

Bekendtgørelse om digital kommunikation i arbejdsløshedsforsikringen

I medfør af § 91, stk. 11, og § 100 b, stk. 1 og 2, i lov om arbejdsløshedsforsikring m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. [503 af 11. maj 2023, som ændret ved lov nr. 727 af 13. juni 2023, og § 182 i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, jf. lovbekendtgørelse nr. 701 af 22. maj 2023, som senest ændret ved lov nr. 727 af 13. juni 2023,](#) og efter forhandling med Beskæftigelsesrådet fastsættes efter bemyndigelse:

Kapitel 1

Anvendelsesområde og definitioner

§ 1. I denne bekendtgørelse fastsættes nærmere regler om digital kommunikation i arbejdsløshedsforsikringen mellem

- 1) a-kassen og a-kassens medlemmer,
- 2) a-kassen og personer, der søger om at blive medlem af a-kassen (ansøgere),
- 3) a-kassen og a-kassens tidligere medlemmer, som under medlemskabet har været omfattet af pligtig digital kommunikation (tidligere medlemmer),
- 4) a-kasserne og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, ~~og~~
- [5\) a-kasserne og visse myndigheder, herunder Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg og jobcentre, og](#)
- ~~6)~~ a-kasserne [imellem.](#)

Stk. 2. Kapitel 2-7 vedrører digital kommunikation mellem a-kassen og a-kassens medlemmer, ansøgere og tidligere medlemmer. Kapitel 8 vedrører digital kommunikation mellem a-kasser og [Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, visse myndigheder, herunder Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg og jobcentre,](#) og a-kasserne imellem.

§ 2. Reglerne i denne bekendtgørelse vedrører skriftlig kommunikation som led i a-kassens sagsbehandling.

Kapitel 2

Pligtig digital kommunikation mellem a-kassen og medlemmer

§ 3. A-kassen kan indføre pligt for medlemmerne til digital kommunikation helt eller delvist på de områder, som a-kassen administrerer.

Stk. 2. A-kassen kan indføre pligt til digital kommunikation for ansøgere.

Stk. 3. A-kassen kan indføre pligt til digital kommunikation for tidligere medlemmer.

Kapitel 3

A-kassens information om digital kommunikation

§ 4. A-kassen skal informere alle medlemmer pr. brev første gang, a-kassen indfører pligtig digital kommunikation. Informationen skal gives mindst 4 uger inden, beslutningen om pligtig digital kommunikation får virkning. Brevet kan sendes digitalt eller pr. brevpost. Det er a-kassens ansvar, at informationen gives på en sådan måde, at alle medlemmer modtager informationen.

Stk. 2. Informationen efter stk. 1 skal indeholde oplysninger om:

- 1) Hvilke af a-kassens områder, der er omfattet af pligtig digital kommunikation.
- 2) Tilbud om vejledning og instruktion, jf. § 10.

3) Retsvirkningen af den digitale kommunikation, jf. § 11.

4) Mulighed for fritagelse for pligtig digital kommunikation, jf. § 12.

§ 5. Når en person indmelder sig i a-kassen, skal a-kassen samtidig informere om pligtig digital kommunikation. Informationen skal indeholde de oplysninger, der fremgår af § 4, stk. 2.

Stk. 2. Når et medlem udmelder sig eller overflyttes til en anden a-kasse, skal a-kassen informere om adgangen til egne dokumenter i a-kassens digitale postløsning efter udmeldelsen eller overflytningen.

§ 6. Når et medlem søger om ydelser mv. fra a-kassen, skal a-kassen informere medlemmet om pligtig digital kommunikation. Informationen skal indeholde de oplysninger, der fremgår af § 4, stk. 2.

§ 7. Hvis en a-kasse, der har haft pligtig digital kommunikation, ønsker at gå tilbage til kommunikation pr. brevpost på nogle eller alle områder, skal a-kassen informere de berørte medlemmer om det. Informationen skal gives mindst 4 uger inden, ændringen får virkning.

