

#### IV. REGLERNE OM VEJLEDNING OG REPRÆSENTATION

**28.** Bestemmelserne i lovens kapitel 3 indeholder regler om forvaltningsmyndighedernes pligt til at yde borgerne vejledning og om borgernes ret til at lade sig repræsentere eller bistå af andre under forvaltningens behandling af deres sag.

##### VEJLEDNINGSPLIGT

##### VEJLEDNINGENS FORM OG INDHOLD

###### FORM

**29.** For alle forvaltningsmyndigheder gælder der en almindelig pligt til at vejlede borgerne inden for de sagsområder, der varetages af myndigheden. Vejledningen bør ydes i den eller de former, der findes at give den bedste virkning over for borgerne, f.eks. en generel skriftlig vejledning i en publikation, individuel skriftlig vejledning i et brev til den berørte borger eller individuel mundtlig, herunder telefonisk vejledning.

Vejledningens form og omfang vil i øvrigt afhænge af en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger på det pågældende område. Der bør efter omstændighederne også vejledes om, at der kan ydes supplerende individuel vejledning, hvis den pågældende ønsker det.

###### INDHOLD

**30.** Vejledning efter § 7, stk. 1, bør sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på det pågældende område har for vedkommende, og hvordan den pågældende lettest og mest effektivt kan opfylde de eventuelle krav, der er i lovgivningen. Vejledningen bør endvidere orientere om hvilken fremgangsmåde, der skal følges af den, der henvender sig til myndigheden, og om hvilke oplysninger, som skal tilvejebringes af borgeren som led i en sags behandling.

Vejledningens indhold og omfang må afpasses i forhold til borgerens forudsætninger og dennes eventuelle særlige personlige, eventuelt fysiske forhold.

En myndighed bør også i fornødent omfang bistå en borger, der retter henvendelse til myndigheden, med at udfylde eventuelle ansøgningsskemaer, anmeldelser eller lignende, der vedrører myndighedens eget område.

**31.** Har en borger rettet personlig eller telefonisk henvendelse til en forkert myndighed, bør den pågældende orienteres om, til hvilken myndighed henvendelsen skal rettes. I bestemmelsen i § 7, stk. 2, er det præciseret, at henvendelsen, hvis den fremkommer skriftligt til en forkert myndighed, af denne så vidt muligt skal videresendes til den rette myndighed. Hvis det ikke er klart for den myndighed, som har fået henvendelsen, hvilken myndighed, der kan behandle henvendelsen, bør der vejledes om muligheden for at rette henvendelse til statens informationstjeneste eller en tilsvarende kommunal service.

##### TOLKEBISTAND OG OVERSÆTTELSE

**32.** Det må antages at følge af bestemmelsen i forvaltningslovens § 7, stk. 1, om vejledningspligten og den almindelige forvaltningsretlige grundsætning om forvaltningens undersøgelsespligt, at forvaltningsmyndighederne i almindelighed må sikre sig, at de er i stand til at forstå og blive forstået af udlændinge, der retter henvendelse til myndighederne om sager, der skal tages under behandling af myndighederne. Efter omstændighederne må myndighederne således om fornødent stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed for den pågældende.

Danmark har ratificeret den nordiske sprogkonvention, som medfører, at statsborgere i et andet nordisk land under sagsbehandlingen, i almindelighed uden særlige omkostninger, kan anvende sit

eget sprog ved henvendelse til myndigheden. Det påhviler således myndigheden, hvis der er behov derfor, såvidt muligt at stille den fornødne tolkebistand til rådighed for den pågældende. Konventionen er optrykt som bilag 4 til vejledningen.

De forpligtelser, som følger af konventionen, går ikke videre, end hvad der efter omstændighederne må antages at følge af myndighedernes ovennævnte pligter efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, og § 25 sammenholdt med undersøgelsespligten.

Den præcisering, der i denne henseende er sket i den nordiske sprogkonvention, har således tilsvarende betydning i forbindelse med behandlingen af sager, der vedrører andre udenlandske statsborgere, i tilfælde hvor disse har krav på at få en sag taget under behandling i den offentlige forvaltning.

**33.** De sprog, der omfattes af konventionen, er dansk, finsk, islandsk, norsk og svensk.

Konventionen omfatter såvel mundtlig som skriftlig kontakt. Den omfatter dog ikke telefoniske henvendelser. Det er uden betydning, om det er borgeren eller myndigheden, der har taget initiativ til kontakten, ligesom det er uden betydning, om vedkommende borger optræder på egne vegne eller som stedfortræder for en juridisk person.

