



Artikel til digst.dk om offentlige myndigheders særlige vejledningspligt ifm. kanalskifte til Digital Post

Særlig vejledningsforpligtelse ved offentlige myndigheders overgang til udsendelse af digital post

Når en borger har tilmeldt sig Digital Post, kan myndigheder begynde at sende digital post til personen. Dog har en offentlig myndighed, der skifter fra udsendelse af traditionel post til digital post, en særlig vejledningsforpligtelse overfor borgerne. Det fremgår af en principafgørelse fra Ankestyrelsen.

Reglerne i Lov om Offentlig Digital Post betyder, at retsvirkningen af post, der er sendt digitalt, er lige så bindende som post, der er sendt som fysisk brev. Det er derfor borgerenes eget ansvar at holde øje med, om de har modtaget digital post fra det offentlige, når de har tilmeldt sig Digital Post.

Dog har Ankestyrelsen i en principafgørelse den 28. november 2013 fastslået, at to enlige forsørgere havde ret til børnetilskud, som Udbetaling Danmark havde stoppet, fordi de to borgere ikke havde bekræftet deres status som enlige. Borgerne, der var tilmeldt Digital Post, havde hidtil modtaget fysiske breve om, at de skulle sende en erklæring om status som enlig forsørger. Da Udbetaling Danmark begyndte at sende disse breve digitalt, overså borgerne i begge tilfælde brevene i deres digitale postkasser – herunder også rykkere og afgørelsen om, at de havde mistet tilskuddet, der alle blev sendt digitalt.

Ankestyrelsens afgørelse fastslår, at det under disse omstændigheder var undskyldeligt, at borgerne ikke bekræftede deres status som enlige. Ankestyrelsens begrundelse er, at Udbetaling Danmark på forhånd burde have vejledt borgerne om, at de fremover ville modtage brevene digitalt. Ankestyrelsen angiver ikke, hvornår en vejledning er fyldestgørende, men slår fast, at en sådan vejledning ikke kun bør udsendes digitalt. Det afgørende for Ankestyrelsens principafgørelser var, at borgerne berettiget havde en forventning om, at de fortsat ville modtage papirpost fra Udbetaling Danmark. Det tillagdes også vægt, at borgeren ikke forud for ændringen var blevet vejledt om betydningen af jævnligt at kontrollere deres digitale postkasse.

På baggrund af Ankestyrelsens afgørelse iværksætter Digitaliseringsstyrelsen i fællesoffentligt regi de kommende måneder en informationsindsats med fokus på borgernes ansvar for jævnligt at tjekke, om de har modtaget post i såvel deres

digitale som deres fysiske postkasse. Op til og efter 1. november 2014 vil der endvidere i regi af den fællesoffentlige kampagne om overgangen til obligatorisk digital kommunikation med det offentlige blive kommunikeret bredt om Digital Post. Desuden vil der i sensommeren 2014 blive udsendt underretningsbreve til borgerne om, at det 1. november er lovpligtigt for alle danskere over 15 år, at kunne modtage digital post fra det offentlige. Underretningsbrevet vil også indeholde budskabet om, at borgerne fortsat skal tjekke deres post både digitalt og fysisk, idet det forventes, at myndighedernes overgang til udsendelse af digital post vil ske gradvis. Der vil fortsat være systemer, der ikke er omlagt eller post, der stadig kun kan fremsendes som fysisk post. Det bemærkes hertil, at lov om Offentlig Digital Post alene forpligter borgerne til at modtage breve digitalt, men ikke stiller krav til myndighederne om at afsende alle breve via Digital Post.

Fra november 2014 vil der i en periode blive udsendt et adviseringsbrev til en borger, når borgeren første gang modtager digital post, men ikke har været logget ind i digital post løsningen. Dette fysisk sendte adviseringsbrev vil også være et væsentligt tiltag, der medvirker til at sikre, at de borgere, der endnu ikke har taget postkassen i brug, bliver bevidste om, at der er post til dem i den digitale postkasse.

På trods af de ovenfornævnte adviserings- og kommunikationstiltag, har de enkelte myndigheder stadig en særlig vejledningsforpligtelse i forbindelse med et eventuelt kanalskifte fra fysisk til digital post. Særligt efter 1. november 2014 bliver det i endnu højere grad vigtigt, at myndighederne vejleder ved kanalskifte, idet der med den obligatoriske ordnings ikrafttræden alt andet lige skabes en forventning hos borgerne om, at posten fra det offentlige nu bliver digital.

Det kan også være en god idé, at myndighederne internt udarbejder procedurer for kanalskifte for deres forskellige brevtyper.

Det er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at der ikke kan anvises én bestemt måde at løfte denne vejledningspligt. Digitaliseringsstyrelsen foreslår, at myndighederne overvejer forskellige tiltag for at sikre, at borgerne er informeret om, at de skal huske at tjekke, om de har modtaget digital post fra det offentlige. Myndighederne kan fx informere borgerne i det sidste papirbrev, der sendes på det pågældende område, om at brevene fremadrettet sendes digitalt.