§ 8. A-kassens hjemmeside skal indeholde information om digital kommunikation med a-kassen. Informationen skal rette sig til såvel medlemmer, ansøgere som tidligere medlemmer af a-kassen.

§ 9. Hvis et generelt it-nedbrud mv. forhindrer digital kommunikation mellem a-kassen og medlemmerne, har a-kassen pligt til hurtigst muligt at informere medlemmerne om forhindringen og etablere en løsning, der kan afhjælpe problemet.

Stk. 2. Såvel a-kassen som medlemmet skal medvirke til at afhjælpe konsekvenserne af et generelt it-nedbrud mv.

Stk. 3. Hvis et medlem på grund af generelt it-nedbrud mv. er forhindret i at kommunikere med a-kassen, får forholdet først retsvirkning, når forhindringen ikke længere er til stede.

§ 10. Når a-kassen har indført pligtig digital kommunikation, har a-kassen pligt til at give et medlem, der anmoder om det, den fornødne vejledning og instruktion. A-kassen skal også på anmodning give

den fornødne vejledning og instruktion til en ansøger eller et tidligere medlem, såfremt a-kassen har indført pligtig digital kommunikation for persongruppen.

Stk. 2. A-kassen skal stille personlig og individuel telefonisk support til rådighed for et medlem, der får ydelser fra a-kassen. Supporten skal være tilgængelig uden for almindelig arbejdstid, når det er relevant.

Kapitel 4

Retsvirkning af pligtig digital kommunikation

§ 11. Der er pligt til at anvende digital kommunikation, når kassen har indført det, jf. dog fritagelsesmulighederne i § 12.

Stk. 2. Pligten indebærer, at a-kassen med bindende virkning kan sende/aflevere/lægge dokumenter mv. i den digitale postløsning, som a-kassen stiller til rådighed. På samme måde sender/afleverer/lægger medlemmet, ansøgeren eller det tidligere medlem dokumenter mv. til a-kassen i den digitale postløsning med bindende virkning.

Stk. 3. Det kan have konsekvenser for pågældendes rettigheder efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v., såfremt et medlem, en ansøger eller et tidligere medlem ikke holder sig orienteret om indholdet af den digitale postløsning.

Stk. 4. Det kan have konsekvenser for pågældendes rettigheder efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v., såfremt et medlem, der modtager ydelser og skal stå til rådighed for arbejdsmarkedet ikke dagligt holder sig orienteret om indholdet af den digitale postløsning.

Stk. 5. En digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen.

Kapitel 5

Fritagelsesmuligheder

§ 12. Et medlem, en ansøger eller et tidligere medlem kan blive fritaget for at kommunikere digitalt med a-kassen, hvis pågældende på tro og love skriftligt erklærer at være omfattet af mindst en af følgende fritagelsesgrunde:

- 1) Kognitiv funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer pågældende i at kommunikere digitalt med a-kassen.
- 2) Fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer pågældende i at kommunikere digitalt med a-kassen.
- 3) Manglende adgang til computer, smartphone eller tablet i eget hjem eller opholdssted. Med manglende adgang til computer, smartphone eller tablet sidestilles det forhold, at personen ikke i eget hjem eller opholdssted har adgang til at bruge en computer, smartphone eller tablet.
- ~~3) Manglende adgang til computer med internetforbindelse i eget hjem. Med manglende adgang til computer sidestilles det forhold, at personen ikke i eget hjem har adgang til at bruge en computer.~~
- 4) Personen er registreret i Det Centrale Personregister som udrejst af Danmark.
- 5) Personen er ikke længere registreret med fast bopæl eller fast opholdssted i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 1 og 2, men er registreret som værende uden fast bopæl i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 4.
- 6) Sproglige barrierer bestående i manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for pågældende at kommunikere digitalt med a-kassen.
- 7) Praktiske vanskeligheder for en person med ophold eller bopæl uden for Danmark med at skaffe eller benytte den digitale signatur, som a-kassen benytter.
- 8) Pågældendes bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s.
- 9) Midlertidigt afskåret fra adgang til computer, smartphone eller tablet med internetforbindelse på grund af ophold på hospital, plejehjem, indsættelse i fængsel mv.

