

Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

2022/2 LSF 98 (Gældende)

Forslag til Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

Ministerium: Digitaliseringsministeriet

Journalnummer: Ministeriet for Digitalisering og Ligestilling,
Digitaliseringsstyrelsen, j.nr. 2022-2309

Forslag

til

Lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening

§ 1. Loven finder anvendelse på alle offentlige myndigheders obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der efter lovgivningen er mulighed for at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening for fysiske personer, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Loven gælder ikke for domstolenes digitale portaler.

§ 2. Fysiske personer, der er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Digital Post efter regler udstedt i medfør af § 5, stk. 1, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, har efter anmodning ret til at benytte den pågældende lovgivnings hjemlede alternativ til den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning.

Stk. 2. Anmodning om fravigelse efter stk. 1, skal indgives i overensstemmelse med de regler, der gælder for den pågældende obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning.

§ 3. Loven træder i kraft den 1. juni 2023.

§ 4. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

1. Indledning

Digital selvbetjening giver borgere mulighed for at kommunikere digitalt med myndighederne. Dette vil oftest ske via selvbetjeningsløsninger på en myndigheds hjemmeside. En borger kan fx melde flytning via borger.dk. For en række offentlige serviceområder er der i den relevante lovgivning fastsat krav om, at borgere skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning, som den relevante myndighed stiller til rådighed. Dette benævnes obligatorisk digital selvbetjening.

På de fleste områder med obligatorisk digital selvbetjening gælder det, at hvor myndigheden vurderer, at en borger må forventes ikke at kunne anvende den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning, er der i lovgivningen givet mulighed for fx at undtage eller fritage borgere fra kravet om brug heraf. Der kan i lovgivningen være brugt dispensation eller lignende begreber for fravigelse af udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening.

Hvor der sker fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, skal borgere tilbydes et alternativ til obligatorisk digital selvbetjening. Alternativerne er beskrevet i lovgivningen.

I praksis er der dog konstateret udfordringer med de gældende regler. Dette ses både i relation til administration af reglerne og borgernes forståelse af reglerne. Borgere skal på nogle områder begrunde deres behov for et alternativ til digital selvbetjening, som myndigheden kan vurdere anmodningen ud fra. Det kan for nogle være til gene at begrunde behovet ud fra personlige årsager, herunder helbredsoplysninger. Kriterierne for denne vurdering er ikke hjemlet ensartet på tværs af lovgivningen og administreres forskelligt af myndighederne. Borgere kan derfor opleve at kunne blive undtaget fra én selvbetjeningsløsning, men ikke fra en anden selvbetjeningsløsning.

Endvidere er nogle borgere i den vildfarelse, at fritagelsen fra Digital Post medfører en generel fritagelse eller undtagelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Det fremgår af regeringsgrundlaget Ansvar for Danmark (december 2022), at regeringen vil forenkle reglerne for digital fritagelse, så ældre og socialt udsatte lettere kan blive fritaget for digital selvbetjening og dialog med det offentlige. Med lovforslaget gennemføres en forenkling af reglerne, der imødekommer dette.

Formålet med lovforslaget er på denne baggrund at gøre det nemmere for borgere, der i forvejen er fritaget fra Digital Post, at blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening, samt at skabe bedre sammenhæng i reglerne for borgeres digitale kommunikation med offentlige myndigheder. Derudover har lovforslaget til formål at gøre det lettere for myndighederne at administrere reglerne.

2. Fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening for fysiske personer, der er fritaget fra Digital Post

2.1. Gældende ret

Undtagelse og fritagelse fra obligatorisk digital selvbetjening er reguleret i de enkelte love, hvor selve den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning er reguleret. Fx er borgere forpligtet til at anmelde flytning ved hjælp af digital selvbetjening, jf. CPR-loven § 12, stk. 3. Muligheden for undtagelse fra kravet er her reguleret i samme bestemmelse.

Der er i hver enkelt lov anført de kriterier, som en myndighed skal lægge vægt på i vurderingen af, om en borger kan blive undtaget eller fritaget fra obligatorisk digital selvbetjening. Fritagelse fra Digital Post kan indgå som ét af kriterierne, men det er ikke givet på tværs af sagsområder, at dette er et gyldigt kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening. De enkelte love anvender forskellige termer, herunder fritagelse og undtagelse, for borgerens fravigelse fra krav om obligatorisk digital selvbetjening.

