

## Leverance 3 - Kompensationsordning ved svindel med betalinger via NemKonto

---

26. januar 2022

I *leverance 1 og 2* er der identificeret en problemstilling i forhold til regulering og håndtering af NemKonto, som medfører, at borgere kan risikere at lide økonomisk tab, selvom de ikke har handlet uagtsomt i deres håndtering af NemID/MitID. I det følgende beskrives:

- Løsningsforslag
- Sagsbehandling
- Udgiftsmæssige konsekvenser
- Vejledning af borgerne

### Løsningsforslag

For at styrke borgernes retsstilling og tillid til de offentlige systemer og løse de skitserede problemstillinger, jf. *leverance 2*, foreslår arbejdsgruppen, at der etableres en ordning, hvorefter staten kan kompensere borgere for udbetalinger, som borgerne ikke har modtaget grundet fejl eller svindel med oplysninger i NemKonto-systemet. Det betyder, at i de tilfælde, hvor borgeren ikke har handlet uagtsomt i håndtering af sit NemID/MitID, vil vedkommende kunne kompenseres for et beløb svarende til den svindede NemKonto-udbetaling.

En sådan ordning vil kunne udformes uden at berøre de gældende regler under betalingsloven eller den almindelige aftaleret, som regulerer eksempelvis uautoriserede overførsel via Netbank, køb af varer over internettet, optagelse af lån mv, hvor borgeren som udgangspunkt ikke hæfter i forbindelse med eventuelt misbrug.

En sådan ordning bør afgrænses til alene at omfatte tilfælde, hvor borgere svindles for deres retmæssige udbetalinger, der følger af lov eller aftale, som følge af misbrug af NemKonto-systemet. Ordningen vil således sikre, at borgeren modtager den udbetaling, som vedkommende har krav på. For at sikre en ensartet retsstilling foreslås det samtidigt, at kompensationsordningen bør omfatte misbrug af private udbetalinger, som sker via NemKonto-systemet. Det vil betyde, at staten påtager sig den økonomiske risiko for både offentlige og private udbetalinger i tilfælde af misbrug af borgerens NemID til ændring af borgernes NemKonto, hvorefter udbetalingen i stedet tilgår svindleren.

Arbejdsgruppen foreslår endvidere, at der skal være mulighed for bagudrettet kompensation af borgere, som har været udsat for NemKonto-misbrug, således at der i en periode på seks måneder fra etablering af ordningen vil kunne ansøges om kompensation i sager om svindel med NemKonto med tilbagevirkende kraft. Med udgangspunkt i logoplysninger i NemKonto-systemet, vil det være muligt at dokumentere ændringer tre år tilbage i tid. Der har dog været eksempler på svindel, der går længere tilbage, fx *keylogger-sagerne* hvor borgere, der har brugt offentligt tilgængelige computere på landets biblioteker, uforskyldt har fået stjålet deres fortrolige oplysninger via såkaldte *keyloggere* til brug for økonomisk kriminalitet. Det foreslås,

at der inden for rammerne af kompensationsordningen bliver mulighed for at ansøge om kompensation for svindel med NemKonto inden for de sidste ti år fra etablering af ordningen.

Under en bagudrettet kompensationsordningen vil der kunne ses tilfælde, som ligger så langt tilbage i tid, at det vil være vanskeligt at sikre tilstrækkelig dokumentation, herunder fordi oplysninger i NemKonto-systemet slettes efter tre år. Det kan ikke udelukkes, at der i konkrete tilfælde ikke vil kunne udbetales kompensation pga. af manglende dokumentation.

Ordningen vil ligeledes indebære, at en offentlig myndighed skal kunne træffe afgørelse i sager om svindel med udbetalinger via NemKonto med henblik på udbetaling af kompensation. Det foreslås, at kompetencen til at træffe afgørelser i sagerne indledningsvist placeret hos Digitaliseringsstyrelsen.

Uanset indførelsen af en kompensationsordning foreslår arbejdsgruppen, at det afklares og præciseres, hvordan regler om frigørende virkning skal regulere såvel offentlige som private udbetalinger, herunder reglerne sammenhæng med betalingsloven og den almindelige aftale- og obligationsret.

### **Sagsbehandling**

Der lægges op til, at der på baggrund af den af borgerens fremlagte dokumentation<sup>1</sup> vil blive truffet afgørelse om, hvorvidt der skal udbetales kompensation. Der lægges op til, at der som udgangspunkt bør udbetales kompensation for manglende offentlige og private udbetalinger, såfremt borgeren ikke har handlet uagtsomt. Som led i uagtsomhedsvurderingen bør det bl.a. indgå, under hvilke omstændigheder tredjemand er kommet i besiddelse af indehaverens oplysninger (brugernavn, adgangskode og identifikationsmiddel til NemID/MitID, fx nøglekort til NemID eller kodeviser til MitID), om indehaveren havde haft kendskab til, at tredjemand var kommet i besiddelse af de pågældende oplysninger, og om indehaveren havde gjort, hvad der var muligt for at forhindre misbrug, fx ved at spærre sit NemID/MitID så hurtigt som muligt.

