

LONGREADS

Tema digitalisering del 1: Mere end 10.000 berørt af digitalisering, hvilket skaber nye barrierer på tværs af den dansk-svenske grænse

Publiseret 2 januar, 2024



TILMELD L

PREN

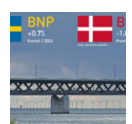
AKTU



SAMI
Tusi
syg
den
arbi



ARBE
Dan
sigr
stør



SAMI
Kon
Øre:
fald
boli
førs



ØRES
Blel
Gre:
en c
ansl



POLI
Der
Cop
Bac
Skå



ERHV
Sve
and



INNO
Hel:
blev

Digitaliseringen gør hverdagen lettere for mange mennesker og virksomheder, men skaber samtidig nye barrierer for den fri bevægelighed, når borgere i andre lande udelukkes fra digitale tjenester og kontakt med myndigheder. I en ny artikelserie beskriver News Øresund nogle af de udfordringer og initiativer, som dette har ført til mellem Danmark og Sverige.

For danskere, der arbejder i Sverige eller køber sommerhus her, kan digitaliseringen gøre det vanskeligere at komme i kontakt med alt lige fra myndigheder til forsikringsselskaber og internetudbydere. Serien første afsnit omhandler disse vanskeligheder.

Dele af denne artikelserie

Del 1: Problematikken

Del 2: [E-legitimationer over grænserne](#)

Del 3: [Mellemstatslige løsninger på vej](#)

Del 4: [Løsninger og problemer set fra virksomhedernes perspektiv](#)

ALLE NYHEDER

Del 1 Problematikken



“Det har været lidt sværere, end det behøver at være”

Steen og Janne Lindstrøm-Lang har sommerhus uden for Markaryd, cirka to timers kørsel fra København.

For danske sommerhusejere i Sverige opstår de digitale problemer hele vejen; lige fra forsøget på at købe et svensk sommerhus til at ville sælge det igen



Alt fra barselsdagpenge til pension bliver kompliceret for danske pendlere uden Bankid



“Jeg har en kollega, der aldrig har været i stand til at registrere sine børn hos Försäkringskassan, den svenske socialforsikringsstyrelse.”

Marie Degener Troelsen pendler fra København for at arbejde på Malmö Opera



Naturen lokkede dem til Sverige – men der er flere digitale barrierer for danske og udenlandske sommerhusejere

Steen Linderstrøm-Lang og hans kone Janne skal bruge både tid og problemknuserkompetence til at løse de digitale udfordringer, der opstår for dem som danske sommerhusejere i Sverige. Og så er der andre forhindringer, som ikke forsvinder, før de har fået et svensk eID, siger de.

– Konklusionen er, at det er muligt at finde løsninger, men det har ikke været så nemt, som det kunne være. Det er stadig et problem, at man ikke kan få, hvad der svarer til et svensk personnummer, som kan lette kontakten med banker, forsikringsselskaber og andre myndigheder. I det hele taget være i stand til at klare sig digitalt i den moderne verden, siger Steen Linderstrøm-Lang.

I et sommerhus få kilometer fra grænsen til Småland har Steen Linderstrøm-Lang og hans familie mulighed for at slappe af, nyde naturen og få lidt mere plads at boltre sig på. De har ejet det røde hus med egen badebro ned til en sø siden 2014. De har brugt en klækkelig sum penge på renovering gennem årene, men har nu fået det hus, de drømte om.

På denne decemberdag fører en snedækket skovvej ned til huset. Dagen før kørte parret i to timer i bil fra deres hjem i Bagsværd uden for København.

– Jeg ville gerne have noget skov til at dyrke jagt, men mange af de huse, vi kiggede på, lå lidt øde hen, og der var langt til nærmeste nabo. Så fandt vi dette hus med den flotte udsigt. Fundamentet var solidt og tiptop, men vi har ombygget ganske meget siden, fortæller Steen Linderstrøm-Lang.

– Der er lidt af den gamle sjæl tilbage. Det skal ikke bare være nyt, nymalet og smukt, siger Janne Linderstrøm-Lang fra lænestolen i stuen, hvor de har sat sig foran udsigten over den iskolde sø.