Det er mest udbredt, at de sektorspecifikke bestemmelser om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening giver borgere mulighed for at blive *undtaget* fra en obligatorisk selvbetjeningsløsning. Hermed menes undtagelse fra at benytte en selvbetjeningsløsning i en konkret situation, fx i forbindelse med registrering af flytning. Det betyder også, at borgeren skal anmode om undtagelse *hver gang* borgeren skal benytte den pågældende selvbetjeningsløsning.

Der findes også mere varige muligheder for borgeres fravigelse fra krav om obligatorisk digital selvbetjening. Fx kan borgere på en række af Udbetaling Danmarks områder blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening gældende for et sagsforløb, hvor man fx skal benytte en selvbetjeningsløsning til at indsende dokumentation flere gange i det samme sagsforløb, fx ved ændringer i indkomst eller lignende forhold i sagens grundlag.

Det er udbredt, at der med *fritagelse* refereres til en varig eller længerevarende fritagelse fra at bruge en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning til en ellers gentagende aktivitet, fx booking af pligtig samtale ved jobcenter gennem jobcentrenes digitale selvbetjeningsløsning, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 45. En borger, der er fritaget fra en bestemt digital selvbetjeningsløsning, er således fritaget fra al brug af den pågældende selvbetjeningsløsning. De administrerende myndigheder kan foretage opslag i Digital Post-løsningens kontaktregister for at kontrollere en borgers tilmeldingsstatus til Digital Post.

Reglerne for fritagelse fra Digital Post er fastsat i medfør af lov om Digital Post fra offentlige afsendere. Heraf fremgår det, at det er obligatorisk at have en digital postkasse til post fra offentlige myndigheder i den fællesoffentlige digitale postløsning. Dog kan borgere fritages for Digital Post, hvis et af fritagelseskriterierne opfyldes. Disse kriterier vedrører kognitiv og fysisk funktionsnedsættelse, manglende adgang til computer i eget hjem eller opholdssted eller manglende internetforbindelse, sproglige barrierer, udrejse af Danmark eller ophør af fast ophold i Danmark, vanskeligheder med at skaffe MitID samt eventuelle særlige forhold efter konkret vurdering. For at blive fritaget for Digital Post, skal borgeren anmode kommunen herom. Borgeren er ikke forpligtet til at oplyse, hvilket af kriterierne, der ligger til grund, og borgerens anmodning efterprøves ikke.

2.2. Digitaliserings- og Ligestillingsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet finder det uhensigtsmæssigt, at nogle borgere kan opleve, at deres fritagelse fra Digital Post i nogle tilfælde kan benyttes som begrundelse for undtagelse eller fritagelse, men i andre tilfælde ikke kan benyttes. Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet vil med lovforslaget introducere mulighed for, at borgere, der er fritaget fra Digital Post fra offentlige afsendere, kan benytte denne fritagelse som eneste kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening.

Det er Digitaliserings- og Ligestillingsministeriets vurdering, at der er behov for enklere og mere smidige regler for de borgere, som ønsker at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Ved at indføre et objektivi kriterium vil reglerne blive mere gennemskuelige for den enkelte borger og lettere at administrere for myndighederne.

De foreslåede bestemmelser gælder på tværs af de sektorspecifikke fravigelsesbestemmelser og skal supplere disse. Den foreslåede bestemmelse i § 2 gælder parallelt med fravigelsesbestemmelserne og

skal ses i sammenhæng med disse, da såvel øvrige kriterier for fravigelse fra samt alternativerne til digital selvbetjening er hjemlet i de sektorspecifikke fravigelsesbestemmelser. Dette vil medføre, at borgere, som er fritaget fra Digital Post, benytter den foreslåede bestemmelse i sammenhæng med en fravigelsesbestemmelse i en sektorspecifik lov. Derved får den Digital Post-fritagne borger mulighed for at benytte dét alternativ, som er hjemlet i fravigelsesbestemmelsen. Et alternativ til digital selvbetjening kan fx være en papirblanket eller fysisk fremmøde.