Tilsvarende uagtsomhedsvurdering bør anvendes i forhold til situationer, hvor en tredjemand gennem social engineering-angreb, fx ved svindelopkald til indehaveren, er lykkedes med at opnå kendskab til indehaverens oplysninger og har snydt borgeren til at godkende transaktioner ved at swipe med NemID nøgleapp eller MitID app.

Som led i ordningen bør udbetaling af kompensation forudsætte, at borgeren indsender dokumentation for kravet, således at sagen kan oplyses tilstrækkeligt til, at myndigheden vil kunne træffe afgørelse uafhængigt af politiets efterforskning.

Det bemærkes, at hvis borgeren har handlet uagtsomt, eller der ikke vil kunne sikres tilstrækkelig dokumentation, vil der ikke kunne udbetales kompensation.

---

<sup>1</sup> Dokumentationen bør bl.a. indeholde: politianmeldelse, redegørelse af forløbet, dokumentation for berettigelse til udbetaling, dokumentation for at NemID er spærret og fuldmagt til indhentning af logoplysninger for henholdsvis NemID og NemKonto.

## Udgiftsmæssige konsekvenser

Etablering af kompensationsordningen vil indebære udgifter til henholdsvis lønsum til sagsbehandling og kompensation.

Omfanget af uautoriserede overførsler via NemKonto er behæftet med stor usikkerhed, og denne type svindel registreres ikke særskilt hos politiet. Omfanget forventes dog fremadrettet at være begrænset, da der 19. april 2021 blev tilføjet et ekstra godkendelsestrin ved ændring af NemKonto via selvbetjeningsløsningen. En NemKonto anvist via selvbetjeningsløsningen er herefter først aktiv, når kontoen er aktiveret via kode angivet i et fysisk fremsendt aktiveringsbrev.

Ved etablering af kompensationsordningen vurderes det samlede ressourcetræk for sagsbehandlingen ikke at overstige 2-4 årsværk. Der vil i 2022 og 2023 dog være behov for ekstra ressourcer til dels etablering og håndtering af bagudrettede sager. Udgifter til kompensation vurderes endvidere ikke at overstige 2 mio. kr. årligt, men de må dog vurderes at være højere i de første år, hvor der træffes afgørelser i bagudrettede sager, *jf. tabel 1*.

**Tabel 1**  
Foreløbig estimering af udgiftsmæssige konsekvenser

	2022	2023	2024	2025
<b>Udgifter i alt (mio.kr.)</b>				
Lønsumsbehov	2.3 – 4.6	2.7 – 5.4	1.5 – 3.0	1.5 – 3.0
Udbetaling af kompensation	1.5 – 3.0	2.0 – 4.0	1.0 – 2.0	1.0 – 2.0
<b>I alt</b>	<b>3,8 – 7.6</b>	<b>4,7 – 9.4</b>	<b>2,5 – 5.0</b>	<b>2,5 – 5.0</b>

Anm.: Udgifter til opstart i 2022 samt bagudrettet kompensation er medtaget i estimatet. Der kan være behov for at justere økonomien efter ordningen er trådt i kraft.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen

Det kan overvejes, hvordan kompensationsordningen skal finansieres, herunder ved at se på mulighederne for gebyrfinansiering.

## Vejledning af borgerne

En kompensationsordning vil ikke påvirke det aftaleretlige anliggende mellem borger og eksempelvis udlånsvirksomheder, uagtet at forbrugslån udbetales via NemKonto, hvor svindleren har ændret den underliggende konto, så lånet går til svindleren. Borgere, der oplever udfordringer med at afvise betalingskrav fra fx udlånsvirksomheder, vil således ikke være omfattet af kompensationsordningen. Det skal ses i lyset af, at denne type misbrug angår indgåelse af en aftale i borgernes navn, der udgør falsk eller forfalskning. Der er således ikke tale om ydelser, som borgeren har krav på, idet borgeren aldrig har indgået en sådan aftale. Borgeren hæfter som det klare udgangspunkt ikke for betaling af varer eller lån, som er optaget i borgers navn ved falsk eller forfalskning.

Der vil i forlængelse af arbejdsgruppens afrapportering blive iværksat en borger- og erhvervsrettet kampagneindsats, som skal have fokus på borgernes retsstilling, herunder også i forhold til forbrugslånsvirksomheder.