De digitale udfordringer, som danskere, tyskere, nordmænd og andre nationaliteter, der ejer et sommerhus i Sverige, står over for, er blevet adresseret af interesseorganisationen Danske Torpare, der repræsenterer danske sommerhusejere i Sverige. I 2022 havde 9.883 svenske sommerhuse danske ejere, hvilket er et fald på 330 siden 2020. Danske Torpare mener, at antallet kan stige i år, fordi foreningen har fået mange nye medlemmer. I samme periode er antallet af norskejede sommerhuse også faldet, mens flere tyskere har valgt at købe et sommerhus i Sverige.



De mener, at Danske Torpare, organisationen, der bidrager med viden og information til danske sommerhusejere i Sverige, er en stor hjælp til at løse forskellige udfordringer. Foto: News Øresund – Erik Ottosson

Tid og problemknuser-kompetence er vigtigt

De digitale udfordringer, som Steen Linderstrøm-Lang beskriver, er mange, og nogle af dem er blevet løst, mens andre kræver en form for svensk digital ID, som de i dag ikke har adgang til. Et par udfordringer er tilmed blevet sværere at løse. Da parret købte huset for 10 år siden, fik de en svensk bankkonto, fordi banken gav dem et fiktivt personnummer. Bankens gav dem også et digitalt pas, så de kunne identificere sig over for banken i telefonen.

Hvis der skulle ske skade på ejendommen, kontakter de deres svenske forsikringsselskab telefonisk, men fakturaerne sendes med posten til den danske hjemmeadresse. De har ikke kunnet få et svensk SIM-kort til deres telefon, men bruger i stedet et dansk SIM-kort med 200 GB data selv i Sverige, så de kan surfe og streamer tv-programmer. Betaling af fakturaer for el- og affaldsindsamling sker nu mere eller mindre automatisk. Men det har krævet meget tid og problemknuser-kompetence at nå dertil, forklarer Steen Linderstrøm-Lang.

De vil gerne have et svensk SIM-kort til deres telefon, men kan ikke få automatisk betaling af gebyret og har derfor afstået fra det. Ligeledes er internetkontrakter vanskelige at underskrive. Takket være deres naboer til telemaster har de ikke haft problemer med internetforbindelsen i de senere år.

Steen Linderstrøm-Lang kender dog nogle danske sommerhusejere, der gerne ville koble sig på fibernet:

– I en periode skulle der være fibernet til alle, og vi hørte om dem, der betalte 20-30.000 kroner for at blive tilsluttet, men siden kunne de ikke få adgang til nettet, fordi selskaberne ikke tog imod kunder, der ikke havde Bankid eller svensk personnummer.

Svært at få et svensk banklån

Det kan også være svært at optage et banklån, men årsagen har primært at gøre med reglerne om hvidvask. Kort fortalt fastslår hvidvaskloven fra 2017, at virksomheder og banker skal have gode kundekendelsesprocedurer og træffe foranstaltninger for at forhindre hvidvaskning af penge. Ifølge Danske Torpare betyder det, at der i øjeblikket er en langvarig godkendelsesprocedure for de danskere, der ansøger om en bankkonto eller et banklån i svenske banker.

– Da vi købte ejendommen, fik vi uden problemer et lån med pant i ejendommen. Det blev noget sværere i 2021, da jeg overvejede at købe en skovejendom, som jeg til sidst måtte opgive. Jeg tror, det skyldes bankernes skærpede krav til udlændinge, herunder danskere, de seneste år. Men jeg tror, at hvis vi havde haft et Bankid og var blevet integreret på den måde, så kunne vi have kunnet få lånet, siger Steen Linderstrøm-Lang.

Han mener, at hvis de får adgang til et svensk Bankid, vil det give dem adgang til flere af de tjenester, der gør livet lettere som boligejer. At kunne bruge Swish er også vigtigt for dem, ikke mindst i forbindelse med den årlige eljagt, som han deltager i. Steen Linderstrøm-Lang hæfter sig ved, at Danmark og Norge er i dialog om et samarbejde om at kunne åbne for mobilbetalinger landene imellem.