Den foreslåede bestemmelse i § 2 vil dog ikke kunne anvendes til at fravige en obligatorisk selvbetjeningsløsning, hvis der ikke allerede i loven eksisterer en fravigelsesbestemmelse på området. Det er ikke formålet med denne lov at ændre retsstillingen i de tilfælde, hvor en myndighed har truffet valg om, at digital selvbetjening er obligatorisk, og at der ikke skal findes mulighed for at fravige dette krav. Dette skyldes, at der i sådanne tilfælde ikke vil være hjemlet et alternativ til den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning, og det vil følgelig ikke være muligt at tilbyde borgeren et alternativ. Lovforslaget vil derfor ikke introducere en ny mulighed for at fravige krav om obligatorisk digital selvbetjening for borgere, som er fritaget fra Digital Post, på områder hvor borgere, som er tilmeldt Digital Post, ikke har mulighed for samme.

Borgere, der er fritaget fra Digital Post, vil frit kunne vælge, om de vil benytte en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning, eller om de vil anmode om fravigelse fra den obligatoriske selvbetjeningsløsning. Med de foreslåede bestemmelser kan udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening fraviges *alene* på baggrund af fritagelsen fra Digital Post.

Såfremt udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening fraviges, vil borgeren skulle tilbydes betjening på anden vis, som er hjemlet i undtagelsesbestemmelsen i loven. Den foreslåede bestemmelse indeholder således ikke i sig selv mulige alternativer. Alternativerne vil afhænge af, hvilken lovgivning fravigelsen vedrører. Det er også lovgivningens regler, der vil hjemle fx varighed og eventuelle formkrav til borgerens anmodning.

3. Forholdet til databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesretten

I dag er det muligt for offentlige myndigheder, der er tilsluttet Digital Post som offentlige afsendere, at foretage opslag i kontaktregisteret i Digital Post-løsningen med henblik på afklaring af tilmeldingsstatus. Myndigheder med borgerkontakt på områder med obligatorisk digital selvbetjening kan fx foretage opslag med henblik på at afklare, hvorvidt den pågældende borger er fritaget fra Digital Post. Det kan blandt andet være relevant i tilfælde, hvor borgerens tilmeldingsstatus til Digital Post indgår som ét af kriterierne for undtagelse eller øvrige fravigelser fra offentlig digital selvbetjening. Lovforslaget vil derfor *ikke* medføre en ny behandlingsaktivitet, men alene videreføre en allerede eksisterende behandling af personoplysninger med samme formål.

Digitaliseringsstyrelsen er dataansvarlig for kontaktregisteret, mens offentlige myndigheder er dataansvarlige for behandlingen i forbindelse med registreringer og opslag i kontaktregisteret.

I forbindelse med den offentlige afsenders opslag i kontaktregisteret, vil der blive behandlet almindelige personoplysninger samt fortrolige oplysninger (CPR-nummer). CPR-nummeret vil blive behandlet af den offentlige afsender med henblik på entydig identifikation af den borger, hvis tilmeldingsstatus, som den offentlige afsender ønsker at afklare.

I forbindelse med den offentlige afsenders opslag i kontaktregisteret videregiver Digitaliseringsstyrelsen personoplysninger til den offentlige afsender. I det omfang, der sker behandling af personoplysninger, sker det i overensstemmelse med de generelle databeskyttelsesregler.

Med lovforslagets § 2, stk. 1, forpligtes myndigheder, der administrerer regler om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, til at tilbyde fravigelse til borgere, der er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Digital Post. Den pågældende myndighed har herefter hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e, til at foretage opslag i kontaktregisteret som led i en kontrol af, om en borger er fritaget fra Digital Post.

4. Konsekvenser for opfyldelse af FN's verdensmål

Lovforslag vurderes ikke at have væsentlige og relevante konsekvenser for opfyldelsen af FN's verdensmål.

5. Økonomiske konsekvenser og implementeringskonsekvenser for det offentlige

Lovforslaget kan potentielt medføre mindre, negative økonomiske konsekvenser i kraft af udgifter til øget administration i form af analoge alternativer til de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, da der potentielt kan være flere borgere, som ønsker at benytte et alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning.

Samtidig forenkles sagsbehandlingen ved indførelsen af det objektive kriterium, da der ikke længere skal foretages skøn eller udarbejdes skriftlige afslag for anmodning om fravigelse fra krav om obligatorisk digital selvbetjening for så vidt angår Digital Post-fritagne borgere.