Det er ingen betingelse, at den pågældende nordiske statsborger har bopæl her i landet. Konventionen gælder således også for nordiske statsborgere, som mere kortvarigt opholder sig i Danmark.

**34.** Efter konventionen gælder retten til at anvende sit eget sprog »efter behov«. Såfremt den nordiske statsborger forstår myndighedens sprog tilstrækkelig godt og kan anvende et sprog, der kan forstås i tilstrækkelig omfang af myndigheden, er myndigheden ikke forpligtet til at tilvejebringe tolkebistand.

Konventionen indebærer endvidere, at et dokument, som en forvaltningsmyndighed modtager, ikke kan afvises under henvisning til, at dokumentet er affattet på et andet nordisk sprog end dansk.

**35.** Konventionens regler om tolke- og oversættelseshjælp vedrører alene sager, hvori der skal træffes afgørelse af en forvaltningsmyndighed. Konventionen omfatter således ikke en række former for kontakt med forskellige offentlige myndigheder. Uden for falder således f.eks. myndigheder med serviceprægede funktioner, såsom postkontorer, telefonekspeditioner m.v. Tilsvarende gør sig gældende i forhold til skoler og andre undervisningsinstitutioner med hensyn til selve undervisningsvirksomheden, og i forhold til sygehuse vedrørende behandlingen. Skole- og sygehusmyndighederne er imidlertid forpligtet til at medvirke til at fremskaffe tolk eller oversætte dokumenter i egentlige forvaltningssager, som behandles af den pågældende myndighed.

Efter artikel 3 i konventionen bør myndighederne selv afholde nødvendige omkostninger til tolk og oversættelse i de sager, som skal tages under behandling, og som er omfattet af konventionen. Myndighederne skal dog ikke godtgøre udgifter til tolkebistand eller oversættelser, som ikke på forhånd er godkendt. Myndigheden er ikke forpligtet til at betale for den bistand, der eventuelt ydes den pågældende nordiske borger af andre, f.eks. af bekendte eller familie. Det samme gælder anden tolkebistand.

Efter konventionen består pligten til at skaffe tolkebistand m.v. kun SÅ VIDT DET ER MULIGT. Der er navnlig mangel på autoriserede tolke og translatører i finsk og islandsk.

**36.** Navnlig de myndigheder, der jævnligt kommer i kontakt med indvandrere fra et andet nordisk land bør sikre, at der kan tilvejebringes den fornødne tolke- og oversættelsesbistand. Myndighederne bør efter omstændighederne også udarbejde anvisninger, brochurer, blanketter og lignende, som er egnede til at lette kontakten mellem den enkelte indvandrer og det offentlige. Det gælder især skriftlig information om forskellige samfundsforhold og oplysninger angående rettigheder og pligter i forhold til det offentlige.

RETSVIRKNINGEN

**37.** Opfyldelsen af kravet om vejledning er en tjenestepligt for de offentligt ansatte, og institutionernes ledelser er forpligtet til at tilrettelægge arbejdet i institutionerne således, at der kan ydes borgerne vejledning. Manglende eller ufuldstændig vejledning vil normalt ikke kunne påvirke en forvaltningsafgørelses gyldighed.

#### REPRÆSENTATION

**38.** Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan i almindelighed på ethvert tidspunkt af sagens behandling vælge at lade sig repræsentere eller bistå af andre, jfr. § 8. Med hensyn til fastlæggelsen af partsbegrebet henvises til pkt. 49-55.

#### HVEN KAN REPRÆSENTERE EN PART?

**39.** Der er ikke i forvaltningsloven fastsat regler om, hvem der kan repræsentere eller bistå en part. Parten kan derfor lade sig repræsentere eller bistå af såvel sagkyndige - f.eks. af en advokat eller af en revisor - som af andre. Da den, der repræsenterer andre, i visse tilfælde kan pådrage sig straf- og erstatningsansvar, vil det normalt kunne kræves, at den, der repræsenterer en part, er myndig. Derimod vil der som regel ikke være noget til hinder for, at mindreårige, der har den fornødne modenhed, bistår en part, f.eks. at et barn bistår sine forældre som tolk. Parten vil i almindelighed også kunne lade sig repræsentere af en interesseorganisation.

Omkostningerne ved eventuel sagkyndig bistand er myndigheden uvedkommende, medmindre myndigheden har særlig hjemmel eller pligt til at dække udgifterne.

