

Digitaliseringsstyrelsen
sumne@digst.dk
cc: silar@digst.dk

27. maj 2021 • LKS

Høring over udkast til bekendtgørelse om MitID til privatpersoner

Ældre Sagen takker for muligheden for at afgive høringssvar.

MitID er en ny, stor løsning. Det er derfor vigtigt, at flest mulige borgere får en god oplevelse med en problemfri overgang. For de personer, hvor overgangen bliver forbundet med udfordringer, er det desuden af afgørende betydning, at der er forståelse for, hvori udfordringerne består, og at der er tilstrækkelig hjælp at hente.

Det er vores opfattelse, at selve bekendtgørelsens indhold er af relativ tung teknisk karakter og i høj grad rettet mod den administrative håndtering af løsningen. Desuagtet har vi en række konkrete bemærkninger, hvor vi finder den mangelfuld i forhold til borgeres forståelse, adfærd og retssikkerhed.

Vi har dertil nogle overordnede kommentarer til de praktiske følger/konsekvenser, som vi forudser, at bekendtgørelsen vil medføre. Flere af disse er enslydende med opfordringer, spørgsmål og bemærkninger, som vi også tidligere har italesat, og som vi finder relevante tillige at fremhæve i dette høringssvar.

Bemærkninger til bekendtgørelsen om udstedelse af MitID til privatpersoner

Afsnittet: MitID til privatpersoner

Til § 2, stk. 3: *"MitID kan udstedes på sikringsniveau lav, betydelig eller høj"*.

Der bør udarbejdes informationsmateriale om, hvad borgeren "kan" på de enkelte sikringsniveauer, og hvilke oplysninger man skal kunne fremvise for at blive indplaceret på de enkelte niveauer.

Afsnittet: Identitetssikring af privatpersoner til udstedelse af MitID ved fysisk fremmøde

Til § 3, stk. 2: *"kontrolspørgsmål omkring CPR-oplysninger, anvende bekræftelse af identitet fra et vitterlighedsvidne eller på anden vis kontrollere den fremviste legitimation i en autoritativ kilde"*.

Hvilke kriterier er der for kontrolspørgsmålene, og er man i den forbindelse opmærksom på, at der ikke vil blive stillet spørgsmål af privat og personlig karakter, hvis der

eksempelvis er en pårørende til stede (for hvem oplysningerne er uvedkommende - det kunne fx være spørgsmål om tidligere ægteskaber, antal af børn etc.)?

Forudsættes det, at vitterlighedsvidnet fremmøder med borgeren, og hvilken dokumentation kræves der i den forbindelse? Hvis det ikke er ved fremmøde, skal borgere i så fald have et dokument med, hvor vitterlighedsvidner har bekræftet identiteten?

Hvad betragtes som en autoritativ kilde?

Afsnittet: Registreringsenhedens afgørelse om udstedelse af MitID ved fysisk fremmøde
Til § 4, stk.1: *"sikre, at privatpersonen kan få adgang til et identifikationsmiddel"*.

I de tilfælde, hvor borgeren ikke kan benytte app'en og derfor skal have et andet identifikationsmiddel, udleveres dette i så fald på stedet? Hvis identifikationsmidlet eftersendes med posten til borgeren, bliver migreringstiden i den forbindelse forlænget tilsvarende? Hvis det ikke udleveres på stedet, hvor skal det så rekvireres og af hvem?

Til § 4, stk. 2: *"Registreringsenheden skal give afslag på udstedelse af MitID, når en privatperson ikke kan identificeres tilstrækkeligt, hvis der er tvivl om det fremviste legitimationsdokumentations ægthed eller gyldighed"*.

Hvilken legitimation kræves for, at identiteten er tilstrækkelig bekræftet? Vil det kunne være et forældet pas eller kørekort og hvad med kommunalt udstedt legitimationskort? Det er i den forbindelse vigtigt at bemærke, at en gruppe af landets borgere hverken fører bil eller rejser uden for landets grænser, og at de derfor ikke er i besiddelse af disse identifikationsmidler, da de er unødvendige for deres daglige livsførelse. Ældre Sagen ser gerne, at det er tilstrækkeligt med et udløbet pas eller kørekort, da gyldigheden ikke har nogen betydning for at kunne identificere sig.

