

[Forside](#) / [Uttalelser](#) / Manglende svar på henvendelse i papirform

Manglende svar på henvendelse i papirform

21.5.2024 (2023/5955)

Saken gjelder en klager som ikke fikk svar på sin henvendelse i papirform til Utlendingsdirektoratet (UDI).

Ombudet viste til at private i skriftlig kommunikasjon med forvaltningen i utgangspunktet kan henvende seg i papirform, og at man ikke har en plikt til å kommunisere digitalt med forvaltningen. Avvik fra dette utgangspunktet krever et rettslig grunnlag, normalt lovhjemmel.

Ombudet forutsatte at UDI ville forholde seg likt til henvendelser i papirform som til digitale henvendelser, så lenge det ikke er rettslig grunnlag for å avvike det nevnte utgangspunktet.

Sakens bakgrunn

(1) A (klageren) sendte 28. mai 2022 et brev til Utlendingsdirektoratet (UDI) i papirform. UDI besvarte ikke henvendelsen. Klageren sendte derfor en purring 17. november 2023 der han uttrykkelig ba om få svar. UDI besvarte heller ikke purringen som også var i papirform.

(2) På grunn av manglende tilbakemelding fra UDI klaget klageren til Sivilombudet 22. desember 2023.

Våre undersøkelser

(3) Vi kontaktet UDI per telefon 3. januar 2024. I telefonsamtalen opplyste UDI at de ikke ville besvare klagerens henvendelser. Det ble videre opplyst at klageren ville få svar dersom han benyttet UDIs elektroniske kontaktskjema. UDI bekreftet dette i ny telefonsamtale 8. februar 2024.

(4) På bakgrunn av UDIs svar fant vi grunn til å undersøke saken skriftlig. Vi spurte om det var riktig at klageren måtte ha sendt purrebrevet gjennom UDIs elektroniske kontaktskjema for å få svar på henvendelsen. Vi spurte også om det var riktig at UDI generelt ikke svarer på

purringer i papirform på et tidligere brev som er lagt på sak. Videre stilte vi spørsmål om det er andre tilfeller der UDI forutsetter at henvendelser rettes gjennom de digitale løsningene som tilbys, og derfor ikke besvarer henvendelser sendt på annen måte, for eksempel henvendelser sendt i papirform via ordinær post. Avslutningsvis spurte vi om UDIs rutiner for å besvare henvendelser i papirform, og ba om en redegjørelse for det rettslige grunnlaget for eventuelt å avvike utgangspunktet om at private i skriftlig kommunikasjon med forvaltningen kan henvende seg i papirform.

(5) UDI svarte at klagerens henvendelse 28. mai 2022 ble videreformidlet til den norske ambassaden i Bangkok, som var rette mottaker av brevet. Fordi UDI ikke anså seg som rette mottaker ville de uavhengig av kommunikasjonsform, ikke besvare henvendelsen. UDI orienterte om at digitale løsninger foretrekkes, men at det ikke dermed er sagt at man ikke kan kontakte dem på andre måter.

(6) Til UDIs svar har klageren bemerket at han ikke fikk beskjed om at brevene var mottatt. Han ble heller ikke orientert om at brevene var videresendt ambassaden i Bangkok.

Sivilombudets syn på saken

(7) Saken gjelder en klager som ikke har fått svar på sine henvendelser til UDI i papirform.

(8) Et forvaltningsorgan kan i utgangspunktet benytte elektronisk kommunikasjon når det henvender seg til andre, med mindre annet følger av lov eller forskrift gitt i medhold av lov, jf. forvaltningsloven § 15 a første ledd.

(9) Det følger videre av bestemmelsens andre ledd at alle som henvender seg til et forvaltningsorgan «kan» benytte elektronisk kommunikasjon dersom forvaltningsorganet har lagt til rette for dette, det skjer på den anviste måten og ikke annet følger av lov eller forskrift gitt i medhold av lov. Bestemmelsen gir borgerne en mulighet til å kommunisere elektronisk med forvaltningen, men oppstiller ingen plikt til dette.

(10) Lovavdelingen har i tolkningsuttalelse 8. august 2017 (JDLOV-2015-6327) uttalt seg generelt om privates mulighet til å kommunisere med forvaltningen i papirform. I redegjørelsen vises det blant annet til følgende:

«Det alminnelige utgangspunktet i norsk forvaltningsrett er at private, inkludert næringsdrivende, i sin skriftlige kommunikasjon kan velge å henvende seg til (kommunisere med) forvaltningen i *papirform*. Avvik fra dette utgangspunktet krever et rettslig grunnlag, normalt lovhjemmel. Den presise rettslige forankringen for et slikt utgangspunkt kan nok diskuteres. Vi antar at det mest treffende er å se det slik at lovgivningen og praksis i lang tid har bygd på en forutsetning om at private, inkludert

næringsdrivende, kan velge papirbasert kommunikasjon. Rettskildeforankringen for det nevnte utgangspunktet er slik at forvaltningen ikke uten særskilt grunnlag kan pålegge private å henvende seg til den elektronisk, eller gjøre det til en betingelse for at henvendelsen følges opp eller på annen måte får rettsvirkninger på ordinær måte.»

(11) Lovavdelingen utelukker i uttalelsen ikke at utviklingen over tid vil kunne gå i en slik retning at en selv uten lovendringer som klart slo det fast, vil bygge på et utgangspunkt om at private ikke kan velge å kommunisere med forvaltningen i papirform. På tidspunktet for uttalelsen, 8. august 2017, var dette etter lovavdelingens syn klart nok ikke situasjonen.

(12) I forvaltningslovutvalgets utredning og forslag til ny forvaltningslov 14. mars 2019 (NOU 2019:5), legger utvalget til grunn at borgeren ikke har generell plikt til å måtte rette henvendelser til forvaltningen på digital måte, jf. punkt 18.3.4.3.

(13) Ombudet kan ikke se at utviklingen har gått i en slik retning at utgangspunktet som vist til over er et annet i dag. Ombudet forutsetter derfor at UDI vil behandle digitale henvendelser og henvendelser i papirform likt, med mindre det foreligger rettslig grunnlag i lov eller bestemmelser gitt i medhold av lov, for å kreve at private i sin skriftlige kommunikasjon henvender seg digitalt.

(14) UDI opplyste i svaret hit at klagerens svar er videreformidlet til ambassaden i Bangkok. Ombudet minner for ordens skyld om forvaltningsloven § 11 fjerde ledd første setning:

«Dersom noen henvender seg til urette myndighet, skal det forvaltningsorgan som mottar henvendelsen, om mulig vise vedkommende til rett organ.»

(15) og forvaltningslovforskriften § 4 første ledd:

«Skriftlig henvendelse som er kommet til urette myndighet, bør i alminnelighet oversendes rett myndighet direkte, samtidig som avsenderen underrettes om oversendingen.»

Konklusjon

(16) Utgangspunktet er at private i skriftlig kommunikasjon med forvaltningen kan velge å henvende seg i papirform. Avvik fra dette utgangspunktet krever et rettslig grunnlag, normalt lovhjemmel. Ombudet forutsetter derfor at UDI forholder seg likt til henvendelser i papirform og digitale henvendelser med mindre det foreligger et rettslig grunnlag som gjør at borgerne i kommunikasjon med UDI plikter å kommunisere digitalt.

21.5.2024 (2023/5955)

