

<b>Afgørelse truffet af:</b> Ankestyrelsen	<b>Afgørelsesdato:</b> 28-11-2013	<b>Uds. dato:</b> 02-12-2013	<b>Nummer:</b> 125-13	<b>J.nr.</b> 2013-2911-18125
---	--------------------------------------	---------------------------------	--------------------------	---------------------------------

**Status:**  Gældende

**Principafgørelse om:** børnetilskud - enlig-erklæring - e-boks - digital post - vejledningsforpligtelse

#### Lov:

Lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag - lovbekendtgørelse nr. 856 af 23. august 2012 - § 22a Forvaltningsloven - lovbekendtgørelse nr. 988 af 9. oktober 2012 - § 7, stk. 1

#### Bekendtgørelse:

Social- og Integrationsministeriets bekendtgørelse nr. 916 af 14. september 2012 om børnetilskud og forskudsvis .... mm § 6

#### Resumé:

##### Principafgørelsen fastslår

Når en borger har tilmeldt sig Digital Post fra offentlige myndigheder, er det bindende og har den retsvirkning, at myndigheden kan sende alle dokumenter og meddelelser til borgerens digitale postkasse i stedet for fysisk post. Meddelelser, som offentlige myndigheder sender på denne måde, anses for at være kommet frem til borgeren, når meddelelsen er tilgængelig for borgeren i den digitale postkasse. Det er borgerens ansvar at holde øje med post i den digitale postkasse.

Udgangspunktet er derfor, at et brev sendt til borgerens digitale postkasse svarer til et fysisk brev sendt til borgerens adresse.

##### Vejledningsforpligtelsen

Da der var tale om en ændret kommunikationsform, var det ikke tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation med borgeren i forbindelse med den årlige bekræftelse af børnetilskudsmodtagerens status som enlig, selv om borgeren havde tilsluttet sig at modtage post om børnetilskud i sin digitale postkasse.

Når en myndighed ændrer den måde, som borgeren er vant til at modtage post fra myndigheden på, så har myndigheden en særlig vejledningsforpligtelse, som betyder, at borgeren på forhånd bør orienteres om ændringen. Når kommunikationsformen ændres fra fysisk post til Digital Post, bør myndigheden forud for ændringen vejlede borgerene om betydningen af jævnlige kontroller i den digitale postkasse.

Borgeren havde ikke tidligere modtaget post vedrørende børnetilskud i den digitale postkasse men kun fysisk post. Udbetaling Danmark burde på forhånd have vejledt om, at borgeren for fremtiden ikke ville modtage fysisk post, men at Udbetaling Danmark alene ville sende breve til borgerens digitale postkasse. En sådan vejledning bør ikke udelukkende gives via Digital Post.

Da Udbetaling Danmark alene havde informeret om ændringen i et elektronisk brev til borgerens digitale postkasse, havde Udbetaling Danmark ikke opfyldt sin forpligtelse til at vejlede borgeren om, at der blev ændret kommunikationsform i forbindelse med meddelelser vedrørende børnetilskud.

Idet Udbetaling Danmark ikke havde givet fyldestgørende vejledning, var det undskyldeligt, at borgeren ikke havde nået at bekræfte sin status som enlig inden for den frist, der var fastsat af Udbetaling Danmark.

Ankestyrelsen ændrede derfor Udbetaling Danmarks afgørelse om at stoppe for udbetaling af ordinært og ekstra børnetilskud.

#### Afgørelse:

##### 1. Baggrund for at behandle sagen

Ankestyrelsen har behandlet sagen for at afklare, om det var tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation med borgeren i forbindelse med den årlige bekræftelse af børnetilskudsmodtagerens status som enlig, eller om der skulle være vejledt på en anden måde om skift i kommunikationsformen

##### 2. Reglerne

Lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag § 22a fastslår, at børnetilskudsmodtageren hvert år skal

underskrive en erklæring for at bekræfte sin fortsatte status som enlig.

Det fremgår af § 6, stk. 1, i bekendtgørelse om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, at Udbetaling Danmark hvert år anmoder om en skriftlig bekræftelse af modtagerens fortsatte status som enlig forsørger. Bekræftelsen skal være Udbetaling Danmark i hænde senest en måned efter anmodningen. I stk. 2 hedder det, at såfremt status ikke bekræftes, så bortfalder børnetilskuddet fra det efterfølgende kvartal, dog kun såfremt modtageren heller ikke har besvaret en rykker med en ny frist fra Udbetaling Danmark.

