

Kommunal- og distriktsdepartementet
Postboks 8112 DEP
0032 Oslo

08.11.2023

Forbrukerrådets innspill til ny digitaliseringsstrategi

Forbrukerrådet oversender med dette sine innspill i forbindelse med regjeringens utarbeidelse av ny nasjonal digitaliseringsstrategi¹ med frist 30. november 2023.

Forbrukerrådets hovedinnspill inkluderer følgende:

- Det må utvikles en helhetlig personvernpolitikk.
- Forbrukere må sikres tilgang på digitale varer og tjenester, men det må også eksistere ikke-digitale alternativer.
- Overvåkningsbasert markedsføring bør forbys.
- Regelverket som gjelder barn og unges rettigheter i digitale flater må gjennomgås for å sikre et tilstrekkelig vern, både på skolen og ellers.
- Det offentlige må innta en føre-var-tilnærming til utvikling og bruk av løsninger basert på kunstig intelligens. Dette må også innebære fokus på hvordan teknologien påvirker klima og miljø.

Forbrukerbeskyttelse i sentrum

Som Forbrukerrådet har avdekket gjennom en rekke utredninger, står forbrukere i en svært sårbar situasjon i møte med kommersielle aktører i det digitale rom. En overflod av produkter og tjenester har ført til stor valgfrihet, men i mange tilfeller på bekostning av trygghet og personvern. Forbrukerrådet forventer at digitaliseringsstrategien vil adressere informasjons- og maktasymmetrien som oppstår i digitale flater, for å sikre et akseptabelt nivå av forbrukerbeskyttelse.

¹ <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/ny-nasjonal-digitaliseringsstrategi/id2982892/>



Det må utvikles en helhetlig personvernpolitikk, i tråd med hvordan dette gjøres på klima- og miljøpolitikken. Dette er avgjørende for å sikre at digitaliseringen av samfunnet ikke skjer på bekostning av forbrukeres grunnleggende rettigheter.

Regjeringen må ta grep for å sikre et grunnleggende beskyttelsesnivå for forbrukere i digitale flater. I «tradisjonelle» markeder legger myndighetene føringer for hvilke produkter og tjenester som når forbrukere. I den digitale hverdagen har hver enkelt forbruker blitt overlatt til seg selv. Forbrukerrådet mener at personvernkranskene har blitt så omfattende og kompliserte at det er både urimelig og urealistisk å forebygge det gjennom tiltak som skal styrke forbrukeres digitale kompetanse eller dømmekraft. Ansvar må ikke plasseres på forbrukere, men på aktører som bryter personvernet.

Dette må blant annet innebære en styrking av tilsynsmyndighetene, og ved å sikre at disse er rustet til å håndheve kommende regler som forordning om digitale tjenester (Digital Services Act - DSA), forordningen om kunstig intelligens (KI-forordningen) og regulering av krav til cybersikkerhet i produkter med digitale elementer og programvare (Cyber Resilience Act, CRA).

Håndheving av eksisterende regler er helt nødvendig for å sikre reell forbrukerbeskyttelse. Det må også innebære at nye EU-forordninger og -direktiver om ivaretar forbrukere faktisk implementeres i EØS-avtalen og inkorporeres i norsk lov. Vi erfarer at både forordningen for digitale tjenester (DSA) og direktivet om beskyttelse av forbrukernes kollektive interesser er betydelig forsinket, slik at norske forbrukere har et dårligere vern mot kommersielle aktører enn forbrukere i andre land i Europa. Dette er uakseptabelt.

Tilgang til varer og tjenester

I utarbeidelsen av digitaliseringsstrategien må det tas hensyn til at et stort antall forbrukere i dag har betydelige utfordringer med å få tilgang til varer og tjenester. Det er grunn til å tro at tilgangen til offentlige tjenester er særlig vanskelig.² Digitalt utenforskap er et problem som vokser i takt med digitaliseringen, og dette må tas på alvor i strategien.

Det er avgjørende at alle har rimelig tilgang til høyhastighets bredbånd der de bor og normalt ferdes. Dette er en forutsetning for i hele tatt å kunne ta del i et samfunn som stadig digitaliseres. Samtidig må digitale identitetsløsninger være tilgjengelig for flest mulig, slik at de sikres digital tilgang til varer og

² <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/mange-faller-utenfor-viktige-markeder/>



tjenester. Alle med rett til digitale offentlige tjenester, må også sikres digital tilgang til dem. For å oppnå dette er det blant annet nødvendig å realisere en nasjonal eID på høyeste sikkerhetsnivå. Utstedelsen må skje under demokratisk kontroll.

Det er også avgjørende at det finnes alternativer til å skaffe varer og tjenester gjennom digitale løsninger. Forbrukerrådet understreker at det fortsatt er, og trolig alltid vil være, et reelt behov for analoge alternativer for forbrukere som av forskjellige grunner er forhindret fra å ta del i den digitale hverdagen. Det gjelder for eksempel analoge betalingsløsninger.