#### REPRÆSENTATIONENS OMFANG

**40.** Parten kan lade sig repræsentere i forbindelse med hele sagens behandling, men kan også vælge kun at lade sig repræsentere under en del af sagens behandling eller alene at lade sig bistå under møder med forvaltningens personale.

#### DOKUMENTATION FOR PARTSREPRÆSENTATION

**41.** Den myndighed, der behandler sagen, afgør, om den, der optræder som partsrepræsentant, skal fremlægge en skriftlig fuldmagt eller på anden måde godtgøre, at den pågældende kan optræde som repræsentant for parten. Er den, der optræder på partens vegne, advokat, revisor, landinspektør eller socialrådgiver eller optræder den pågældende i øvrigt typisk som partsrepræsentant inden for det pågældende forvaltningsområde, vil der i almindelighed ikke være grund til at forlange dokumentation for fuldmagtsforholdet, medmindre det er særligt begrundet i sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt. Det kan f.eks. være tilfældet, hvor sagsbehandlingen vil kunne påføre den pågældende part økonomiske omkostninger eller i øvrigt få afgørende betydning for den pågældende parts personlige forhold. Navnlig vil der kunne være grund til at forlange dokumentation for fuldmagtsforholdet i de tilfælde, hvor myndigheden ikke i forvejen er eller i løbet af sagsbehandlingen kommer i kontakt med parten selv eller på anden måde kan konstatere, at parten er indforstået med, at sagen er under behandling. Om dokumentation i forbindelse med aktindsigt, se pkt. 56.

#### PARTENS PERSONLIGE MEDVIRKEN

**42.** Reglerne om partsrepræsentation angår ikke de tilfælde, hvor det i lovgivningen er bestemt, at en part skal medvirke personligt ved sagens behandling eller partens personlige medvirken på grund af sagens karakter i øvrigt er af betydning. Den, der er part i en forvaltningssag, skal i sådanne tilfælde fortsat personligt medvirke ved sagens oplysning og behandling, hvis myndigheden finder det påkrævet. Det vil f.eks. være tilfældet ved udstedelse af lægeerklæringer eller pas, ved foretagelse af vielser eller i tilfælde, hvor der skal afgives en personlig erklæring til en offentlig myndighed. Der er dog i disse tilfælde i almindelighed ikke noget til hinder for, at den pågældende kan lade sig bistå af andre, f.eks. have en bisidder.

#### HVEM GIVES UNDERRETNING OM AFGØRELSEN TIL?

**43.** Har en part under hele sagen været repræsenteret af en anden, bør henvendelser fra myndigheden om sagens behandling og om sagens afgørelse normalt gives til den pågældende repræsentant. Når det findes hensigtsmæssigt, kan der også gives underretning til parten selv. Fremsætter en part anmodning om, at henvendelser fra myndigheden også eller i stedet rettes til parten selv, bør myndigheden efterkomme anmodningen. Har parten kun været repræsenteret eller bistået under en tidligere del af sagen, skal underretning gives til parten selv.

#### UNDTAGELSER FRA ADGANGEN TIL AT LADE SIG REPRÆSENTERE ELLER BISTÅ AF ANDRE

**44.** Partens adgang til at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling gælder efter § 8, stk. 2, ikke, hvis partens interesse i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser. Det er i forarbejderne til bestemmelsen forudsat, at der kun i ganske særlige tilfælde bør nægtes en part adgang til at lade sig repræsentere eller bistå af andre under sagens behandling.

Undtagelsesbestemmelsen indebærer, at myndigheden må foretage en konkret afvejning af på den ene side partens interesse i at få den pågældende bistand og på den anden side de hensyn, der taler for at afskære partens adgang til at lade sig repræsentere eller bistå.

Undtagelsesbestemmelsen vil f.eks. kunne tænkes anvendt i tilfælde, hvor parten under et møde med myndigheden ønsker sig bistået af flere personer og myndigheden af hensyn til sagsbehandlingen, ro og orden eller af hensyn til andre parter, finder at burde begrænse antallet af bisiddere eller helt at udelukke andre end parterne selv fra at deltage i mødet.

Hvis den pågældende repræsentant eller ønskede bisidder er ganske uegnet til at varetage partens interesser eller måske direkte vil kunne skade parten, kan undtagelsesbestemmelsen i særlige tilfælde også tænkes anvendt af hensyn til parten selv.