De potentielle udgifter og besparelser forventes på denne baggrund at udligne hinanden, og lovforslaget forventes derfor ikke at medføre økonomiske konsekvenser for hverken stat, kommuner eller regioner.

Lovforslaget vil forventeligt medføre begrænsede offentlige implementeringskonsekvenser. Lovforslaget vil medføre positive implementeringskonsekvenser i kraft af at gøre det lettere for borgere, som er fritaget fra Digital Post, at fravige fra obligatorisk digital selvbetjening. Der kan dog være negative implementeringskonsekvenser, da der potentielt kan være flere borgere, som ønsker at benytte et alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning. Den alternative mulighed kan medføre mere sagsbehandling hos de administrerende myndigheder.

Den potentielt øgede sagsbehandling vil angå de borgere, som efter de eksisterende fravigelsesbestemmelser vil få afslag på deres anmodning, men som på baggrund af den foreslåede bestemmelse kan fravige obligatorisk digital selvbetjening alene på baggrund af Digital Post-fritagelsen. Omfanget vurderes således at være begrænset, da en stor del af borgerne allerede i dag vil blive tilbudt det analoge alternativ i kraft af de eksisterende regler om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Dertil vil det ikke være uden konsekvenser for borgere at blive fritaget fra Digital Post *udelukkende* for at opnå lettere adgang til blive undtaget eller fritaget fra obligatorisk digital selvbetjening. Foruden ikke selv at modtage Digital Post vil borgere, der er fritaget fra Digital Post, heller ikke kunne give digital læseadgang til pårørende.

Samtidig vil den foreslåede ændring mindske behovet for skønsvurdering af borgerens evner til at anvende digitale selvbetjeningsløsninger og dermed af borgerens ret til et alternativ, idet der alene skal foretages skønsvurdering for de borgere, som er tilmeldt Digital Post. Dette vil skabe en lettere afklaring og administration i de tilfælde, hvor borgeren er fritaget fra Digital Post.

Lovændringen har ikke tekniske afhængigheder til de digitale løsninger og vil ikke kræve selvstændig it-udvikling.

Der kan dog være myndigheder, som vil have behov for at implementere en integration til Digital Posts kontaktregister, så de kan kontrollere en borgers tilmeldingsstatus til Digital Post. Dette vil kun være

nødvendigt for myndigheder, som har obligatoriske selvbetjeningsløsninger og som ikke allerede har en integration. De seneste tal viser, at over 600 organisationer allerede har en integration til Digital Post, så det estimeres, at der vil være tale om et lille antal myndigheder. En integration til Digital Post kan opnås hos over 70 udbydere af disse løsninger.

Lovforslaget er i relevant omfang udformet i overensstemmelse med de syv principper for digitaliseringsklar lovgivning.

Lovforslaget efterlever princip 1 om enkle og klare regler, da der fastsættes en hovedregel for identifikation og afgrænsning af, hvilke borgere der er omfattet af de foreslåede regler.

Det vurderes også, at lovforslaget er i overensstemmelse med princip 2 om digital kommunikation, da lovforslaget følger udgangspunktet om, at borgere som hovedregel skal betjene sig selv digitalt, men at der kan gøres undtagelser for borgere, som ikke vurderes at være i stand til dette.

Lovforslaget efterlever ydermere princip 3 om mulighed for automatisk sagsbehandling, da der er fastsat et objektive kriterium om fritagelse fra Digital Post. Lovforslaget giver ikke sig selv anledning til automatisk sagsbehandling, men brugen af det objektive kriterium gør det lettere for sagsbehandlerne at træffe afgørelse om, hvorvidt en borger skal tilbydes betjening på anden vis.

Da der ved administration af lovforslaget benyttes eksisterende data fra Digital Post-registeret, vurderes lovforslaget at være i overensstemmelse med princip 4 om sammenhæng på tværs ved genbrug af begreber og data.

De resterende principper for digitaliseringsklar lovgivning er ikke relevante for dette lovforslag.

6. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.

Lovforslaget medfører ingen økonomiske eller administrative konsekvenser for erhvervslivet. Muligheden for fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening vedrører kun offentlige selvbetjeningsløsninger.