Det er således bygget ind i bekendtgørelsen, at der skal rykkes, såfremt modtageren ikke reagerer på den første henvendelse om bekræftelse af enlig status, netop for at sikre, at modtageren faktisk har modtaget anmodningen.

Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

### 3. Andre Principafgørelser

Følgende Principafgørelser er brugt ved afgørelsen og gælder stadig:

**B-9-05:** Retten til børnetilskud som enlig forsørger i april kvartal 2004 bortfaldt, da kvinden ikke rettidigt havde fremsendt den skriftlige bekræftelse på, at hun fortsat var enlig forsørger.

Ankestyrelsen fandt det godtgjort, at hun havde modtaget anmodning om at underskrive den skriftlige bekræftelse fremsendt ved almindelig brev, og at hun telefonisk den 23. februar havde aftalt med kommunen, at hun ville komme op til kommunen samme dag og underskrive en bekræftelse, da den tidligere fremsendte var bortkommet.

Ankestyrelsen henstillede til kommunen at sikre, at udsendelse af den skriftlige bekræftelse på fortsat status som enlig forsørger skete ved anbefalet brev.

**B-7-07:** Kommunens afgørelse om ophør af udbetaling af børnetilskud meddelt ved brev fredag den 30. marts var ikke fremsendt tidligt nok til, at modtageren kunne nå at reagere og indrette sig på den nye situation inden april kvartals begyndelse.

Modtageren, der ikke havde svaret på kommunens anmodninger om hans fortsatte status som enlig, var derfor berettiget til ordinært og ekstra børnetilskud, medmindre han ved kvartalets begyndelse ikke opfyldte de øvrige betingelser for at modtage børnetilskud.

Ankestyrelsen har ikke andre Principafgørelser på området.

#### Afgørelse:

### 4. Den konkrete afgørelse

#### Sag nr. 1:

Afgørelse i din sag om ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013

Ankestyrelsen har truffet afgørelse i din sag.

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt for at afklare, om det var tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation i forbindelse med den årlige bekræftelse af status som enlig, eller om der skulle være vejledt på en anden måde om skift i kommunikationsformen.

Resultatet er

- Udbetaling af ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013 skulle ikke have været standset

Det betyder, at Udbetaling Danmark skal udbetale børnetilskuddene til dig, såfremt du i øvrigt opfylder betingelserne for at modtage børnetilskud.

Vi ændrer således Udbetaling Danmarks afgørelse.

Udbetaling Danmark vil kontakte dig.

Der var enighed på mødet.

#### Begrundelsen for afgørelsen

Ankestyrelsen vurderer, at udbetaling af ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013 ikke skulle være stoppet.

Vi har lagt vægt på, at du ikke var blevet vejledt om, at Udbetaling Danmark fremover udelukkende ville kontakte dig via den digitale postkasse. Du var heller ikke blevet vejledt om vigtigheden af jævnligt at kontrollere din digitale postkasse, herunder konsekvenserne for din ydelse, hvis du ikke gjorde dette. Du var således ikke klar over, at den årlige enlig-erklæring ikke længere ville blive sendt med fysisk post, men alene til din digitale postkasse. Det er derfor undskyldeligt, at du ikke fik bekræftet din status som enlig forsørger, inden den frist som Udbetaling Danmark havde

fastsat.

Vi har herudover lagt vægt på, at Udbetaling Danmark fortsatte med at sende post til din digitale postkasse, herunder en rykker og afgørelsen, uanset at du ikke havde reageret på henvendelserne, i stedet for eksempelvis at fremsende rykkeren med fysisk post.

Det fremgår af sagen, at du har tilmeldt dig Digital Post fra offentlige myndigheder og dermed har givet bindende samtykke til at modtage post fra offentlige myndigheder i din digitale postkasse. Udgangspunktet er således, at det er dit ansvar at holde øje med, om der kommer post i din digitale postkasse, og at Udbetaling Danmark derfor kan kommunikere med dig via den digitale postkasse.