– Hvis man kunne få Swish til at deltage i det samarbejde, ville det være et skridt i den rigtige retning, siger han.



Jagt er en stor interesse for Steen, der deltog i eljagten på Dalsland tidligere på året. Foto: News Øresund

”Lidt sværere end det behøver at være”

I den kommende tid vil de ansøge om et samordningsnummer, som fra 1. september 2023 er blevet et verificeret samordningsnummer for udenlandske statsborgere med tilknytning til Sverige, for eksempel hvis de pendler til arbejde eller har fast ejendom.

Det verificerede samordningsnummer kan være et skridt på vejen til også at få adgang til Bankid eller

tilsvarende.

– Hvis der blev indført et samordningsnummer, som fungerer på samme måde som et svensk personnummer, ville alt fungere lige så godt for os, som det gør i Danmark. Sverige er ret digitaliseret, men her er der nogle begrænsninger for andre nordiske borgere, siger Steen Linderstrøm-Lang.

Men han tilføjer, at de fleste ting er blevet løst for dem og han tror ikke, at de digitale udfordringer vil skræmme de danskere, der vil købe hus i Sverige, væk.

– Vi har ikke haft de store problemer, alt har fungeret, men det har været lidt sværere, end det behøver at være, siger han.

– Vi er glade for at være her, men vi ville have været gladere, hvis de sidste knaster også kunne have været løst.

At det blev et sommerhus i Sverige i stedet for Danmark har en “naturlig” forklaring, for det er primært naturen, der tiltrækker, og familien har flere gange været i Sverige på ferie, for eksempel for at padle i kano eller stå på ski. Afstand har også været en vigtig faktor for, at de kunne rejse dertil spontant.

– Vi plejede at have et hus i Nordjylland, men det tog fire timer at komme dertil, så det funkede ikke så impulsivt. Så kiggede vi mod øst, og hvad der var inden for en afstand af en til to timer, siger Janne Linderstrøm-Lang.

– Det er nok naturen, der tiltaler mig mest. I Danmark er vi blandt de tættest befolkede lande i verden med nogle få undtagelser, siger Steen Linderstrøm-Lang.

News Øresund – Erik Ottosson

Fakta: 38.000 udenlandsk ejede ferieboliger i Sverige



I 2022 var der i alt 612.000 sommerhuse i Sverige, hvoraf svarende til 6,2 pct. Omkring 12.400 ferieboliger ejes af danskere, mens 5.000 ejes af folk med anden nationalitet.



Elisabeth Geday er administrerende direktør i foreningen Danske Torpare, der arbejder hårdt for at sikre, at medlemmerne har adgang til digitale tjenester i Sverige. Foto: News Øresund – Anna Palmehag

Mange tjenester bliver vanskeligere for danske sommerhusejere i Sverige

For danskere, der køber sommerhus i Sverige, skaber digitaliseringen problemer hele vejen; lige fra danskerne forsøger at købe et svensk sommerhus, ligeledes mens de bor der og også, når de vil sælge. Det mener Elisabeth Geday, adm. direktør i foreningen Danske Torpare, der repræsenterer 8.000 danske familier, som ejer et sommerhus i Sverige.

– Du har en drøm om Sverige og finder et hus der; du søger på hjemmesiden Hemnet, og pludselig finder du det svenske drømmehus, ved sø og skov, og til en god pris. Så står du over for den første forhindring: Hvilken mægler er sælger? Må du afgive bud uden at have et svensk BankID? Så kommer spørgsmålet: Kan du få en svensk bankkonto til at overføre pengene? Når du senere har købt huset og bor der, skal du også have dit verificerede samordningsnummer til kontakt med myndigheder og andre. Når man bliver ældre og måske gerne vil sælge, skal man vælge den rigtige mægler til at klare de digitale udfordringer, siger Elisabeth Geday.

