Udskriftsdato: 15. december 2025

KEN nr 9108 af 02/12/2015 (Gældende)

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - sprog - ej medhold

Ministerium: Social- og Boligministeriet	Journalnummer: 2015-6811-10239

Ligebehandlingsnævnets afgørelse om etnisk oprindelse, hudfarve og race - sprog - ej medhold

J. nr. 2015-6811-10239

Det var ikke i strid med lov om etnisk ligebehandling, at en litauisk mand af et jobcenter blev nægtet NemID med henvisning til, at han ikke talte dansk eller engelsk. Årsagen til sprogkravet var, at brugeren skulle kunne forstå og acceptere NemIDs brugerbetingelser. Nævnet fandt, at et krav om at kunne dansk eller engelsk, som er et verdenssprog, ikke kunne anses for at udgøre forskelsbehandling af personer af en bestemt etnisk oprindelse.

Klager fik derfor ikke medhold.

Klagen drejer sig om påstået forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse i forbindelse med, at klager ved personligt fremmøde på Borgerservice ikke kunne få oprettet NemID på grund af manglende dansk- og engelskkundskaber.

Ligebehandlingsnævnets afgørelse

Det var ikke i strid med lov om etnisk ligebehandling, at klager ikke kunne få oprettet NemID ved personligt fremmøde på Borgerservice den 19. februar 2015.

Sagsfremstilling

Klager, som er fra Litauen, ansøgte den 19. februar 2015 ved personligt fremmøde i sin kommunes borgerservicefunktion om oprettelse af NemID. Dagen før havde en tolk sendt en mail til Borgerservice om, at han kunne bistå klager ved udstedelse af NemID enten telefonisk eller pr. mail.

Klager fik ved fremmødet den 19. februar 2015 afslag på sin ansøgning.

Samme dag sendte tolken en mail til Borgerservice, hvori han skrev, at han var blevet ringet op om morgenen af en borgerservicemedarbejder, som havde oplyst, at der var kommet nye retningslinjer, hvorefter en person nægtes NemID, hvis personen ikke taler dansk eller engelsk. Tolken ønskede retningslinjerne tilsendt som lovet af medarbejderen.

Tolken modtog senere samme dag en mail fra en konsulent ved Borgerservice, som blandt andet skrev:

"Vi fik alle en mail fra [indklagede] med skærpelse af reglerne, så dem vi udsteder NemID til skal forstå dansk eller engelsk.

Jeg skrev derefter til [indklagede] med følgende:

"Vi har et spørgsmål ang NemID til borgere som ikke taler dansk eller engelsk, f.eks. flygtninge eller polske arbejdere. Som vi forstår de indskærpede regler kan vi ikke længere give NemID til den persongruppe.

De fleste af dem som kommer her og ikke taler dansk/engelsk har en ven med eller en tolk, men det er ikke godt nok? "

Fik svar fra [indklagede]:

"Man kan ikke fritages for NemID. Det man kan, er at ansøge om fritagelse for digital post. Til gengæld kan man ikke ansøge eller få NemID, hvis man ikke kan forstå eller acceptere betingelserne uden brug af tolk. Da vi så ikke er sikre på at borgeren kan betjene sig selv med NemID og derfor må bryde reglerne og få andre til at udføre NemID-opgaver for sig - og så har vi en potentiel sikkerhedsbrist."

Jeg vender tilbage, når jeg har noget mere konkret på skrift."

Konsulenten fremsendte efterfølgende retningslinjerne til tolken.

Det fremgår af retningslinjerne (Bilag 5 til RA aftale, Arbejdsbeskrivelser for Offentlig RA funktion) udarbejdet af indklagede:

"1 Udstedelse af NemID

I forbindelse med personligt fremmøde hos den offentlige RA

I den digitale signaturløsning vil offentlige myndigheder, der er registreringsmyndighed for [indklagede], kunne tilbydes at udstede NemID med Offentlig signatur til Borgere, der møder personligt op hos den offentlige RA.

(...)

