuld - har det betydning for, hvornår fristen for at klage udløber. I retssikkerhedsvejledningens pkt. 272 er det således anført:

*”Klagefristen begynder først at løbe fra det tidspunkt, hvor der er givet en klagevejledning, som angiver, hvortil klagen skal indgives og fremgangsmåden ved indgivelse af klagen og herunder klagefristen. Det er uden betydning, om klagevejledningen står i selve afgørelsen, eller om der i afgørelsen henvises til en vedlagt klagevejledning.”*

I principafgørelse R-10-03 fandt Ankestyrelsen, at manglende klagevejledning i en kommunes afgørelse om afslag på mellemkommunal refusion medførte, at klagefristen måtte anses for suspenderet. Fra afgørelsen:

*”Ankestyrelsen lagde vægt på, at i tilfælde, hvor der ikke er givet klagevejledning, antages retsvirkningen ifølge den forvaltningsretlige litteratur og domspraksis normalt at være, at klagefristen suspenderes, indtil klagevejledning er givet, med mindre klageren kan anses for at have udvist ugrundet passivitet.”*

Endelig er der i pkt. 144 i vejledningen til forvaltningsloven anført følgende om retsvirkningen af manglende klagevejledning:

*”Manglende klagevejledning kan ikke medføre, at afgørelsen bliver ugyldig. Derimod vil manglende klagevejledning kunne føre til, at klagen ikke kan afvises alene med den begrundelse, at en eventuel klagefrist er overskredet eller en foreskrevet fremgangsmåde for indgivelse af klage ikke er fulgt. Hvis klagevejledningen er urigtig, idet der f.eks. er angivet en længere klagefrist end fastsat i lovgivningen, må fejlen normalt medføre, at klagen må anses for rettidig, hvis den angivne klagefrist er overholdt. Det gælder i hvert fald i sager med kun en part.”*

En borger, der ikke har modtaget klagevejledning i en afgørelsessag, bør hurtigst muligt kontakte kommunen og anmode om en sådan klagevejledning. Det er således ikke klageinstansen, der har pligt til at yde klagevejledning.

## Afrunding

Kommunerne har i afgørelsessager, der ikke giver borgeren fuldt ud medhold, pligt til at yde klagevejledning, når afgørelsen meddeles skriftligt. Også afgørelser, der meddeles mundtligt, bør ledsages af klagevejledning.

Endvidere er der visse krav til klagevejledningen, som skal være opfyldte, førend klagevejledningen kan anses for at være fyldestgørende.

Hvis en kommune ikke yder klagevejledning, medfører det ikke, at en afgørelse bliver ugyldig. Manglende klage-vejledning medfører udsættelse af klagefristen.

---

Hvis du er interesseret i at læse mere omkring lovgrundlaget og Ankestyrelsens principafgørelser, kan du læse mere på Retsinformation.dk

### I dette Praksisnyt er henvist til:

Forvaltningsloven

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/433>

Vejledning om forvaltningsloven

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/1986/11740>

Lov om anvendelse af tvang i psykiatrien

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/936>

Offentlighedsloven

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/145>

Ombudsmanden har i Vejledning Overblik #5

[https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguide/n/generel\\_forvaltningsret/vejledningspligt/](https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguide/n/generel_forvaltningsret/vejledningspligt/)

Ankestyrelsens publikation: "At skrive en afgørelse" fra juni 2020

<https://ast.dk/nyheder/nyheder/nyheder-2020-1/ny-udgave-af-ankestyrelsens-vejledning-201dat-skrive-en-afgorelse201d>

Retssikkerhedsvejledningen

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2019/9330>

principafgørelse 59-16

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2016/9931>

principafgørelse R-10-03

<https://www.retsinformation.dk/eli/retsinfo/2003/9436>