Det er Ankestyrelsens opfattelse, at Udbetaling Danmark i forbindelse med ændring af den måde, som borgeren har været vant til at modtage post vedrørende børnetilskud på, burde have været opmærksom på, at ikke alle borgere, som allerede var tilmeldt Digital Post fra offentlige myndigheder, ville være klar over, at der kunne komme vigtige breve i den digitale postkasse.

Det er også vores opfattelse, at Udbetaling Danmark forud for ændringen af kommunikationskanal i forhold til borgeren, burde have orienteret alle modtagere af ydelser om, at de for fremtiden ikke længere ville modtage fysiske breve, men derimod breve i den digitale postkasse. Det findes ikke tilstrækkeligt, at denne vejledning er sket ved digital post.

Vi har i din sag lagt til grund, at du er fraskilt og lever alene med din dat-ter. Udbetaling Danmark sender den 4. april 2013 en meddelelse til din digitale postkasse om, at du inden den 8. maj 2013 skal gå ind på bor-ger.dk, og bekræfte din status som enlig forsørger, for fortsat at være berettiget til børnetilskud. Da du ikke har erklæret dig enlig inden fristens udløb, sender Udbetaling Danmark den 15. maj 2013 en rykker til din digitale postkasse om, at din enlig-status skal bekræftes inden 2. juni 2013, og hvis dette ikke sker, vil børnetilskuddet bortfalde fra juli kvartal 2013. Den 10. juni 2013 sender Udbetaling Danmark en afgørelse om bortfald af børnetilskud til din digitale postkasse. Begrundelsen er, at du ikke har bekræftet din status som enlig. Du kan derfor ikke længere betragtes som enlig og er ikke berettiget til børnetilskud.

### Bemærkninger til klagen

Du anfører i din klage, at du har mistet både børnetilskud og forsørgertil-læg til SU, som du er berettiget til, og som du har modtaget siden din separation og senere skilsmisse i 2009.

Du er alene med din datter og studerer på Københavns Universitet, og har derfor haft travlt med eksamener. Du er desuden ikke vant til at tjekke din e-boks, og vidste ikke, at Udbetaling Danmark ville rette henvendelse via den. Du modtager normalt ikke post i din e-boks, så det er ikke faldet dig ind, at Udbetaling Danmark ville kontakte dig der, i stedet for at sende et rigtigt brev. Da du i sin tid søgte om børnetilskud, var det en formular, som du udfyldte i hånden på kommunen. Hvis du havde vidst, at Udbetaling Danmark ville sende post til din e-boks, havde du selvfølgelig tjekket den regelmæssigt. Hvis du havde modtaget et almindeligt brev, så havde du reageret med det samme.

Din computer blev desuden stjålet ved et indbrud den 19. juni 2013, og du fik først adgang til internettet, da du fik et sommerjob. Du tjekkede så din e-boks og så brevene og afgørelsen

Vi bemærker, at dine oplysninger er indgået i vores vurdering af sagen. Vi henviser i øvrigt til begrundelsen for afgørelsen.

### Oplysninger i sagen

Vi har afgjort sagen på grundlag af:

- De oplysninger, som forelå da Udbetaling Danmark traf afgørelse i sagen
- Udbetaling Danmarks afgørelse af 10. juni 2013.
- Klagen til Udbetaling Danmark af 5. juli 2013.
- Udbetaling Danmarks genvurdering.

Afgørelsen er truffet på møde af to beskikkede medlemmer og en repræsentant fra Ankestyrelsen.

### Sag nr. 2:

Afgørelse i din sag om ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013

Ankestyrelsen har truffet afgørelse i din sag.

Ankestyrelsen har behandlet sagen principielt for at afklare, om det var tilstrækkeligt, at Udbetaling Danmark udelukkende anvendte Digital Post til kommunikation i forbindelse med den årlige bekræftelse af status som enlig eller om der skulle være vejledt på en anden måde om skift i kommunikationsformen.

Resultatet er

- Udbetaling af ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013 skulle ikke være standset.

Det betyder, at Udbetaling Danmark skal udbetale børnetilskuddene til dig, såfremt du i øvrigt opfylder betingelserne for at modtage børnetilskud.

Vi ændrer således Udbetaling Danmarks afgørelse.

Udbetaling Danmark vil kontakte dig.

Der var enighed på mødet.

