



19.02.24

Til Digitaliseringsudvalget angående Ministerens svar til Folketingets Udvalg for Digitalisering og IT af 08.02.2024

Ministeren anfører i sit svar til udvalget af 08.02.2024 på baggrund af tilbagemeldinger fra de forskellige ministerier, at der er procedurer på plads, der skal bidrage til at mindske eventuelt datatab, at der er opmærksomhed på problemstillingen i de relevante ressortministerier, og at ministeren ikke påtænker at gøre yderligere.

I LGBT+ Danmark har vi, som tidligere oplyst udvalget, lavet en rundspørge blandt vores følgere, som 123 personer har svaret på på nuværende tidspunkt. På trods af, at der kun er et lille antal respondenter på undersøgelsen, giver den et vist overblik over problemets omfang og natur. Undersøgelsen peger på, at man ved skift af cpr-nummer som led i juridisk kønsskifte mister adgang til centrale ydelser og rettigheder på en måde, der kan være et alvorligt indgreb i ens grundlæggende rettigheder som borger og som potentielt udgør ulovlig forskelsbehandling i adgang til sundheds og sundhedsdata, GDPR, forsørgelse, retssikkerhed, forvaltningsretlige klagemuligheder, med mere.

Vi kan ikke se i svaret fra ministerierne, at de problemer, der beskrives af målgruppen, er imødegået. I det følgende gennemgår vi svar og redegørelse og sammenholder dem med information fra de henvendelser vi har haft i LGBT+ Danmarks rådgivning, svaret på vores undersøgelse samt deltagernes længere beskrivelser af forløbene.

Sundhed

I svaret fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet fremgår det, at der er blevet nedsat en arbejdsgruppe for at imødegå problemerne på sundhedsområdet. Vi sætter pris på, at der er nedsat en arbejdsgruppe og ser frem til en snarlig løsning for de patienter, der lige nu får ringere sundhedsbehandling fordi de ikke kan tilgå tidligere undersøgelser og prøvesvar. Problemer med sundhedsdata fylder meget i de svar og henvendelser, vi har fået, så vi er glade for, at der nu er en arbejdsgruppe, der kigger nærmere på problemerne.

Uddannelse

Uddannelses- og Forskningsstyrelsen har oplyst diverse procedurer, der er på plads for at sikre imod tab af muligheder, data og indkomst i forbindelse med juridisk kønsskifte. Vi kan dog på baggrund af vores undersøgelse antage, at der findes store problemer, der ikke er løst. 43 ud af 123 af respondenterne i vores undersøgelse har oplevet at miste adgang til data i forbindelse med uddannelse, herunder adgang til eksamensbeviser eller uddannelsespapirer. Disse er taget ud af det samlede antal, det vil sige også de, der ikke har gået på uddannelse på tidspunktet for skift af cpr-nummer. Procentdelen af de, der går på uddannelse må derfor antages at være høj.

På baggrund af de forløb, der er blevet delt med os, er det ikke vores opfattelse, at problemerne er løst ved de nuværende procedurer. En bruger oplyser, at det ikke har været muligt for personen at få ordnet eksamensdata på personens videregående uddannelse, hvilket afholder dem fra at søge videre til en anden uddannelse. Andre udtrykker, som beskrevet i det følgende, problemer med optagelsessystemet og at være blevet udelukket fra hele studiet midt i en eksamensperiode. Sådanne problemer kan forsinke eller helt hindre en person i at færdiggøre en uddannelse, hvis det fx bevirker at man må vente et år mere med at tage eksamener og i mellemtiden løber tør for SU.

”(...) I forbindelse med uddannelse løb jeg også ind i problemer, da optagelse.dk stadig havde mine gamle oplysninger og mit gamle CPR-nummer stående selvom jeg havde fået foretaget juridisk kønsskifte. Yderligere så forsvandt de optagelsesansøgninger jeg tidligere havde lavet, da jeg fik foretaget juridisk kønsskifte. Det gav ekstra meget stress, da jeg var i tvivl om mine ansøgninger stadig var gyldige eller ej.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

”(...) Endeligt, efter et stykke tid, blev jeg pludselig lukket ude af alle KU's IT systemer. Mit adgangskort blev spærret, og jeg kunne ikke længere få adgang til de låste campus bygninger. Dette var lige i en eksamensperiode, så jeg kunne hverken tilgå campus eller forberede til eksamen, og jeg vidste ikke om jeg overhovedet kunne aflevere mit eksamensprojekt.