Til § 4, stk. 4: *"Registreringsenheden skal give afslag på udstedelse af MitID til en privatperson, hvis registreringsenheden vurderer, at privatpersonen ikke er i stand til at overholde og forstå betingelserne"*.

Hvilke kriterier skal nærmere være opfyldt for, at en person ikke er i stand til at overholde og forstå betingelserne? Og i forlængelse heraf er spørgsmålet, om en person vil blive bedt om at dokumentere sin helbredstilstand i den forbindelse, og modsat dette vil en lægeerklæring om personens tilstand kunne tilsidesætte registreringsenhedens vurdering?

Vi foreslår dertil, at afsnittet afslutningsvis indeholder en henvisning til muligheden for fuldmagt efter de gældende regler herom, og at der fastsættes en pligt til at vejlede om fuldmagtsmuligheder, i tilfælde hvor der gives afslag på udstedelse af MitID.

Afsnittet: Identitetssikring af privatpersoner til udstedelse af MitID ved digital selvbetjening

Til § 5, stk. 1: *"Privatpersoner kan foretage identitetssikring til udstedelse af MitID ved brug af identitetssikringsfunktionen i MitID App'en".*

Hvilken versioner af styresystemerne kan køre app'en?

Til § 5, stk. 4: *"digital kontrolproces af privatpersonens anvendte legitimation i en autoritativ kilde".*

Hvad betragtes som en autoritativ kilde?

Afsnittet: Suspension, genåbning og spærring af MitID

Til § 9, stk. 1: *"En suspension indebærer, at den digitale identitet eller identifikationsmidler tilknyttet et MitID ikke kan anvendes i suspensionsperioden".*

Vil NemID – i overgangsperioden hvor begge løsninger anvendes – kunne anvendes trods suspension af MitID, eller vil en suspension gælde begge ID'er? Hvis der sker suspension, vil vi foreslå, at der bør ske vejledning, og gerne i skriftlig form, til den pågældende om muligheden for at give digital fuldmagt til sine pårørende.

Det vil dertil være relevant, at det fremgår, hvad skal der til for, at MitID genåbnes.

Til § 9, stk. 4: *"ved mistanke om, at der foretages svindel med en privatpersons MitID, fx når adgangskoden indtastes forkert flere gange i træk".*

Vi mener, at det mangler at blive konkretiseret, hvad der nærmere kvalificerer til at være en mistanke, ud over gentagen forkert indtastning. Det skal i den forbindelse bemærkes, at personer med kognitive/hukommelsesmæssige udfordringer kan have svært ved at huske adgangskoder og derfor vil kunne komme til at trykke forkert flere gange.

Til § 9, stk.7: *"skal orientere privatpersonen om årsagen til suspensionen eller spærringen, når det er muligt at fremsende orienteringen til privatpersonen".*

Hvordan skal denne orientering ske (skal/kan det være mundtligt), og hvordan skal borgeren forholde sig frem til, at orienteringen er modtaget?

Henset til at der er en spærring, som ikke sker på borgerens anmodning, savner vi en uddybning af, hvad der nærmere menes med *"når, det er muligt"*. Ligesom vi savner svar på, hvor hurtigt det skal være undersøgt, hvorvidt der er tale om en retsmæssig suspension, eller om dette sker på et fejlagtigt grundlag. I forlængelse heraf er det vigtigt for os at gøre opmærksom på, at en spærring af borgerens MitID kan have negative konsekvenser/retsvirkninger for den enkelte, fx grundet manglende mulighed for at overholde frister eller lignende.