Danske Torpare har valgt at arbejde specifikt med problemet med grænseoverskridende digitalisering, da det berører alle deres medlemmer. De forsøger også at italesætte problemerne i forhold til magthaverne og medierne. I øjeblikket vokser medlemsorganisationen, og Elisabeth Geday mener, at det skyldes, at den svage svenske krone gør det mere interessant, end det længe har været for danskere, at købe fast ejendom i Sverige. – Vi er selvfølgelig glade for, at det er muligt at købe et sommerhus i Sverige, men vi vil gerne påpege, at det bliver lettere for alle parter – også de svenske aktører – hvis de digitale udfordringer bliver løst, siger hun.

Et stigende antal mæglere kræver Bankid for at afgive et bud

Danske Torpare tilbyder også rådgivning til medlemmerne; herunder hvilke mæglere, der tillader budgivning uden at logge ind med Bankid (BankID) eller tilsvarende e-id. At mæglere kræver svensk e-identifikation for at få lov til at afgive bud, er en ny tendens, der er vokset det

seneste år i takt med, hvad Danske Torpare har oplevet, ikke mindst blandt de større virksomheder.

– Man undrer sig over, hvordan mæglerne har ræsonneret? De skræmmer jo mange af de potentielle kunder væk, gør de ikke? Får de den rigtige pris i sidste ende? spørger Elisabeth Geday frustreret.



9 883 sommerhuse i Sverige var ejet af danskere i 2022, viser tal fra SCB, Sveriges statistikmyndighed. 12 357 var ejet af nordmænd og 10 787 af tyskere.
Foto: News Øresund – Johan Wessman

Ifølge oplysninger fra Mäklarsamfundet, den svenske ejendomsmæglerforening, til den dansk-svenske informationstjeneste Øresunddirekt er mægleren altid forpligtet til at informere sælgerne om, at der er en potentiel køber, som ønsker at afgive et bud uden Bankid, og derefter er det op til sælgeren at afgøre, om det kan accepteres eller ej. Elisabeth Geday tvivler dog på, om det har været nyttigt i praksis.

– Jeg har ikke hørt om sager, hvor danskere har formået at etablere en dialog med individuelle mæglere. Mit indtryk er, at danskerne i disse tilfælde ikke får tilladelse til at købe, siger hun.

Langtrukken bankkontrol kan sætte danske købere i knibe

Det næste problem opstår, når danske købere, der normalt har kunnet overføre deres udbetaling uden problemer, skal igennem en langvarig proces, før de kan åbne en bankkonto i Sverige og dermed være i stand til at betale den fulde købspris. Ventetiden skyldes, at bankerne, for at undgå risikoen for hvidvask, skal foretage en grundig screening af deres kunder, før de kan godkendes. Dette kan tage flere uger, tilmed måneder.

– Hvis du ikke er forberedt på dette, risikerer du at overskride den dato, der er aftalt i købsaftalen, og hvis sælger står fast på den, kan du miste dit depositum. Hvis sælgeren er fornuftig, finder du selvfølgelig en løsning, men du kan ikke overholde din deadline i købsaftalen, siger Elisabeth Geday.

Processen bliver allermest kompliceret, hvis de danske købere har ressourcer nok til at undgå at optage et lån, siger hun.

– Mange af disse huse er ikke så dyre set fra et dansk synspunkt, så mange danskere i Københavnsområdet har økonomien til at kunne betale for huset uden at skulle optage et lån. Så skal man kunne redegøre for, hvor pengene kommer fra og skal også kunne dokumentere, hvor en arv kommer fra og så videre, og det tager tid. Jeg har lyst til at kalde det hysterisk. Bankerne har en uhyre snæver fortolkning af reglerne om hvidvask, hvilket bliver et voksende problem, siger hun og understreger, at det også gælder danske banker.

– Man kunne ønske, at danske og svenske banker ville samarbejde mere, og at en dansk banks kundekendskabsprocedurer ville blive accepteret af en svensk bank.