Jeg ringede desperat til KUs IT support og Studenterservice, men de kunne ikke hjælpe, da de ikke vidste hvordan de skulle opdatere CPR nummer i deres system, og mente det blev gjort automatisk. Men fik skrevet til dem skriftligt hvor de kunne opdatere mit CPR nummer i deres system hvorefter jeg skulle oprette en ny kode, men den første dag virkede hjemmesiden ikke, imens deadline for eksamen rykkede endnu tættere på.

Det lykkedes mig dog til sidst at få oprettet en ny kode, og få et nyt KU-id, så jeg kunne aflevere min eksamen og starte med at forberede mig til den anden eksamen. Men har nu for altid mistet adgang til de emails der blev sendt til min gamle KU email konto.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

”Kort sagt mistede jeg adgang til alt, jeg stoppede med at få udbetalt SU samt løn fra mit arbejde blev ikke udbetalt. Jeg mistede adgang til min bank i 4 måneder, hvilket betød at jeg ikke kunne betale mine regninger og mine kort blev spærret i 14 dage, hvilket betød jeg næsten blev gjort hjemløs (dog var jeg heldig at have familie der kunne hjælpe med at betale mine regninger). Ret skal være ret jeg fik både løn og SU betalt tilbagerettet efter problemerne blev løst, dog gik jeg uden indtægt i 4 måneder og har stadig udfordringer med netbank 8 måneder senere.”

- *Udtalelse om SU til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

E-boks, MitID og NemLog-in

Det beskrives af Digitaliseringsstyrelsen, at der kun kortvarigt, i 24 timer, vil være en periode, hvor man ikke kan tilgå MitID og NemLog-in og at Digital Post kan håndtere, at borgere skifter CPR-nummer, med undtagelse af digital post fra private virksomheder, som man kan få adgang til ved henvendelse til E-boks' brugersupport.

Vi kan ikke se denne praksis reflekteret i svarene fra de berørte personer. 52 personer ud af 123 i vores spørgeskemaundersøgelse svarer, at de har haft problemer med e-boks og 39 personer med MitID.

Vi skal understrege, at e-boks og MitID er afgørende i vores samfund for at få adgang til basal retsikkerhed, forvaltningsretlig sikkerhed, mulighed for adgang til egne informationer, adgang til betaling, med mere. Selv en kort afbrydelse af adgangen kan derfor have voldsomme konsekvenser for den enkelte, der kan blive afskåret fra fx informationer om afgørelser fra kommunen, frister i retssager, med videre.

”(...) Samtidigt måtte jeg undvære adgang til E-boks i ca 6 måneder. Praktisk betød det, at jeg ikke kunne se mine lønsedler, men også at jeg ikke kunne se den modtagne post.

Jeg anede ikke i 6 måneder, om der var et brev fra det offentlige med en deadline, jeg skulle reagere på. Det gav mig mange søvnløse nætter, at jeg ikke vidste om der var noget vigtigt eller ej.

E-boks's brugersupport var absolut forfærdelige, og til INGEN hjælp. De sagde til mig gentagende gange både telefonisk og skriftligt, at den fejl jeg oplevede ikke kunne lade sig gøre, og at hvis der var et problem med træk af CPR-data, var det ikke deres fejl, men CPR-registrets fejl. Jeg må have skrevet til dem over 50 gange, og ringet ligeså mange, men intet hjælp. Først da en af mine veninder, der også havde fået nyt CPR-nummer, hørte

rygter fra andre via en discord-server, at man skal kontakte enten Ulrik eller Marianne i e-boks's virksomheds/afsender-support, for at få adgang igen, lykkedes det. Hun fandt på en-eller-anden suspect måde Ulriks mail, og skrev en mail til ham, og fik adgang igen efter 1 døgn. Hun fortalte mig det, og jeg skrev også til Ulrik - og et døgn efter skrev Ulriks kollega Marianne til mig, at nu var problemet løst.

Da jeg endeligt fik adgang igen, begyndte jeg at græde af glæde. Endeligt kunne jeg læse 6 måneders post fra offentlige myndigheder og diverse private virksomheder. Og samtidigt sad jeg tilbage med en følelse af vrede og had overfor E-boks. Deres brugersupport havde gang-på-på-gang fortalt mig, at det ikke var deres fejl/problem, og at jeg måtte få CPR-kontoret eller Borgerservice til at give mig et rigtigt CPR-nummer (...)"