1.2. Udlevering af NemID regler

Borgeren møder op på udstedelsesstedet og modtager NemID-reglerne, der beskriver reglerne for NemID med Offentlig digital signatur, blandt andet regler for brug af Bruger-id, Adgangskoder, Nøglekort samt OCES II certifikater. Drejer udstedelsen sig om løsningstypen ʼNemID på hardwareʼ udleveres også NemID på hardware reglerne. Borgeren skal spørges om han eller hun har gjort sig bekendt med reglerne og kan acceptere dem inden udstedelsen påbegyndes. Såfremt RA-medarbejderen er i tvivl om, hvorvidt Borgeren har forstået NemID reglerne, skal der gives afslag på udstedelse af NemID."

Konsulenten skrev samtidig til tolken, at følgende gjorde sig gældende, jf. RA-aftalens bilag 5:

"Det er jeres opgave i forbindelse med udstedelse af NemID, at borgerne bekræfter at have læst og accepteret NemID-reglerne. Dvs. hvad enten der er tale om en ældre medborger eller udenlandsk medborger, skal vedkommende tydeligt bekræfte at have læst og accepteret reglerne. Det er tilladt for borgerne

at medbringe tolk, som kan oversætte reglerne for dem. I skal blot være sikre på, at det er borgeren - og ikke kun tolken - som erklærer at have læst og accepteret reglerne. Borgere med bank NemID, som ønsker offentlig digital signatur tilknyttet, skal ligeledes afvises, hvis de ikke forstår og accepterer NemID-reglerne. (...)"

Den 20. februar skrev indklagedes supportafdeling til tolken:

"Borgerservice forbeholder sig retten til ikke at udlevere NemID, hvis de ikke kan kommunikere med personen der skal have udleveret et NemID. For at kunne få et NemID, er det desuden et krav at man forstår og accepterer reglerne for NemID. (...)"

Den 23. februar 2015 skrev borgerservicekonsulenten til tolken:

"Vi har skrevet sammen om udstedelse af NemID. Vi har nu fået oplyst fra Nemid, at vi godt må udstede igen. Vi skal bare være sikker på, at personen kender til reglerne. Jeg beklager denne forvirring."

Parternes bemærkninger

Klager gør gældende, at han er blevet udsat for forskelsbehandling på grund af sin etniske oprindelse.

Klager ønsker godtgørelse. Klager ønsker også, at personer, som ikke kan dansk eller engelsk, kan få udstedt NemID, såfremt de har en godkendt tolk til at hjælpe sig.

Indklagede sendte instruks til kommunerne om, at personer, der anmoder om NemID, skal meddeles afslag, hvis personen hverken taler dansk eller engelsk. Da det er indklagede, som har udstedt reglerne for udstedelse af NemID, er det dem, der er klaget over.

Klager blev ikke afvist på grund af en misforståelse, som angivet af indklagede, men på grund af en meget konkret instruks fra indklagede til Borgerservice på forespørgsel af en borgerservicemedarbejder.

Klager fik afslag på sin ansøgning om NemID med den begrundelse, at han ikke talte dansk eller engelsk, selvom han talte lidt engelsk. Klager blev nægtet NemID, selvom klagers tolk dagen før skrev til Borgerservice, at tolken kunne kontaktes på det i mailen anførte telefonnummer. Tolken var således tilgængelig telefonisk, hvis det var nødvendigt. Der blev ikke brugt vitterlighedsvidne, selvom klager mødte op sammen med en kammerat, som talte engelsk og lidt dansk.

Klager mistede flere arbejdstimer og dermed løn ved at henvende sig forgæves til Borgerservice.

Klager blev nødt til at rejse kort tid efter, at Borgerservice havde afvist hans ansøgning. Han har nu ingen mulighed for at få udstedt NemID, da det vil påføre ham væsentlige rejseomkostninger og tidsspild alene at rejse til Danmark for at få udstedt NemID.

Da klager ikke kan få udstedt NemID, er han afskåret fra at benytte digitale tjenester. Han har derfor heller ikke adgang til sin e-Boks.

I dagligdagen ville klager med NemID i princippet kunne bruge digitale tjenester uden at kunne tale dansk eller engelsk, da der er programmer, som automatisk kan oversætte til det ønskede sprog.

Tolken har efter eget initiativ oversat NemID-reglerne til litauisk og gjort dem tilgængelige på Facebook. Det har imidlertid ikke forhindret andre i at få afvist deres ansøgning andre steder i Danmark.