7. Administrative konsekvenser for borgerne

Lovforslaget vil medføre positive konsekvenser for de borgere, som er fritaget fra Digital Post, og som har behov for at fravige fra obligatorisk digital selvbetjening. Disse borgere vil alene på baggrund af deres fritagelse fra Digital Post kunne blive fritaget eller undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget skaber lige og lettere adgang til de offentlige myndigheder for de borgere, som ikke kan benytte digital selvbetjening og som ikke i dag kan blive undtaget herfra.

Borgere kan altid vælge at benytte obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, selvom de er fritaget fra Digital Post.

For de borgere, som er tilmeldt Digital Post og som ikke kan benytte en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning, vil reglerne være de samme som hidtil.

Da de foreslåede regler bygger på samme objektive kriterium om fritagelse fra Digital Post, vil lovforslaget sikre en ensartet og forudsigelig afgørelsespraksis på tværs af myndighederne.

8. Klimamæssige konsekvenser

Lovforslaget indebærer ingen klimamæssige konsekvenser.

9. Miljø- og naturmæssige konsekvenser

Lovforslaget indebærer ingen miljø- eller naturmæssige konsekvenser.

10. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget indeholder ingen EU-retlige aspekter.

11. Hørte myndigheder og organisationer m.v.

Lovforslaget har været i offentlig høring fra den 5. januar 2023 til den 2. februar 2023.

De hørte parter er:

ATP, Udbetaling Danmark, Advokatsamfundet, AE – Arbejderbevægelsen Erhvervsråd, BL – Danmarks almene boliger, Danmarks statistik, Dansk IT, Dansk standard, Forum for digital sikkerhed, Danske advokater, DI Digital, DKCERT, e-Boks A/S, FDIH – Foreningen for Danske Internethandel, Finans Danmark, Finanstilsynet, Forbrugerrådet Tænk, Foreningen Danske Revisorer, Foreningen af Registrerede Revisorer, Forsikring og Pension, Landsforeningen Ældre Sagen, Landbrugsrådet, Landsforeningen for førtidspensionister, LOS – De private Sociale tilbud, Microsoft Danmark, Nationalbanken, Nets DanID A/S, Rådet for digital sikkerhed, Rådet for Socialt Udsatte, Telekommunikationsindustrien i Danmark, Psykiatrifonden, Landsforeningen Autisme, Hjernesagen, Danske Døvblinde, Danske Handicaporganisationer, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Erhverv, Dansk Industri, Danske Regioner, Datatilsynet, Den Danske Dommerforening, Det centrale Handicapråd, Håndværksrådet, IBIZ-center, IT-Brancheforeningen, Institut for menneskerettigheder, IT-Politisk Forening, KMD, KL, KOMBIT A/S, Konkurrence- og forbrugerstyrelsen, Netcompany Group A/S, Prosa, Forbundet af IT-Professionelle, Rigsombudsmanden i Grønland, Rigsombudsmanden på Færøerne, Rigsrevisionen, Danske Annoncører og Markedsførere, Danske A-Kasser, Dataetisk Råd, Faglige Seniorer, Danske Ældreråd, Justitia og LEV.

12. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/mindreudgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)	Negative konsekvenser/merudgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Lovforslaget forventes at forenkle den administrative sagsbehandling ved afslag på anmodninger om undtagelse og fritagelse og dermed færre udgifter til sagsbehandlingen.	Lovforslaget kan potentielt medføre mindre, negative økonomiske konsekvenser i kraft af udgifter til øget administration i form af analoge alternativer til de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, da der potentielt kan være flere borgere, som ønsker at benytte et alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning.
Implementeringskonsekvenser for stat, kommuner og regioner	Lovforslaget vil medføre positive implementeringskonsekvenser i kraft af at gøre det lettere for borgere, som er fritaget fra Digital Post, at fravige fra obligatorisk digital selvbetjening.	Der kan dog være negative implementeringskonsekvenser, da der potentielt kan være flere borgere, som ønsker at benytte et alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning.