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

Skat

Skatteministeriet oplyser, at der er implementeret en proces, der automatisk kobler oplysningerne til den rette person, herunder for borgere, der har foretaget et juridisk kønsskifte, men at det dog i nogle tilfælde kan være nødvendigt med manuel behandling.

Vi kan oplyse, at 28 personer ud af 123 personer har oplevet problemer med skat eller skattekort. Der er altså en væsentlig del, der har oplevet problemer i denne sammenhæng.

Udbetaling af ydelser

I forhold til udbetaling opgiver 23 personer i vores undersøgelse, at de har oplevet at miste adgang til ydelser på grund af juridisk kønsskifte. 10 har mistet adgang til dagpenge, 8 til boligstøtte, 10 til uddannelseshjælp, og andre diverse andre ydelser. Det er i sagens natur kun en del af respondenterne, der modtager nogle former for ydelse, og det faktum at næsten 20% af dem har mistet adgang til en ydelse må betyde, at procentdelen blandt de, der modtager ydelser må være relativt større. På trods af udtalelserne fra Udbetaling Danmark, KOMBIT og Danske A-kasser må vi konstatere, at der er stort og uforklaret problem med adgang til offentlige ydelser. Der vil være brug for en yderligere undersøgelse for at forklare, hvori problemet ligger.

Vi kan også oplyse, at 13 ud af 123 personer oplyser at have mistet data på jobcentret, hvilket passer godt med nogle af de beretninger, vi har hørt, hvor personer er blevet frataget deres dagpenge fordi de i A-kassen ikke har fået overført deres informationer og derfor ikke er blevet anset for at have dagpengeregnet og

slettet.

Flere af de beretninger fra de berørte personer peger desuden på, at der er et specifikt problem i forhold til NemKonto, som ydelserne skal modtages på, som det fremgår af udtalelserne herunder.

”Jeg har haft en del udfordringer ligesom så mange andre, bl.a. med NemKonto og bank som gjorde jeg i to måneder fik mine dagpenge forsinket hvilket var meget problematisk ift at betale regninger.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

”Jeg oplevede at miste adgang til diverse bankfunktioner og offentlig forsøgelse såsom brug af kort og modtagelse af SU. Da min konto ikke automatisk bliver ført med over havde jeg altså ingen NemKonto og kunne ikke modtage SU i en måned eller to og hvis ikke jeg havde haft en opsparing til at dække udgifterne ville jeg have stået i en super dårlig situation.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

Adgang til bank og andre virksomheder

Indenrigs- og Sundhedsministeriet henviser til, at ministeriet har henstillet til, at systemer der aftager data fra CPR skal kunne håndtere, at borgere får tildelt nyt personnummer og at personer, der får tildelt nyt personnummer kan henvise myndigheder og virksomheder til CPR-kontorets hjemmeside.

Vi kan konkludere på baggrund af tilbagemeldingerne på vores undersøgelse og de mange henvendelser, vi har fået til LGBT+ Danmarks rådgivning fra personer, der har skiftet juridisk kønsskifte, at disse tiltag ikke har haft den ønskede effekt. Mange systemer er ikke blevet opdateret og når personer, der har skiftet juridisk køn har henvendt sig til virksomheder mm. for at få løst problemerne, har flere af dem afvist at løse problemet, da det vil koste ressourcer og penge.

I modsætning til fx GDPR er henstillingen fra CPR-kontoret så vidt vi kan se ikke fulgt op af nogen sanktioner, så der er ingen konsekvenser for de virksomheder eller myndigheder, der ikke ønsker at investere penge og ressourcer i at følge henstillingen. Dermed mener vi ikke, at det beskrevne på nogen måder løser problemerne, da vi ikke kan se, at det reelt har en effekt.

Det beskrives tillige, at Digitaliseringsstyrelsen er opmærksomme på, at der er systemtekniske udfordringer i forbindelse med lokale systemers samspil med CPR-registret.

Adgang til bank har været et overordentligt stort problem blandt de adspurgte. 71 af de 123 personer i undersøgelsen har svaret, at de har oplevet at miste adgang med hensyn til bank. Flere af de, vi har snakket med har oplyst, at de i nogle tilfælde helt har måttet skifte bank, da nogle banker helt nægtede at ændre CPR-nummeret. Der angives også problemer med særligt mobilselskaber og pensionselskaber.