Indklagede

gør gældende, at afvisningen af klagers ansøgning beroede på en uklarhed i arbejdsbeskrivelserne og en deraf følgende misforståelse om muligheden for at anvende tolk i forbindelse med udstedelse af NemID.

Misforståelsen kan være opstået, idet indklagede og Digitaliseringsstyrelsen i efteråret 2014 skærpede udstedelsesproceduren i forlængelse af en større svindelsag, hvor der var tale om misbrug af flere hundrede udenlandske borgeres identiteter til skattesvig og bedrageri. I november 2014 meddelte indklagede derfor kommunernes borgerservicefunktioner, at såfremt en borger ikke kunne læse eller forstå reglerne for NemID og dermed omfanget af den afgivne accept, måtte Borgerservice ikke udstede NemID til borgeren. Indklagedes krav er begrundet i ansøgerens egen sikkerhed og mulighed for at varetage sine interesser.

Reglerne for NemID til bank og offentlig digital signatur pålægger indehaveren af NemID en række forpligtelser. Det drejer sig blandt andet om opbevaring og hemmeligholdelse af bruger-id, password, nøglekortkoder samt spærring af NemID ved kompromittering. Det er væsentligt for indklagede at sikre, at ansøgeren forstår reglerne og de medfølgende forpligtelser.

Borgerservice i klagers kommune afviste at udstede NemID til klager, da Borgerservice ikke ved klagers fremmøde kunne få bekræftet, at han forstod og accepterede NemID-reglerne, og Borgerservice fulgte således proceduren, som fremgår af bilag 5 til RA-aftalen.

Det blev i et samarbejdsforum mellem indklagede og kommunernes borgerservicefunktioner drøftet i hvilken grad en borger måtte anvende tolk med henblik på at hjælpe med at oversætte NemID-reglerne for borgeren. På denne baggrund meldte indklagede i starten af januar 2015 ud, at det var tilladt for borgerne at anvende tolk, hvis Borgerservice kunne sikre sig, at det var borgeren, og ikke tolken, der erklærede at have læst og accepteret reglerne. Digitaliseringsstyrelsen tog samtidig initiativ til at udstede reglerne til yderligere ni fremmedsprog, dog ikke litauisk-russisk.

Indklagede formoder på baggrund af mail af 23. februar 2015 fra Borgerservice til tolken, at klager ved fornyet henvendelse vil kunne få udstedt NemID ved brug af tolk, så længe det sikres, at tolken er indforstået med sit ansvar for, at klager har forstået reglerne.

Indklagede beklager forløbet og har på baggrund af nærværende sag taget initiativ til at præcisere proceduren omkring anvendelse af tolk ved udstedelse af NemID.

Ligebehandlingsnævnets bemærkninger og konklusion

Ligebehandlingsnævnet træffer afgørelse om forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse efter lov om etnisk ligebehandling.

Det fremgår heraf, at ingen må udsætte en anden person for direkte eller indirekte forskelsbehandling på grund af vedkommendes eller en tredjemands etniske oprindelse.

Forbuddet mod forskelsbehandling gælder al offentlig og privat virksomhed for så vidt angår social beskyttelse, herunder social sikring og sundhedspleje, sociale goder, uddannelse samt adgang til og levering af varer og tjenesteydelser, herunder bolig, der er tilgængelig for offentligheden.

Begrebet levering af varer- og tjenesteydelser skal fortolkes bredt og omfatter også situationer, som den foreliggende.

Et krav om at kunne bestemte sprog kan være udtryk for indirekte forskelsbehandling på grund af etnisk oprindelse. Krav om at kunne dansk eller engelsk, der er et verdenssprog, kan ikke anses for at udgøre indirekte forskelsbehandling af personer af en bestemt etnisk oprindelse.

Klager får derfor ikke medhold i klagen.

Retsregler

Afgørelsen er truffet efter følgende bestemmelser:

Lov om Ligebehandlingsnævnet
– § 1, stk. 1, og stk. 4, om nævnets kompetence
– § 9, stk. 1, om klagebehandling
– § 12, stk. 1, om klagebehandling

Lov om etnisk ligebehandling
– § 2 om lovens anvendelsesområde
– § 3, stk. 1-3, om forbud mod forskelsbehandling
– § 7 om bevisbyrde

<2015-6811-10239>