		ning. Den alternative mulighed kan medføre mere sagsbehandling hos de administrerende myndigheder.
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Lovforslaget vil medføre positive konsekvenser for de borgere, som er fritaget fra Digital Post, og som har behov for at fravige fra obligatorisk digital selvbetjening. Lovforslaget skaber lige og lettere adgang til de offentlige myndigheder for de borgere, som ikke kan benytte digital selvbetjening og som ikke i dag, kan blive undtaget herfra.	Ingen
Klimamæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Miljø- og naturmæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget indeholder ingen EU-retlige aspekter.	
Er i strid med de fem principper for implementering af erhvervsrettet EU-regulering / Går videre end minimumskrav i EU-regulering (sæt X)	Ja Nej X	

Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Til § 1

Digital selvbetjening giver borgere mulighed for at kommunikere digitalt med myndighederne. Dette vil oftest være selvbetjeningsløsninger på en myndigheds hjemmeside. Fx kan borgere melde flytning via borger.dk. For en række offentlige serviceområder er der i den relevante lovgivning fastsat krav om, at borgere skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning, som den relevante myndighed stiller til rådighed til formålet. Dette benævnes obligatorisk digital selvbetjening.

Med de gældende regler kan man understøtte transitionen til digital kommunikation i befolkningen ved at fremme brugen af de selvbetjeningsløsninger, borgerne konkret er i stand til at anvende. For digital selvbetjening gælder, at det er borgeren, der retter henvendelse til myndigheden, og at borgeren under alle omstændigheder skal kontakte myndigheden for at blive stillet et alternativ til digital selvbetjening til rådighed. Således kan fravigelse ske på borgerens anmodning.

I dag er reglerne således, at kriteriet for Digital Post fritagelse tillægges forskellig vægt i de enkelte lovgivninger. Der er i hver enkelt lov anført de kriterier, som en myndighed kan lægge vægt på i vurderingen af, om en borger kan fravige fra obligatorisk digital selvbetjening. Fritagelse fra Digital Post kan indgå som ét af kriterierne, men det er ikke givet på tværs af sagsområder, at dette er et gyldigt kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening.

Det følger af det foreslåede § 1, stk. 1, at loven vil finde anvendelse på alle obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger hos offentlige myndigheder, hvor der efter lovgivning er mulighed for at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening for fysiske personer.

Loven vil kun finde anvendelse på de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, hvor der allerede eksisterer en fravigelsesmulighed samt et tilhørende alternativ til den obligatoriske selvbetjeningsløsning. I de tilfælde, hvor det i lovgivningen er reguleret, at en selvbetjeningsløsning ikke kan fraviges, vil denne lov ikke omfatte disse løsninger.

Loven vil finde anvendelse på alle obligatoriske selvbetjeningsløsninger, hvor det er muligt for borgerne at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Der kan i lovgivningen være anvendt andre betegnelser for fravigelse, fx dispensation. Der vil kunne fremgå både undtagelse, fritagelse, dispensation eller lignende begreber af lovgivningen. Uanset hvilke af disse begreber, der anvendes, vil de alle være omfattet af denne lov.

Loven vil kun finde anvendelse på offentlige obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger. Loven vil derfor ikke omfatte private selvbetjeningsløsninger, som fx banker eller forsikringsselskaber tilbyder kunder.

Loven vil ikke finde anvendelse på brug af digitale selvbetjeningsløsninger for juridiske personer eller i forbindelse med fysiske personers erhvervsaktiviteter.

Loven vil heller ikke finde anvendelse på selvbetjeningsløsninger, som ikke er gjort obligatoriske. Da disse løsninger ikke er obligatoriske, vil der ikke være behov for regler om fravigelse herfra.

Beslutninger om anvendelse af eller undtagelse fra domstolenes it-systemer er judicielle afgørelser, som det alene tilkommer en dommer eller dommerfuldmægtig at afgøre. Dette kan eksempelvis ske i henhold til retsplejelovens § 148 a, stk. 4.

Det foreslås i stk. 2, at loven ikke gælder for domstolenes digitale portaler.

Forslaget vil medføre, at loven ikke vil gælde for domstolenes digitale sagsportaler til behandling af civile sager (minretssag.dk), skifteportalen (minskiftesag.dk) eller andre nuværende og kommende portalløsninger ved domstolene.

Formålet med bestemmelsen er at sikre, at loven er i overensstemmelse med det grundlæggende princip om retternes uafhængighed, i det det i modsat fald ville være en konsekvens af lovens henvisning til § 5 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, at kommunalforvaltninger i praksis ville træffe afgørelse om sagsbehandlingen i konkrete retssager, da kommunalforvaltningerne administrerer fritagelserne fra Digital Post.