Kompliceret at bestille tjenester og kontakte myndigheder uden Bankid

Når de danske sommerhusejere har fået deres svenske sommerhus, opstår den næste udfordring, nemlig at komme i kontakt med alt fra myndigheder og de servicevirksomheder, der leverer ydelser som el, vand og affaldsindsamling, til forsikringselskaber og bredbåndudbydere. Ofte kræver disse virksomheder og myndigheder, at man logger ind med et svensk Bankid (BankID) under kontakt med kunder eller borgere, men det har danskerne ikke.

Siden september har udlændinge, der ejer fast ejendom eller arbejder i Sverige, kunnet få et såkaldt verificeret samordningsnummer, hvilket Elisabeth Geday beskriver som et skridt i den rigtige retning. Hun oplever, at det begynder at blive brugt af myndigheder og banker, hvilket viser, at der er tillid til systemet.



Danmark tillader kun undtagelsesvis andre nationaliteter, herunder svenskere, at købe ferieboliger i landet. Denne regel har været gældende, siden Danmark blev medlem af EU (dengang EF) i 1973.
Foto: News Øresund – Johan Wessman

– Men der er stadig meget lang vej mellem et verificeret samordningsnummer og et Bankid. Mange ting er meget nemmere med et Bankid: Alt fra at få internet i sommerhuset til at stille spørgsmål til en myndighed, fra selvbetjeningsløsninger til bestilling af affaldsindsamling eller anmeldelse af et forsikringskrav, siger hun.

Problemerne er ikke blevet mindre med tiden – tværtimod, ifølge Danske Torpare.

– Der er konstant flere og flere private virksomheder og myndigheder, der efterspørger digital kommunikation. Man kan være heldig, at flere bruger et verificeret samordningsnummer, men man

kan være sikker på, at Bankid virker, siger hun.

Føler sig tvunget til at tage skraldet med til København

For at komme i kontakt med de relevante virksomheder og myndigheder skal de danske sommerhusejere eksempelvis ringe eller sende formularer, men det er ikke altid så nemt at komme i kontakt med organisationer, der har bygget deres system op omkring, at alt bliver løst digitalt, siger Elisabeth Geday.

– Det bliver ofte løst over telefonen, men det kan være svært. Mange gange er vi nødt til at henvise personen til en ombudsmand, fordi det ikke er lovligt, at du ikke kan komme i kontakt med virksomheden. Så finder vi en løsning, men vi ved ikke, hvad den består i. Det er akavet, det tager tid, og folk bliver meget vrede. Ofte er der kun telefontid tirsdage mellem 8:00 og 8:30. Nogle gange skal du indtaste dit Bankid på din telefon. Det er bare meget mere besværligt, end det behøver at være, siger hun.

Et eksempel på en praktisk løsning er, at mange danske sommerhusejere foretrækker at tage deres affald med hjem til Danmark, da det ofte er kompliceret at bestille affaldsindsamling i Sverige uden Bankid. Problemet med den løsning er, at det er ulovligt at bringe affald over grænsen.

– Men hvis man ikke kan komme ind på affaldsanlægget uden bankid, smider man i det mindste ikke affaldet i skoven, men tager det med hjem til København, siger Elisabeth Geday.

News Øresund – Anna Palmehag



Mange offentlige myndigheder bruger primært digitalt login til at give borgerne adgang til forskellige tjenester. Øresunddirekt giver folk og virksomheder, der bevæger sig over grænsen, information om, hvordan tingene fungerer i nabolandet, herunder om digitalisering. Foto: News Øresund

Alt fra barseldagpenge til pension bliver kompliceret uden Bankid

Danskere, der arbejder i Sverige – eller som engang gjorde – er kommet bagud i kontakten med de svenske myndigheder. Mens andre nemt kan anmelde pasning af et sygt barn eller tjekke deres pension online, skal danskerne sende blanketter, sidde i telefonkø eller vente på, at posten bliver sendt ud. Men en del digitale løsninger er dog i støbeskeen.