Afsnittet Klageadgang for privatpersoner

Til § 10, stk.1: *"En klage over en afgørelse om afslag på udstedelse eller afslag på genåbning af Mit-ID og en klage over suspension eller spærring af MitID, kan indbringes for Digitaliseringsstyrelsen".*

Det bør fremgå, hvilken klagesagsbehandling der er tale om, herunder om borgeren vil have mulighed for at kunne fremsende dokumentation, som vil indgå i sagsbehandling, fx i form af en lægeerklæring.

Vores overordnede bemærkninger til udstedelsen af MitID til privatpersoner

Det er Ældre Sagens opfattelse, at det bliver en stor ændring for alle - både myndigheder og den enkelte borger – at overgå til brugen af MitID i stedet for NemID.

Det ligger os på sinde, at hver enkelt borger, som er i stand til at have et digitalt bruger-ID, og som tager løsningen til sig, får en problemfri overgang til MitID. Det er vores opfattelse, at dette forudsætter, at informationen til borgerne er udførlig og omfattende, samt at der er taget højde for, at den enkelte vil modtage tilstrækkelig hjælp og vejledning, som vedkommende har krav på ud fra det individuelle behov. Dette er afgørende for, at den enkelte føler sig mødt og føler sig tryk og sikker til at komme godt i gang med brugen af MitID.

Ældre Sagen har derfor undervejs i dialogen med Digitaliseringsstyrelsen rejst en række opmærksomhedspunkter og stillet en række konkrete spørgsmål, både vedrørende rollefordeling, ressourcer og efterspørgsel af konkrete tal i relation til MitID-løsningen og udrulningen.

Rollefordelingen mellem banker, borgerservice og DSS

Ældre Sagens Rådgivning og vores korps på mere end 1.700 it-frivillige ønsker så vidt muligt at udfylde en funktion, som understøtter det offentlige og pengeinstitutternes forpligtelse, når MitID skal implementeres.

Ældre Sagen har til brug for dette arbejde løbende efterspurgt en udførlig information og konkret oversigt over ansvars-/rollefordeling mellem bankerne, borgerservice og DSS (Det Samlede Supporttilbud), så det fremstår klart, hvornår og hvor den enkelte borger skal henvende sig for at få udførlig og tilstrækkelig hjælp.

Borgerens rejse fra at have NemID til at få udstedt MitID kan variere i udtalt grad afhængig af den enkeltes konkrete forhold. Det er derfor vores opfattelse, at det er af afgørende betydning, at brugerrejsen afdækkes tilstrækkeligt, og at der på baggrund af dette udarbejdes klar og tydelig information om:

- Hvornår overgangen kan foregå digitalt, og hvornår MitID udstedes ved fysisk fremmøde. Det er også vigtigt, at det forklares, hvordan man skal forholde sig, hvis man oplever, at den digitale migration stoppes, og man i stedet skal overgå til fysisk fremmøde for at kunne gennemføre.
- Hvor man i hvert enkelte tilfælde skal opsøge hjælpen (dvs. hvornår er det henholdsvis banken, borgerservice og DSS, der skal kunne besvare spørgsmålet, og

hvornår er det nødvendigt, at man møder fysisk op, og hvor kan man møde fysisk op for at få hjælpen).

- Hvilken legitimation/dokumentation skal medbringes, hvad tidsomfanget vil være, om der skal bestilles tid, når der skal ske fysisk fremmøde.
- Hvorvidt det vil være nødvendigt og/eller anbefalet at medbringe en pårørende.

Hjælpen skal kunne hentes lokalt

Der findes mange borgere, for hvem det ikke er en mulighed, at MitID udstedes digitalt via bank eller mitid.dk. Blandt disse borgere vil der endvidere være en gruppe, for hvem de logistiske og praktiske udfordringer i forbindelse med kravet om fysisk fremmøde vil kunne afholde dem fra at få Mit-ID. Vi er særligt bekymrede for de borgere, som har svært ved at transportere sig til nærmeste registreringsenhed (bank eller borgerservice), hvor der kan ske udstedelse af MitID. Vi har derfor løbende understreget nødvendigheden af, at der tages særligt hensyn til de ældre, som bor langt fra bank/borgerservice og/eller samtidig har nedsat mobilitet.