Borgere, som er fritaget fra Digital Post, vil derfor med forslaget kunne blive undtaget fra obligatorisk digital selvbetjening på domstolenes område efter de regler, som gælder for domstolene.

Til § 2

I dag er det på en række områder obligatorisk for borgere at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder. Der gælder samtidig regler og praksis for, at der kan fraviges fra udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. I den enkelte lov er det reguleret hvilke kriterier, som en myndighed kan lægge vægt på i vurderingen af, om udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening kan fraviges. Fritagelse fra Digital Post kan indgå som ét af kriterierne, men det er ikke givet på tværs af sagsområder, at dette er et gyldigt kriterium for at fravige obligatorisk digital selvbetjening.

Det følger af det foreslåede § 2, *stk. 1*, at hvor der i lovgivning findes regler om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening, har fysiske personer, der er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Digital Post efter § 5, *stk. 1*, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, efter anmodning ret til at blive tilbudt det i den pågældende lovgivning hjemlede alternativ til digital selvbetjening.

Efter den foreslåede bestemmelse vil fysiske personer, der er fritaget fra obligatorisk tilslutning til Digital Post efter § 5, *stk. 1*, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, få ret til at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening hos offentlige myndigheder alene på baggrund af fritagelsen fra Digital Post og får dermed efter anmodning ret til at blive tilbudt det i den pågældende lovgivnings hjemlede alternativ til digital selvbetjening. Hvorvidt der i ordlyden i undtagelsesbestemmelserne angives at kunne undtages, fritages eller lignende vil være underordnet.

Den foreslåede bestemmelse vil gælde på tværs af de sektorspecifikke undtagelsesbestemmelser og skal supplere disse. Bestemmelsen vil derfor gælde parallelt med fravigelsesbestemmelserne og skal tolkes i sammenhæng med disse. Dette vil medføre, at borgere, som er fritaget fra Digital Post, vil kunne benytte den foreslåede bestemmelse i sammenhæng med en fravigelsesbestemmelse i en sektorspecifik lov. Fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening kan ske på baggrund af den foreslåede bestemmelse, mens mulighederne for betjening på anden vis er hjemlet i fravigelsesbestemmelsen i den relevante lovgivning.

Det er formålet med den foreslåede bestemmelse at gøre reglerne enklere og mere smidige regler for de borgere, som ønsker at fravige udgangspunktet om obligatorisk digital selvbetjening. Ved at indføre et objektivt kriterium gøres reglerne mere gennemskuelige for den enkelte borger og lettere at administrere for myndighederne.

Det følger af den foreslåede bestemmelse i § 2, *stk. 2*, at de fysiske personer skal indgive deres anmodninger i overensstemmelse med regler i den pågældende lovgivning. Dette vil for en lang række selvbetjeningsløsninger være de kommunale borgerservicecentre, men der er også andre myndigheder, som administrerer obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Der kan være andre love, hvoraf det følger, at en anmodning skal indgives til en anden myndighed, end den myndighed, som administrer det pågældende sagsområde.

Loven vil ikke fastsætte formkrav til borgerens anmodning om betjening på anden vis. Hvor øvrig lovgivning tillader det, vil loven kunne administreres således, at borgerens henvendelse i sig selv er en anmodning om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening.

Der vil kun skulle tilbydes et alternativ til obligatorisk digital selvbetjening, såfremt borgeren anmoder om dette. For de myndigheder, som registrerer fravigelser fra obligatorisk digital selvbetjening i egne

it-systemer, vil denne registrering skulle foregå som hidtil. Der vil ikke med loven være krav om en ændret praksis for dette.

Til § 3

Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. juni 2023. Det vil give myndighederne mulighed for at indrette sig efter de nye regler. Loven vil også gælde for ansøgninger, som er indgivet før lovens ikrafttræden.

Til § 4

Det foreslås, at loven skal ikke gælde for Færøerne og Grønland. Dette skyldes at lov om Digital Post fra offentlige afsendere ikke gælder for Færøerne og Grønland, hvorfor Digital Post-løsningen ikke er til rådighed på Færøerne eller i Grønland.