En af de mange ting, der kompliceres af, at en person ikke har et Bankid eller Freja eid+, er at gå til minpension.se og kontrollere hvor meget pension, der vil blive udbetalt i fremtiden. Det gælder ikke kun de danskere, som arbejder i Sverige i dag, men også dem, der har gjort det tidligere. Det er heller ikke muligt at få en prognose for sin pension ved at logge ind på Pensionsmyndighetens hjemmeside med Mitid (MitID) og andre udenlandske digitale id'er, såkaldt Foreign eid.

Vanskeligt at få oplysninger om uafsluttede skattesager

Et andet digitalt problem er, at de personer, der ikke kan identificere sig med et Bankid, ikke kan få oplysninger om deres løbende skatteforhold via Skattestyrelsens onlinetjenester eller telefon, men må vente på, at oplysningerne sendes ud med posten, siger Ulrika Peldán, koordinator for Skatteverket i Øresunddirekt. Det skyldes, at oplysninger om uafsluttede skattesager ikke er offentlige og kun kan udleveres, hvis personen har identificeret sig under opkaldet. Da posten skal sendes over grænsen, kan det tage lang tid – og det er vigtigt, at myndighederne har opdaterede oplysninger om adressen; noget, der ikke er indlysende, hvis det handler om nabolandet.

Papirformularer til indberetning om pleje af et sygt barn

Den svenske socialsikringsmyndighed Försäkringskassan på Øresunddirekt modtager primært spørgsmål vedrørende barseldagpenge samt pleje af et sygt barn. Disse tjenester skal administreres via fysiske formularer til dem, der ikke har et svensk Bankid, forklarer Karin Lammers, der er myndighedens koordinator i informationstjenesten.

– Vi har haft mange spørgsmål om det. Så sent som i denne uge talte jeg med en far, der undrede sig over, hvorfor han skulle ringe til Försäkringskassan og bede om en blanket, hver gang han vil søge om barseldagpenge, siger hun.

Europæisk løsning, som vil lette tingene, er på vej

Försäkringskassan er i øjeblikket i færd med at indføre den europæiske tjeneste eIDAS, som er et EU-initiativ til at sikre, at nationale elektroniske ID-tjenester fungerer på tværs af grænserne, ligesom det svenske Pensionsmyndigheten allerede har gjort det. I 2023 gjorde Försäkringskassan gennem Eidas det muligt at logge ind med MitID for at afgive oplysninger, når man begynder at arbejde i Sverige, eller flytter dertil og inden for få år vil muligheden også blive indført for eksempelvis barseldagpenge og pasning af et sygt barn.

News Øresund – Anna Palmehag

Fodnote: Mere information om eIDAS kommer senere i artikelserien.



Marie Degener Troelsen har pendlet fra Danmark for at arbejde på Malmö Opera i 15 år, bortset fra en kort periode i midten, hvor hun boede i Sverige i et par år. Foto: News Øresund – Anna Palmehag

“Man får følelsen, at man ikke er velkommen”

Bøvl og manglende forståelse for den måde, man bliver behandlet på samt ondt i maven før hver kontakt med myndighederne – sådan oplever Marie Degener Troelsen den digitale eksklusion, hun er havnet i som dansker, der arbejder i Sverige. Hun fortæller historien om en kollega, der i otte år ikke har kunnet indberette til den svenske myndighed Försäkringskassan, at hun har børn hjemme i Danmark.

For nylig skiftede Marie Degener Troelsen stilling fra sanger til ensemblekoordinator på Malmö Opera. Hun skiftede derefter fagforening, men oplevede straks, at hun ikke kunne bruge fagforeningens tjenester og fordele, fordi Bankid er påkrævet for at logge ind på medlems siderne. Da hun kontaktede fagforeningen, lovede de at finde en anden måde, hvorpå hun kunne logge ind, men vendte i stedet retur med instruktion om, hvordan man får et Bankid.

– Det var, som om det, at hele konceptet gjorde det umuligt for mig, var helt uden for deres horisont. Jeg har været igennem dette flere gange. De kommer tilbage med ‘du skal gøre dit og dat for at få et Bankid’, siger hun.

Efter at hun havde gjort flere forsøg på at løse sagen med fagforeningen, men følte, at de ikke engagerede sig i hendes problemer, valgte hun at træde tilbage igen.

