



FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND

**FOB 2023-33**

# **Ministeriums it- problemer hindrede borgernes ret til kommunikation gennem Digital Post**

## Resumé

11. november 2023

*På baggrund af en konkret klage over Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets sagsbehandlingstid blev ombudsmanden opmærksom på, at ministeriet havde problemer med at modtage henvendelser gennem Digital Post. Ombudsmanden indledte af egen drift en undersøgelse af ministeriets håndtering heraf.*

### Forvaltningsret

115.9

29.9

*Undersøgelsen viste, at ministeriet i en periode generelt havde haft problemer med at modtage Digital Post. Der gik ca. to måneder, fra problemet med at modtage henvendelser gennem Digital Post blev identificeret, til det blev løst. Derudover gik der yderligere fire måneder, før alle de henvendelser, der var sendt til ministeriet i den omhandlede periode, var modtaget i ministeriet.*

### Transport og kommunikation

2

9

*Ombudsmanden udtalte, at borgere og virksomheder efter § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere har ret til at anvende Digital Post som postløsning i kommunikationen med offentlige myndigheder, og at denne ret på grund af it-problemerne i ca. to måneder havde været sat ud af kraft.*

*På den baggrund var ombudsmanden enig med Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet i, at der var tale om et beklageligt forløb.*

*(Sag nr. 23/03208)*

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen:

## **1. Indledning**

I forbindelse med behandlingen af en klage over Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets sagsbehandlingstid i en aktindsigtssag blev jeg opmærksom på, at Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet havde identificeret et problem med modtagelsen af henvendelser gennem Digital Post.

Jeg bad på den baggrund Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet om en udtalelse om omfanget af problemet, hvilke tiltag ministeriet havde iværksat eller påtænkte at iværksætte for at løse problemet, samt om håndteringen af henvendelserne, som ikke var nået frem til ministeriet.

## **2. Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets redegørelse for problemet med Digital Post**

### **2.1. Ministeriets almindelige brug af Digital Post**

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet anvender it-løsningen Digital Post til at modtage og afsende sikker digital kommunikation til borgere, myndigheder og virksomheder. Ministeriet har oplyst, at en henvendelse sendt som Digital Post til ministeriet automatisk overføres gennem virk.dk til ministeriets hovedpostkasse, kefm@kefm.dk. Herefter fordeles henvendelsen fra ministeriets hovedpostkasse til den relevante enhed i ministeriet gennem ministeriets journalsystem.

Da problemet med modtagelse af Digital Post blev konstateret, havde ministeriet ikke adgang til henvendelserne på virk.dk. Det fik administratoradgang hertil den 21. juni 2023, og det kan således nu læse henvendelser direkte på virk.dk.

### **2.2. Omfanget og løsning af problemet med Digital Post**

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet blev ultimo april 2023 opmærksom på problemer med at modtage oplysninger gennem Digital Post i forbindelse med nogle ansættelsesprocesser. Efterfølgende konstaterede ministeriet, at problemet relaterede sig til modtagelsen af Digital Post i almindelighed.

Den 28. april 2023 anmodede ministeriet Statens It om at undersøge og udbedre fejlen. Medio maj tog Statens It kontakt til Netcompany, der er leverandør og udvikler af Digital Post. Statens It og Netcompany konstaterede, at modtagersystemet var deaktiveret på grund af en fejl hos Netcompany.

Den 19. juni 2023 oplyste Netcompany, at man kunne løse problemet, og Netcompany meddelte herefter den 21. juni 2023, at problemet var løst ved fornyelsen af et certifikat. Ministeriet kontrollerede efterfølgende, at ministeriet kunne modtage Digital Post i ministeriets hovedpostkasse som tidligere.

Det er på den baggrund ministeriets vurdering, at problemet med at modtage Digital Post i ministeriet stod på i perioden 28. april – 21. juni 2023. I dette tidsrum har henvendelser ligget i ministeriets virk.dk-postkasse og er ikke automatisk blevet videresendt til ministeriets hovedpostkasse.

Den 21. juni 2023 fik ministeriet tildelt Digital Post-administratoradgang til ministeriets virk.dk-postkasse, således at det kunne få adgang til de henvendelser, som ministeriet ikke havde kunnet tilgå i perioden. Henvendelserne blev samme dag (forsøgt) fordelt manuelt til ministeriets hovedpostkasse. Ultimo august 2023 konstaterede ministeriet imidlertid, at ikke alle henvendelser var modtaget i hovedpostkassen. Ministeriet anmodede på den baggrund Digitaliseringsstyrelsen og Netcompany om at sikre, at alle henvendelser blev modtaget i ministeriets hovedpostkasse. Digitaliseringsstyrelsen og Netcompany kunne dog ikke overføre alle henvendelserne automatisk, hvorfor ministeriet i begyndelsen af november 2023 overførte de resterende henvendelser manuelt. Alle henvendelser er efter det oplyste nu blevet modtaget i ministeriets hovedpostkasse.