Stk. 2. A-kassen træffer afgørelse om fritagelse efter stk. 1. Fritagelsen for personer omfattet af stk. 1, nr. 1 – 8 gælder for mindst 2 år fra afgørelsestidspunktet. For personer omfattet af stk. 1, nr. 9 gælder fritagelsen så længe, den pågældende er midlertidigt afskåret fra computer med internetadgang.

Stk. 3. I god tid før fritagelsen udløber, jf. stk. 2, skal a-kassen indhente oplysning fra pågældende om, hvorvidt fritagelsesgrunden fortsat er til stede og om pågældende ønsker en ny fritagelsesperiode.

Stk. 4. En person, der er blevet fritaget efter stk. 1, kan til hver en tid opsige fritagelsen over for a-kassen.

Stk. 5. Hvis et medlem overflyttes til en anden a-kasse, skal pågældende søge om fritagelse efter stk. 1, i den nye a-kasse.

Stk. 6. Når en person er fritaget for digital kommunikation med a-kassen efter denne bestemmelse, foregår kommunikationen mellem a-kassen og pågældende pr. brevpost.

§ 13. Hvis en a-kasse, der har indført pligtig digital kommunikation, modtager brevpost fra et medlem, en ansøger eller et tidligere medlem, der ikke er fritaget for digital kommunikation, jf. § 12, skal a-kassen pr. brevpost anerkende modtagelsen af det fremsendte og vejlede om pligtig digital kommunikation mv. Vejledningen skal indeholde de oplysninger, der fremgår af § 4, stk. 2. Videre skal den indeholde oplysning om, at såfremt a-kassen herefter modtager brevpost, kan kassen træffe afgørelse om medlemmets ret til fritagelse, jf. § 12.

Stk. 2. Hvis a-kassen modtager brevpost fra en person, der har fået vejledning mv. efter stk. 1, kan a-kassen træffe afgørelse om den pågældendes ret til fritagelse for digital kommunikation med a-kassen, jf. § 12. A-kassen skal ved afgørelsen følge reglerne om partshøring mv. i bekendtgørelse om kravene til a-kassernes sagsbehandling og afgørelser. Hvis pågældende ikke får ret til fritagelse, jf. § 12, skal det fremgå af afgørelsen, at brevpost, som a-kassen modtager herefter, kan blive afvist og at afvisningen kan få betydning for retten til ydelser mv.

Stk. 3. Indtil a-kassen har truffet en afgørelse, jf. stk. 2, og afgørelsen er meddelt den pågældende pr. brevpost, skal kommunikationen mellem pågældende og a-kassen ske pr. brevpost.

Kapitel 6

Sletning af digital post

§ 14. Dokumenter, der ligger i den digitale postløsning, kan ikke slettes af a-kassen, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Dokumenter, der ligger i den digitale postløsning mere end 5 år efter, at pågældende er overflyttet til en anden a-kasse, udtrådt af a-kassen eller død, kan slettes af a-kassen.

Kapitel 7

Sikre digitale postløsninger

§ 15. A-kassen skal stille en sikker digital postløsning til rådighed, som er tilgængelig for medlemmerne. Det samme gælder, hvis a-kassen indfører pligtig digital kommunikation for ansøgere og tidligere medlemmer af a-kassen.

Stk. 2. A-kassen skal indrette den sikre digitale postløsning, jf. stk. 1, således, at sikkerheden i forbindelse med kommunikationen og behandlingen af dokumenter i den digitale postløsning i øvrigt lever op til kravene i [Europaparlamentets og Rådets Forordning \(EU\) 2016/679 af 27. april 2016, benævnt databeskyttelsesforordningen, artikel 32.](#)

~~bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen).~~

Stk. 3. Til brug for identifikationen af et medlem, en ansøger eller et tidligere medlem i a-kassens digitale postløsning, skal der anvendes NemID, [MitID](#), -digital signatur eller anden sikker løsning, der lever op til kravene i [Europaparlamentets og Rådets Forordning \(EU\) 2016/679 af 27. april 2016, benævnt databeskyttelsesforordningen, artikel 32.](#) ~~bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen).~~

Stk. 4. A-kassen har pligt til at holde den tekniske løsning opdateret.