Problemerne vokser i takt med digitaliseringen

I løbet af de 15 år, hun har pendlet til arbejde på Malmö Opera, er samfundet blevet mere og mere digitaliseret, hvilket ifølge Marie Degener Troelsen har øget vanskelighederne for dem, der er havnet udenfor.

– Da jeg begyndte at pendle, var det stadig muligt at betale kontant i Sverige. Siden da er digitaliseringen udvidet, og det gør alt andet vanskeligere. Man kan ikke gå nogen steder hen og veksle penge på samme måde som før, og Mobilepay og Swish eksisterede heller ikke, siger hun og fortsætter:

– Hver gang man har kontakt med myndighederne, bliver det sværere og sværere at finde en vej ind, der ikke er digital. Du skal ringe, og hvis du skal på et fysisk kontor, må du næsten bede om fri fra arbejde, fordi de har begrænsede åbningstider. Der er en teoretisk mulighed for at håndtere det, du skal gøre, men du skal bruge meget energi på at løse det.

Mange sagsbehandlere misforstår problemet

Enhver, der ikke er svensk statsborger eller ikke bor i Sverige, kan ikke få et BankID, da kravet er, at du har et svensk personnummer og svenske ID-dokumenter. Marie Degener Troelsen havde et svensk Bankid i en periode, da hun boede i Sverige, men fik ikke lov til at forny det, efter at hun flyttede tilbage til København, og reglerne var blevet strammet.

– Pludselig, da jeg talte med myndighederne, forstod de ikke problemet. Forståelsen stoppede brat, når jeg forsøgte at forklare, at jeg ikke kan få et BankID. Du ender et sted i landet, ikke nødvendigvis hos en sagsbehandler i Skåne, og

personen aner ikke, at der er en region her, hvor du flytter mellem to lande. Jeg er ret overrasket over, at viden om det og opmærksomheden på det ikke er bedre, siger hun.

Kollegaen har ikke kunnet melde til de svenske myndigheder, at hun har fået et barn

Blandt Marie Degener Troelsens danske kolleger på Malmö Opera og blandt andre danskere, hun kender, der pendler til arbejde i Malmø, har flere haft gentagne problemer. Marie Degener Troelsen fortæller historien om en kvinde, der er polsk statsborger og bor i København med sin danske mand. Hun har flere gange forgæves forsøgt at registrere sine to børn hos den svenske Försäkringskassan. Det ældste barn er nu otte år gammelt.

– Det har været helt umuligt for hende at finde ud af, hvad hun skulle gøre. Lige nu er hun på barsel uden at få kompensation for det, og hun har selv måttet sygemelde sig, når børnene er syge. Det er stressende, hun er meget påvirket af det.

Marie Degener Troelsen var til stede, sidste gang hendes polske kollega besøgte Försäkringskassan, og kvinden blev anbefalet at indgive en såkaldt JO-anmälan, hvilket svarer til en klage til Folketingets Ombudsmænd, af de embedsmænd, der modtog hendes sag.

– Jeg syntes, det var tankevækkende, at de selv tog det op. Men det tror jeg ikke, hun har gjort, siger Marie Degener Troelsen.

Hun beskriver, hvordan angsten opstår før hver kontakt med myndighederne, hvilket betyder, at mange vælger ikke at søge erstatning eller for eksempel indberette indkomst og skat, hvilket risikerer at skabe problemer senere.

– Uanset om det er sygefravær, karriereskift eller noget andet – alle disse ting gør ondt i



Vanskelighederne med at opretholde kontakten til myndighederne giver anledning til bekymring, mener Marie Degener Troelsen. Foto: News Øresund – Anna Palmehag

maven. Du tænker “Det kommer ikke til at fungere, jeg får ikke mine penge. Jeg har gjort noget forkert, eller det kommer til at koste så meget energi, at det ikke er det værd, siger hun.