Myndigheder kan også vælge at indrykke annoncer om kanalskiftet i lokalaviser eller i dagblade. Myndigheden bør endvidere i deres generelle information påminde borgerne om, at de skal huske at tjekke både deres fysiske og deres digitale postkasse. Borgerne bør ligeledes opfordres til at angive en mailadresse, når de tilmelder sig Digital Post. Opgiver borgeren en mailadresse i Digital Post-løsningen, vil borgeren automatisk modtage en adviserings på e-mail, når de modtager ny digital post fra det offentlige.



Myndigheder bør være bevidst om, at de ikke udelukkende udsender vejledningen digitalt, men kommunikerer på forskellige kanaler, således at der er størst mulig sandsynlighed for, at budskabet når borgeren.

En myndighed kan endvidere anmode borgeren om at bekræfte modtagelsen af det første digitale brev efter kanalskifte for en brevtipe ved i brevet at opfordre til tilbagesvar via Digital Post eller kontakt på anden måde. Manglende bekræftelse kan myndigheden så følge op på, ved at kontakte borgeren ad en anden kanal end den digitale.

Spørgsmål-svar til Ankestyrelsens principafgørelse om særlig vejledningsforpligtelse ved offentlige myndigheders overgang til udsendelse af digital post

I nedenstående spørgsmål-svar-oversigt forholder Digitaliseringsstyrelsen sig til nogle af de spørgsmål, der kunne opstå på baggrund dels af publikationen af artiklen om myndighedernes særlige vejledningsforpligtelse og dels på baggrund af selve principafgørelsen i Ankestyrelsen. Desuden opstilles scenarier for, hvornår en myndighed foretager et kanalskifte, og hvordan en myndighed i den forbindelse løfter sin vejledningsforpligtelse. Listen af scenarier er ikke udtømmende og de svar, der gives er Digitaliseringsstyrelsens vurdering af ovennævnte principafgørelse i Ankestyrelsen om særlig vejledningsforpligtelse.

1. Hvad betyder afgørelsen for overgangen til Digital Post?

Ankestyrelsens afgørelse påvirker ikke selve overgangen til Digital Post. Det væsentlige for Ankestyrelsens afgørelse er, at en myndighed fortsatte med at sende papirpost, uagtet at borgerene var tilmeldt Digital Post. Ankestyrelsen fastslår, at en tilmelding til Digital Post er bindende for borgeren. Derfor er Ankestyrelsens afgørelse meget konkret sigtet mod, at myndighederne sørger for at vejlede borgerne, når de foretager et kanalskifte til udsendelse af digital post.

2. Betyder afgørelsen, at der altid skal sendes et papirbrev til borgeren om, at en myndighed nu omlægger en bestemt type post, hver gang et system omlægges til digital post?

Nej, der er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at det ikke specifikt behøver at være i et brev, myndigheden vejleder om omlægningen. Det kan derimod gøres på flere forskellige måder, fx indrykke annoncer i lokalaviser eller ved opslag, der hvor borgerne færdes. Hvis omlægningen sker for et sagsområde, hvor der er hyppig kontakt til borgeren, kan myndigheden i det seneste papirbrev forud for omlægningen gøre opmærksom herpå. Det er ikke muligt – med afsæt i Ankestyrelsens afgørelse – at give præcise anvisninger på, hvordan myndigheden opfylder vejledningsforpligtelsen, men det skal kunne sandsynliggøres, at borgeren har modtaget særlig vejledning om omlægningen.

4. Hvornår har man som myndighed foretaget et kanalskifte?

Det er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at der er tale om et kanalskifte, når borgeren har en berettiget forventning om at modtage brevet på én kanal, og myndigheden sender borgeren det på en anden. Fx i ovennævnte sag, hvor borgerne hidtil havde modtaget en bestemt type brev i papirpost.

5. Hvorfor giver Digitaliseringsstyrelsen ikke én anvisning på, hvordan vi som myndigheder skal forholde os?

Digitaliseringsstyrelsen har vurderet, at det ikke er muligt at anwise én måde, at informere på, som favner alle tænkelige situationer. Det hænger også sammen med, at Ankestyrelsens afgørelse ikke giver en præcis anvisning på, hvornår myndigheden har opfyldt sin vejledningsforpligtelse. Derfor må den enkelte

myndighed sagsområde for sagsområde overveje, hvordan der bedst muligt gives information til borgerne.

6. Hvad sker der efter 1. november 2014, hvor alle borgere har fået grundig information om, at de modtager posten digitalt?

Såfremt myndighederne overgår til at sende posten digitalt, parallelt med at det bliver obligatorisk for borgerne at modtage posten digitalt den 1. november 2014, er det Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at en del af vejledningsforpligtelsen løftes som følge af den fællesoffentlige kommunikationskampagne og de personlige underretningsbreve, der udsendes. Den enkelte myndighed bør dog stadig overveje hvilke yderligere vejledningstiltag, der bør iværksættes ved kanalskifte.

Efter 1. november 2014 er der skabt en yderligere forventning hos borgerne om, at posten kommer digitalt. Myndighederne bør derfor efter overgangen den 1. november 2014 have skærpet fokus på at informere, når papirbreve skiftes ud med digitale breve. Det gælder ved kanalskifte umiddelbart efter 1. november 2014, men særligt ved kanalskifte, der først foretages senere - fx i 2015 og fremefter.