Kapitel 8

Digital kommunikation mellem a-kasser og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, [visse myndigheder, herunder Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg og jobcentre](#), og a-kasser imellem

§ 16. A-kasserne skal udveksle alle dokumenter og afgørelser med Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering [og visse myndigheder, herunder Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg og jobcentre](#), ~~over en sikker internetforbindelse~~ [eller via Det fælles it-baserede datagrundlag \(DFDG\) eller over en sikker internetforbindelse](#).

§ 17. Når a-kasser imellem udveksler oplysninger digitalt, skal det foregå over en sikker internetforbindelse.

§ 18. Ved digital udveksling af oplysninger [over en sikker internetforbindelse](#), jf. §§ 16 og 17, skal a-kasserne bruge en stærk kryptering og sikkerheden i forbindelse med kommunikationen skal leve op til kravene [i Europaparlamentets og Rådets Forordning \(EU\) 2016/679 af 27. april 2016, benævnt databeskyttelsesforordningen, artikel 32](#). ~~i bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning (sikkerhedsbekendtgørelsen)~~.

Kapitel 9

Revisors erklæring

§ 19. A-kassens statsautoriserede revisor skal mindst en gang årligt kontrollere og erklære,

- 1) at a-kassens it-system til digital kommunikation omfattet af denne bekendtgørelse er tilstrækkeligt sikkert til at modtage, behandle og sende digital kommunikation og indeholder tilstrækkelige sikkerhedsprocedurer,
- 2) at a-kassens it-system til behandling af digital kommunikation i øvrigt følger denne bekendtgørelses regler, og

3) at a-kassens forretningsgange, beskrivelse af it-systemet og a-kassens it-sikkerhedspolitik angående a-kassens it-system til digital kommunikation er udformet, så de opfylder reglerne herom i [bekendtgørelsen om tilsynet med de anerkendte arbejdsløshedskassers administration](#), [bekendtgørelse om krav til a-kassernes kontrol og administration](#).

Kapitel 10

Dokumentation og opbevaring

§ 20. Dokumentationsmateriale ~~er og certifikater mv.~~ skal opbevares efter reglerne i [bekendtgørelsen om tilsynet med de anerkendte arbejdsløshedskassers administration](#) og [bekendtgørelse om krav til a-kassernes kontrol og administration](#) og [bekendtgørelsen om dokumentation for anciennitet i en a-kasse](#).

Stk. 2. For opbevaring af dokumentation samt tilhørende certifikater gælder, at a-kasserne skal anvende rutiner for registrering (logging) og journalisering (lagring), der er fastsat på en sådan måde, at dokumenternes bevisværdi sikres i de gældende opbevaringsperioder.

Kapitel 11

Ikrafttræden mv.

§ 21. Bekendtgørelsen træder i kraft den ~~1. januar 2024~~ ~~30. december 2013~~, ~~jf. dog stk. 2.~~

~~Stk. 2. § 19 træder i kraft den 1. januar 2014 med virkning for regnskabsåret 2014.~~

Stk. 23. Bekendtgørelse nr. ~~1644 af 27. december 2013, som ændret med bekendtgørelse nr. 477 af 25. maj 2016~~ ~~901 af 3. september 2012~~ om sikker elektronisk og telefonisk kommunikation m.v. [digital kommunikation i arbejdsløshedsforsikringen](#) ~~i arbejdsløshedsforsikringen~~ ophæves, dog således at ~~den~~ ~~enne~~ finder anvendelse ved revisionen for regnskabsåret ~~2023~~ ~~13~~.

Arbejdsmarkedsstyrelsen, den ~~xx. 27. december 2013~~ ~~2023~~

Jens Erik ZebisMarie Hansen

/ Søren TingskovHanne Lyngesen