Digitaliseringen risikerer at ekskludere visse grupper i samfundet, siger Marie Degener Troelsen. Foto: News Øresund – Anna Palmehag

Digitaliseringen udelukker visse grupper

En anden kollega til Marie Degener Troelsen har ventet fire måneder på at få erstatning fra Försäkringskassan, efter hun var sygemeldt i sommer. Uden den digitale mulighed for rapportering tager administrationen længere tid, påpeger hun.

– Hele samfundet er så fokuseret på, at alt skal være digitalt, at det er blevet gjort meget svært ikke at bruge de digitale løsninger. For at bruge en lignelse er det ligesom, når man beslutter sig for at fjerne alle parkeringspladser i indre by i København for at tilskynde folk til at tage cyklen eller offentlig transport. Men så blokerer man også for dem, der ikke har mulighed for det, siger hun.

Marie Degener Troelsen oplever, at der er et paradoks i, at verden bliver mere og mere international, mens det digitale samfund lukker sig om det nationale. Der er digital udelukkelse for dem, der af forskellige årsager ikke har adgang til et gyldigt nationalt eID.

– Som udgangspunkt handler det ikke om følelser, men det bliver alligevel følsomt, når man er på den anden side og ikke kan få det til at fungere. Så får man følelsen af, at man ikke er velkommen, siger hun.

Savner grænseoverskridende skandinavisk løsning

Marie Degener Troelsen ser gerne en skandinavisk eller anden grænseoverskridende løsning, der gør nationalitet mindre vigtig i det digitale samfund. Særlige sagsbehandlere hos myndighederne med specifikke telefonnumre, hvor grænsependlere kan henvende sig med deres problemer, vil være en anden mulig løsning, mener hun.

– Øresunddirekt informerer om, hvad der gælder, men de sender dig altid videre til en myndighed. Du får at vide, hvor du skal henvende dig, men de hjælper dig ikke hele vejen. Nogle gange har man brug for hjælp til at komme helt i mål med sin sag, for det er problemet, siger hun.

For nylig erfarede Marie Degener Troelsen, at en dansk musiker, der var ansat i Malmø, havde sagt op, fordi personen ikke længere kunne klare alt, hvad der følger med at være grænsependler.

– Det er så hårdt at få job i den branche, at det siger ret meget om, hvor svært det er at pendle. Ellers holder vi virkelig godt fast i vores arbejde, siger hun.

News Øresund – Anna Palmehag

NÆSTE AFSNITT KOMMER DEN 4. JANUAR: E-legitimationer – sådan går arbejdet med at få digitalisering til at fungere på tværs af grænserne.

Dele af denne artikelserie

Del 1: Problematikken

Del 2: [E-legitimationer over grænserne](#)

Del 3: [Mellemstatslige løsninger på vej](#)

Del 4: [Løsninger og problemer set fra virksomhedernes perspektiv](#)



LÆS OGSÅ:

◀ **Valutakursen tværs over Øresund er tilbage på samme niveau som for et år siden – tilbage på 67 øre over for den svenske krone**

Tema digitalisering del 2: Store forskelle mellem Danmark og Sverige, når det handler om at integrere pendlere og danske sommerhusejere digitalt ▶

TRENDING



DANMARK / 19. maj 2017

Greater Copenhagen ønsker at regeringerne undersøger en ny HH-forbindelse allerede i år



ERHVERV / 08. oktober 2020

Ny liste over Danmarks 1.000 største virksomheder – Mærsk solid etter



DANMARK / 06. september 2019

Dansk rejsekortautomater findes nu også på Triangeln og Hyllie station



ERHVERV / 09. september 2020

Aldrig før er virksomhederne så aktive



INTERVIEWS / 14. januar 2021

PolyPeptide ønsker fortsat at vækste i Malmø – søger kemikere med flair for automation



ØRESUND / 01. juli 2020

Sådan fejredes Øresundsbroens 20-årsjubileum: Lukas Graham-koncert på pylontop, digitale isgavekort til



DANMARK / 16. september 2019

Transportminister vil udrede togtrafik Helsingør og Kastrup, når Øresundstoget stopper trafikering af Kystbanen



UGEBREV / 14. januar 2021

Læs News Øresund