

Til Bente Møller, MB

Besvarelse af politikerspørgsmål om problemer med at betale efter bankernes overgang til MitID

16. november 2022

Sagsnummer
2022-0360174

Dokumentnummer
2022-0360174-1

Bente Møller (Ø) har den 9. november 2022 stillet Sundheds- og Omsorgsforvaltningen spørgsmål vedrørende problemer med borgernes betalinger i forbindelse med bankernes overgang til MitID.

Spørgsmål:

Er der borgere, som er visiteret til indkøbsordning, der oplever problemer med at betale efter bankernes overgang til MitID pr. 1.11.22?

Begrundelse:

Jeg har været i kontakt med en borger i anden sammenhæng, som oplyser, at hun er forhindret i at handle på nettet efter 1.11.22, fordi hun ikke har en smartphone, og derfor ikke kan installere NemID. Hun har en Kodeviser, men Kodeviser dur ikke i forbindelse med køb på nettet før engang i 2023. I flg. hendes bank kender de ikke den SMS løsning borgerservice foreslår.

Den borger, der kontaktede mig, er ikke modtager af hjælp fra SUF, men fra SOF. Jeg blev blot nysgerrig på, om det var et problem, der ramte mange borgere

Svar:

Forvaltningen er ikke bekendt med, at der er borgere, som har oplevet betalingsproblemer på den visiterede indkøbsordning som følge af overgangen til MitID. Derimod har der været udfordringer, da man implementerede to-faktorgodkendelse, som følge af nye EU-krav pr. 11/1 2021.

Når borgerne tidligere oprettede en betalingsaftale i forbindelse med indkøbsordning, kunne de selv oplyse kortoplysninger eller få leverandøren til at indtaste betalingsoplysninger for dem.

Ændringen betyder, at der ved den første oprettelse af betalingsaftale hos leverandøren kræves en to-faktorgodkendelse. Det vil enten kræve brug af MitID eller en sms-kode. Hovedparten af de borgere, som er visiteret til indkøbsordning, har haft udfordringer med dette.

Løsningen for størstedelen af de visiterede borgere har været at oprette en betalingservice-aftale via borgers bank, så indkøbene betales månedligt. Dette har hjemmeplejen i flere tilfælde bistået med.

Indkøbsordningen visiteres desuden ofte sammen med hjælp til at udfærdige indkøbsliste og hjælp til varebestilling over telefonen. Mange af disse borgere bruger sjældent nethandel og anvender fortsat telefonisk bestilling.

Kommunikation til borgerne om overgangen til MitID har været varetaget af Digitaliseringsstyrelsen. Der har været taget en række tiltag i Københavns Kommune for at hjælpe borgerne i overgangen fra NemID til MitID. Borgerne kan få hjælp af Borgerservice telefonisk og ved fysisk fremmøde. I overgangsperioden var der ligeledes mulighed for at blive fulgt til Borgerservice af en Parathjælper fra Røde Kors Parathjælpenetværk. Der er en gruppe udsatte borgere, som ikke ved egen hjælp kan få MitID. Medarbejdere i SUF har i den forbindelse haft opmærksomhed på hjælpe de borgere med kontakt til Københavns Borgerservice.

Jakob Krogh

/

Lars Matthiesen