



Folketingets Erhvervs-, Vækst og Eksportudvalg
Christiansborg

Finansministeren
29. marts 2015

Svar på spørgsmål 159 pr. 3 marts 2015 (Erhvervs- Vækst- og Eksportudvalget alm. del.) stillet efter ønske fra Hans Kristian Skibby (DF)

Spørgsmål 159

Med henvisning til anonymiseret henvendelse omdelt på alm. del - bilag 163, bedes ministeren besvare følgende spørgsmål

- Hvad vil ministeren gøre for at effektivisere og sikre, at der ikke sker fejl i forbindelse med afsendelse/modtagelse af breve i e-boks?
- Hvordan forholder ministeren sig til, at mange virksomheder er utilfredse med, at de er blevet tvunget til at benytte e-boks, men at det ikke virker?
- Kan ministeren oplyse, hvor mange virksomheder der har problemer med ulæste breve, som de har liggende i e-boks?

Svar

Da Digital Post hører under Digitaliseringsstyrelsens ansvar, har jeg rådført mig med Digitaliseringsstyrelsen i besvarelsen af spørgsmålene.

Ad a)

Meddelelser fremsendes altid til det personnummer, som myndigheden har angivet. Det er efter Digitaliseringsstyrelsens oplysninger aldrig sket, at en meddelelse er blevet fremsendt til en anden modtager end angivet af myndigheden.

Ligesom det kan ske med fysisk post, har der gennem tiden været sager, hvor Digital Post-meddelelser fra offentlige myndigheder, har været sendt til en forkert modtager. I alle tilfælde var der tale om menneskelige fejl, herunder forkert indtastet personnummer ved afsendelse eller en manuel fejlslagen brevflutte-procedure. I de sager Digitaliseringsstyrelsen har kendskab til, har myndigheden analyseret hændelsesforløbet, håndteret fejl, fremsendt meddelelsen til rette modtager og analyseret arbejdsgange med henblik på at minimere fejlkilden.

Det er ikke muligt automatisk i Digital Post-løsningen at tjekke, om myndigheden har anført den korrekte modtager. Det ville kræve, at Digital Post-løsningen gik ind og tolkede på indholdet i meddelelsen, svarende til at postbuddet åbner kuverten, inden han lægger den i postkassen for at være helt sikker på, at det er den rette modtager, han er ved at aflevere til. I begge tilfælde ville det krænke brevhemmeligheden og dermed være ulovligt.

Kontrollen kan således kun ske ude hos den enkelte myndighed inden afsendelse, og Digitaliseringsstyrelsen har derfor opfordret alle myndigheder til at have ekstra fokus på, at afsendelse sker til rette modtager og sikre, at der etableres arbejdsgange, der minimerer risikoen for afsendelse til forkert modtager.

Ad b)

Som udgangspunkt er det mit indtryk at Digital Post virker, og både NemID og Digital Post har generelt oppeholdstider på over 99 %.

Erhvervsstyrelsen laver jævnligt brugertilfredshedsundersøgelser, for herved at få kortlagt hvor der evt. er problemer, så disse kan blive adresseret af

Digitaliseringsstyrelsen.

Digitaliseringsstyrelsen er bekendt med, at udvalgte grupper af virksomheder og interessenter, der bruger NemID Erhverv, bl.a. kuratorer har udfordringer med mulighederne i Digital Post løsningen. Digitaliseringsstyrelsen er i dialog med denne gruppe med henblik på løbende at tilpasse løsningen, så den bedre imødekommer deres særlige behov.

Digitaliseringsstyrelsen er ligeledes bekendt med, at der er virksomheder, der har problemer med oprettelse og administration af NemID. Digitaliseringsstyrelsen har fokus på dette problem, og planlægger en ny og mere brugervenlig version af NemID i efteråret 2015. Såfremt virksomheder oplever deciderede fejl på løsningerne, skal brugerne henvende sig til NemID og Digital Post support, med henblik på, at de kan blive rettet.

Ad c)

Der findes ingen konkrete tal for, hvor mange virksomheder, der ikke har læst deres post. Det skal fremhæves, at Persondataloven ikke tillader, at myndigheder følger med i, hvorvidt borgere og virksomheder åbner den tilsendte post efter modtagelsen.

Ca. 650.000 virksomheder er tilmeldt Digital Post, og heraf vurderer Erhvervsstyrelsen, at mellem 400.000 og 500.000 er aktive. En måling viser, at ca. 200.000 virksomheder har modtaget post indenfor de seneste 6 måneder uden at være logget ind på løsningen i samme periode. Betydningen af dette er svært at tolke. I adviseringsmailen, der kommer ved nye meddelelser i Digital Post, er afsender noteret. Virksomhederne kan derfor på denne baggrund have vurderet, at posten ikke indeholder ny viden og derfor vurderet, at posten ikke var relevant at læse. Et eksempel på dette kunne være ejendomsskattebilletten, som man har opsat til betalingservice. Ligeledes kan virksomheden have opsat automatisk videresendelse fra Digital Post til virksomhedens e-mailadresse. Herved behøver virksomheden ikke logge på løsningen for at læse meddelelsen. Virksomheder (typisk enmandsvirksomheder) kan også vælge at oprette en læseadgang fra deres private digitale postkasse, hvorved posten læses fra den private postkasse, så der ikke logges på virksomhedens digitale postkasse.

Såfremt en virksomhed har problemer med at tilgå deres digitale postkasse, har de mulighed for gratis support hos leverandøren af Digital Post. Hvis problemet med at tilgå den digitale postkasse ligger i administrationen af medarbejdercertifikater, henvises til supporten hos Nets DanID.

Med venlig hilsen

Bjarne Corydon