Det er i den forbindelse vigtigt at bemærke, at så snart man bevæger sig væk fra de større byer, er der for mange borgeres vedkommende meget langt til den nærmeste borgerservice og ikke mindst bankfilial (i en tid hvor bankerne i tiltagende omfang lukker deres filialer), samtidig med at adgangen til offentlig transport er mere begrænset. Vi er grundlæggende af den opfattelse, at der bør tages højde for, at borgerne bliver mødt og har mulighed for hjælp og vejledning tæt på, hvor de bor, således at registreringsenheden kommer tæt på borgerne, fremfor at borgerne skal rejse langt for at komme til en registreringsenhed. Desuden opfordrer vi til, at der gøres særlige tiltag for at møde mange af landets svagestes borgere i eget hjem, fx dem der bor på plejehjem samt dem, som får omfattende personlig og praktisk hjælp i eget hjem.

Det er dertil vores opfattelse, at adgangen til hjælp og vejledning samt kvaliteten af samme aldrig må afhængige af, hvor i landet man bor.

Information til borgerne og deres pårørendes om muligheden for at hjælpe, herunder ved brug af digital fuldmagt

Det er kendt viden, at nogle pårørende har overtaget brugen af NemID for at kunne hjælpe en anden, der ikke kan eller har svært ved at administrere et digitalt bruger-ID. Ifølge Digitaliseringsstyrelsen er dette ikke er en lovlig fremgangsmåde. Vi forudser derfor udfordringer med, hvordan overgangen til MitID bliver for denne persongruppe og deres pårørende.

Vi mener derfor, at det i særdeleshed er vigtigt, at der udarbejdes tydelig og omfattende information om, hvilken rolle pårørende kan påtage sig i forbindelse med et digitalt bruger-ID. Det gælder både hjælpen, der kan/må ydes i overgangen og efterfølgende ved brugen af MitID samt oplysninger om fuldmagtsreglerne, herunder særligt den situation, hvor en borger får afslag på at få udstedt et Mit-ID.

Dertil bør der oplyses om, hvad man som pårørende kan med en digital fuldmagt, og hvordan denne oprettes.

I forlængelse heraf vil vi komme med samme opfordring, som Ældre Sagen gennem årene flere gange har fremsat. Det bør være mere tilgængeligt og overskueligt at oprette og tilgå en digital fuldmagt, og at én fuldmagt kan dække flere områder (på samme måde som en fremtidsfuldmagt). Vi opfordrer derfor til, at der arbejdes videre på dette.

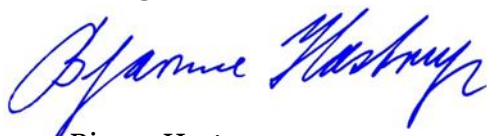
Behovet for tal til at danne et overblik

Vi har desuden efterspurgt en række tal hos Digitaliseringsstyrelsen. Blandt andet vedrørende estimater på, i hvilket omfang borgerne forventes at kunne benytte de forskellige løsninger, fx hvor mange man forventer, der kan migrere digitalt, og hvor mange man forventer, der skal have personlig hjælp ved fysisk fremmøde hos henholdsvis bankerne og i borgerservice.

Vi efterspørger fortsat disse tal, som har stor betydning for tilrettelæggelsen og planlægningen af vores indsats med at kunne yde hjælp og vejledning til ældre, da tallene vil give et billede af, hvordan det forventes, at migrationen vil forløbe.

Afslutningsvis vil vi henvise til vores høringsvar af 15. september 2020 om høring over lov til MitID og NemLog-in, hvori vi bl.a. påpeger, at den enkelte ældre borgers mulighed for kontakt med det offentlige samt retssikkerhed aldrig må afhænge af, hvorvidt vedkommende kan gøre brug af digitale løsninger. Det er derfor vigtigt at sikre, at samfundet ikke lader svage og ikke-digitaliserede borgere i stikken.

Venlig hilsen



Bjarne Hastrup
Adm. direktør