### **Begrundelsen for afgørelsen**

Ankestyrelsen vurderer, at udbetaling af ordinært og ekstra børnetilskud for juli kvartal 2013 ikke skulle være stoppet.

Vi har lagt vægt på, at du ikke er blevet vejledt om, at Udbetaling Danmark fremover udelukkende ville kontakte dig via den digitale postkasse. Du er heller ikke blevet vejledt om vigtigheden af jævnligt at kontrollere din digitale postkasse, herunder konsekvenserne for din ydelse, hvis du ikke gør dette. Du var således ikke klar over, at den årlige enlig-erklæring ikke ville blive fremsendt med fysisk post, men alene til din digitale postkasse. Du har ansøgt, modtaget bekræftelse på din ansøgning og bevilling af børnetilskud med fysisk post fra Udbetaling Danmark. Det er derfor undskyldeligt, at du ikke fik bekræftet din status som enlig forsørger, inden den frist som Udbetaling Danmark havde fastsat.

Vi har desuden lagt vægt på, at Udbetaling Danmark fortsatte med at sende breve til din digitale postkasse, herunder en rykker og afgørelsen, uanset at du ikke havde reageret på brevene, i stedet for eksempelvis at fremsende rykkeren med fysisk post.

Det fremgår af sagen, at du har tilmeldt dig at modtage Digital Post fra offentlige myndigheder, og dermed givet bindende samtykke til at modtage post fra offentlige myndigheder i din digitale postkasse. Udgangspunktet er således, at det er dit ansvar at holde øje med, om der kommer post i din digitale postkasse, og at Udbetaling Danmark derfor kunne kommunikere med dig via din digitale postkasse.

Det er Ankestyrelsens opfattelse, at Udbetaling Danmark i forbindelse med ændring af den måde, som borgeren havde været vant til at modtage post vedrørende børnetilskud på, burde have været opmærksom på, at ikke alle borgere, som allerede var tilmeldt Digital Post fra offentlige myndigheder, ville være klar over, at der kunne komme vigtige breve i den digitale postkasse.

Det er også vores opfattelse, at Udbetaling Danmark forud for ændringen af kommunikationskanal i forhold til borgeren, burde have orienteret alle modtagere af ydelser om, at de for fremtiden ikke længere ville modtage fysiske breve, men derimod post i den digitale postkasse. Det findes ikke tilstrækkeligt, at denne vejledning er sket ved digital post.

Vi har lagt til grund, at du er fraskilt og lever alene med din søn. Udbetaling Danmark sender den 4. april 2013 en meddelelse til din digitale postkasse om, at du inden den 8. maj 2013 skal gå ind på borger.dk, og bekræfte din status som enlig forsørger, for fortsat at være berettiget til børnetilskud. Da du ikke har erklæret dig enlig inden fristens udløb, sender Udbetaling Danmark den 15. maj 2013 en rykker til din digitale postkasse, om at din enlig-status skal bekræftes inden 2. juni 2013, og hvis dette ikke skete, så ville børnetilskuddet bortfalde fra juli kvartal 2013. Den 7. juni 2013 sender Udbetaling Danmark en afgørelse om ophør af børnetilskud til din digitale postkasse. Begrundelsen er, at du ikke har bekræftet din status som enlig. Du kan derfor ikke længere betragtes som enlig, og ikke er berettiget til børnetilskud.

### **Bemærkninger til klagen**

Du anfører i din klage, at du stadig er enlig forsørger. Du har ikke reageret på fremsendte breve, da du ikke har kigget i din e-boks. Du var ikke klar over, at der kunne være post af denne slags, og at du med mellemrum skulle bekræfte, at du stadig var enlig forsørger.

Vi bemærker, at dine oplysninger er indgået i vores vurdering af sagen. Vi henviser i øvrigt til begrundelsen for afgørelsen.

### **Oplysninger i sagen**

Vi har afgjort sagen på grundlag af:

- De oplysninger, som forelå da Udbetaling Danmark traf afgørelse i sagen
- Udbetaling Danmarks afgørelse af 7. juni 2013.
- Klagen til Udbetaling Danmark af 3. juli 2013.
- Udbetaling Danmarks genvurdering.

Afgørelsen er truffet på møde af to beskikkede medlemmer og en repræsentant fra Ankestyrelsen.