Det vil efter det oplyste også fremover være muligt for ministeriet at tilgå henvendelser direkte på virk.dk.

### **2.3. Ministeriets håndtering af henvendelser og vurdering af forløbet**

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet har identificeret ca. 240 henvendelser, der har været forsøgt sendt til ministeriet i den periode, hvor problemet med Digital Post stod på. Ministeriet har oplyst, at en ikke uvæsentlig andel af disse er dubletter på grund af gentagne forsøg på at fremsende samme henvendelse.

Henvendelserne er primært afsendt af offentlige myndigheder og virksomheder. Henvendelsernes karakter er en blanding af orienteringsskrivelser, informationsmails, faktureringsbemærkninger, personalerelaterede henvendelser, herunder i forbindelse med ansættelser, og enkelte borgerhenvendelser mv.

Ministeriet har igennem den periode, hvor der var problemer med Digital Post, modtaget generelle og ensartede mails om, at ministeriet har modtaget Digital Post. Det har til gengæld ikke været muligt at læse den underliggende henvendelse. De pågældende mails havde følgende ordlyd:

”Kære Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet



Du har modtaget ny Digital Post fra [navn på borger/myndighed/virksomhed].

Log på Virk, e-Boks.dk eller mit.dk for at læse den.”

På baggrund af sådanne mails og den tekst, der er fremgået af emnefeltet for den enkelte henvendelse, har det i flere tilfælde været muligt for ministeriet at få kendskab til afsender og emne. Det er på den baggrund ministeriets umiddelbare vurdering, at langt hovedparten af henvendelserne til ministeriet i perioden blev håndteret, inden ministeriet fik adgang til virk.dk den 21. juni 2023, f.eks. ved at tage kontakt til afsenderen.

Ifølge Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet har der ikke været behov for at genskabe henvendelser. Ministeriet har modtaget et dataudtræk fra Digitaliseringsstyrelsen, der viser samtlige forsøg på at sende ministeriet Digital Post i perioden. Efter at have sammenholdt udtrækket med henvendelserne i virk.dk-postkassen er det ministeriets vurdering, at det har modtaget alle henvendelser, der har været sendt til ministeriet i perioden, og at der således ikke er gået henvendelser tabt.

Der er efter ministeriets opfattelse tale om et beklageligt forløb, hvor problemet burde være blevet håndteret langt hurtigere.

### **3. Min vurdering**

Borgere og virksomheder har efter § 8 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere (lovbekendtgørelse nr. 686 af 15. april 2021) ret til at anvende Digital Post som postløsning i kommunikationen med offentlige myndigheder. Hindringer eller vanskeligheder, der rammer forsendelser i postløsningen, vil efter omstændighederne kunne indebære, at den ret, som følger af lovens § 8, ikke kan anses for reel. Jeg henviser til [FOB 2015-21](#) og [FOB 2018-1](#) (på ombudsmandens hjemmeside).

I den foreliggende sag blev problemet opdaget ultimo april 2023 og fejlen udbedret den 21. juni 2023. Jeg må således lægge til grund, at tekniske problemer i ca. to måneder forhindrede adgangen til kommunikation gennem Digital Post til Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet, og at borgeres og virksomheders ret til at sende henvendelser til ministeriet via Digital Post således har været sat ud af kraft i denne periode. Endvidere fik ministeriet først overført alle henvendelser fra virk.dk til ministeriets egen hovedpostkasse i begyndelsen af november 2023.

Jeg er på den baggrund enig med Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet i, at der er tale om et beklageligt forløb.

Ministeriet har anført, at mange af henvendelserne ikke var af hastende karakter og til dels kunne håndteres af ministeriet på forskellig vis, jf. pkt. 2.3 ovenfor. Nogle af henvendelserne var imidlertid hastende og/eller med lovbestemte tidsfrister. Det var eksempelvis tilfældet i den aktindsigtssag, hvor jeg blev opmærksom på problemet, jf. ovenfor under pkt. 1. I denne sag havde ministeriet ikke identificeret og rettet henvendelse til den pågældende borger, da borgeren klagede til mig over sagsbehandlingstiden i aktindsigtssagen.

Jeg forstår, at Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet på nuværende tidspunkt har modtaget alle de manglende henvendelser fra den omhandlede periode, og at ministeriet med den nu etablerede administratoradgang til [virksomheder@virksomheder.virk.dk](mailto:virksomheder@virksomheder.virk.dk) umiddelbart vil kunne tilgå og læse mails sendt til ministeriet direkte i [virksomheder@virksomheder.virk.dk](mailto:virksomheder@virksomheder.virk.dk). På den baggrund foretager jeg mig ikke mere i sagen.