Problemerne med bankerne er særligt indgribende for borgernes liv, som det kan ses af udtalelserne nedenfor, da man bliver helt afskåret fra penge og afhængig af andre eller af at have adgang til kontanter.

”Jeg [mistede] adgang til min bankkonto, og skulle bruge et nyt pas for at genoprette adgang, men pas koster penge, hvilket jeg ikke havde nu, da jeg ikke havde tænkt på at hæve kontanter først.

Jeg var dog så heldig at min kæreste kunne betale for mit pas, så jeg kunne få et nyt pas og efter nogle dage kunne starte processen med at oprette en ny bankkonto. Processen med at få min bankkonto tilbage tog omkring en uge, da jeg skulle oprette mig som helt ny kunde, hvilket også betyder at jeg har mistet adgang til min transaktionshistorik.

Denne vil jeg aldrig få adgang til igen.

Det var stressende og besværligt at skulle få en hverdag til at fungere når min bankkonto var frosset, og hvis jeg ikke havde min kæreste som kunne hjælpe, ville jeg have løbet tør for mad, og ville ikke kunne tage offentlig transport ind på studiet.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

”Følgende har jeg fået adgang til igen, efter en lang kamp: Bank, og adgang til mine bankkonti. Tog ca en måned, at få adgang til dem igen i Spar Nord Bank. I mellemtiden måtte jeg bruge kontanter til alle mine indkøb.”

- *Udtalelse til LGBT+ Danmark fra en person, der har skiftet juridisk køn*

Vejen fremad

I ministerens svar fremgår det flere steder, at der ikke er noget systemteknisk, der burde skabe problemer, og/eller at der er tiltag på plads, der bør imødekomme problemerne. Dog viser vores undersøgelser og besvarelser samt løbende kontakt med målgruppen, at problemerne findes og skaber grundlæggende og helt uacceptable konsekvenser for de, der har taget imod den lovmæssige mulighed for at skifte juridisk køn.

Er man transperson og ønsker at tage imod tilbuddet om at skifte juridisk køn, risikerer man, som beskrevet ovenfor, pludseligt og uden varsel at miste adgang til et væld af muligheder og juridiske rettigheder. Adgangen kan mistes kortvarigt eller langvarigt. I vores undersøgelse svarer 20 ud af 123, at det har taget 2-3 måneder at få adgang til al data og ydelser igen, 12 personer at det har taget mellem 6-18 måneder og 31 personer, at de stadig ikke har fået adgang til alle deres egne ydelser og data. Tabet kan være ekstremt indgribende i folks liv og kan som nævnt være et brud på deres juridiske rettigheder.

Vi har desværre ikke ressourcer til at undersøge til bunds hvad de problemer, som vi har beskrevet i det ovenstående skyldes. Vi kan blot konstatere, at problemerne findes og at de består, da mange af besvarelserne på vores undersøgelse stammer fra personer, der har skiftet juridisk køn i 2022 og 2023. De er ikke blevet adresseret af de tiltag og forhold, der beskrives i ministerens svar. Der må derfor antages at være brug for yderligere undersøgelser af, hvad der skaber problemerne og hvordan de skal løses.

Problemerne indenfor myndighederne kan enten skyldes en mangel på procedurer eller systemer for den rette fremgangsmåde, eller at fremgangsmåden ikke følges i de tilfælde, hvor den er relevant. Dette bør kunne belyses ved en nærmere undersøgelse af, hvilke problemer personer, der har skiftet juridisk køn har mødt, og hvad der har bevirket dette i myndighederne. En sådan undersøgelse, der sammenholder oplevelserne blandt de personer, der har været udsat for tab af data og rettigheder i forbindelse med juridisk kønsskifte med en gennemgang af systemerne og hvad der skal til for at rette op på det, kunne for eksempel være forankret i Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet.

I forhold problemerne med tredjeparter, vil de, der udfører en undersøgelse eller som kigger på resultaterne af den også kunne vurdere, hvorvidt der er brug for strengere sanktionsmuligheder overfor de virksomheder eller andre tredjeparter, der nægter at følge henstillingerne fra CPR-kontoret med voldsomme konsekvenser for borgerne til følge.

Vi stiller os gerne til rådighed for at besvare spørgsmål i forbindelse med ovenstående.