Personvernet må styrkes

I Personvernkommisjonens utredning slås det fast at forbrukeres personvern er under sterkt press fra kommersielle aktører. Forbrukeres adferd registreres, sammenstilles og deles videre med et utall aktører hver gang de leser nyheter, bruker datingtjenester, driver netthandel, osv. Informasjonen samles inn med påskudd om å skreddersy annonser – men brukes til overvåkningsbasert markedsføring.

Som Forbrukerrådet har utredet,³ innebærer slik markedsføring en rekke negative konsekvenser i tillegg til omfattende personvernkrænkelser, inkludert manipulasjon, diskriminering og svindel. Forbrukerrådet imøteser at regjeringen vil utrede et mulig nasjonalt forbud mot overvåkningsbasert markedsføring, og vil følge opp denne prosessen.

Som Personvernkommisjonen påpeker, har klasserommet blitt en arena for kommersielle aktører, særlig gjennom skolens digitale enheter. Barn overvåkes når de leker, har kontakt med venner, når de gjør lekser og når de utforsker sin identitet. Regelverket som skal beskytte barn er til gjengjeld fordelt utover minst 10 lover, noe som leder til håndhevingshull og manglende oversikt over barns gjeldende rettigheter. Vi forventer at regjeringen tar dette på alvor, og igangsetter en rekke målrettede tiltak i tråd med kommisjonens anbefalinger. Det er uakseptabelt at barn blir utsatt for kommersiell overvåking og skadelig markedsføring i digitale flater, ikke minst på skolens enheter. Vi henviser til Forbrukerrådets hørings svar til Personvernkommisjonens NOU for ytterligere anbefalinger.⁴

³ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/forbrukerradet-vil-forby-overvåkningsbasert-markedsføring/>

⁴

<https://www.regjeringen.no/contentassets/eedca48374fe43b9bda52674db66edeb/forbrukerradet.pdf?uid=Forbrukerr%C3%A5det>



Kunstig intelligens krever en føre-var tilnærming

I løpet av det siste året har generativ kunstig intelligens blitt et fritt tilgjengelig verktøy som har blitt tatt i bruk av både virksomheter og forbrukere. Dette har medført lovnader og spådommer om effektivisering og kostnadsbesparing på tvers av samfunnet, men utviklingen har også en lang rekke utfordringer som ikke har blitt tilstrekkelig adressert.

Som Forbrukerrådet har kartlagt i rapporten *Ghost in the Machine*,⁵ er systemer for generativ kunstig intelligens preget av alvorlige feilkilder og skjevheter som slår ut diskriminerende for både individer og grupper. Systemene trenes i mange tilfeller opp på personopplysninger som er hentet blant annet fra sosiale medier, uten forbrukeres viten og vilje. I tillegg kan teknologien anvendes til å effektivisere og oppskalere svindelmetoder og til å manipulere forbrukere, for eksempel gjennom taleroboter som utgir seg for å være mennesker eller simulerer menneskelige følelser og egenskaper. Generativ kunstig intelligens har også en betydelig negativ påvirkning på klima og miljø. Disse svært aktuelle problemstillingene synes å havne i skyggen av ønsket om digitalisering og effektivisering.

Utviklingen av kunstig intelligens krever store mengder naturressurser som råmaterialer, både vann og land. Hver fase for å lage en ny KI-modell krever mye energi, og påvirker både klima og miljø. I mai 2023, var kunstig intelligens allerede verdens mest energikrevende teknologi, og fasilitetene de bruker (skyen, datasentre, osv.) representerer allerede 3% av verdens klimagassutslipp⁶.

Forbrukerrådet frykter at verktøy tuftet på kunstig intelligens implementeres på tvers av sektorer uten at teknologiens svakheter og utfordringer har blitt tilstrekkelig adressert og håndtert. I dag er det knyttet stor optimisme til å bruke generativ KI til å effektivisere og forbedre en rekke tjenester. Dersom teknologien blir normalisert og integreres rundt om i samfunnet, ikke minst i offentlig sektor, uten at utfordringene er tilstrekkelig adressert, kan dette medføre store negative konsekvenser.

Vi har allerede sett de omfattende problemene som har oppstått når samfunnet blir avhengig av store teknologigiganter, for eksempel i form av sosiale medier. Forbrukerrådet er bekymret for at både privat og offentlig

⁵ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/ny-rapport-generativ-ki-setter-grunnleggende-rettigheter-i-spill/>

⁶ <https://www.unep.org/news-and-stories/story/new-pact-tech-companies-take-climate-change>



sektor står i fare for å gjenta gamle feil i kappløpet om å være teknologisk oppdatert. I Forbrukerrådets rapport fremmer vi mer enn 30 ulike forslag og krav til tiltak som vil bidra til en forbrukervennlig og rettighetsbasert tilnærming til kunstig intelligens.⁷ Som beskrevet i rapporten, er dagens regelverk på mange måter relevant og skikket til å regulere ny teknologi, men det er et behov for aktiv håndheving.

Forbrukerrådet forventer at digitaliseringsstrategien vil ta høyde for utfordringene kunstig intelligens og annen ny teknologi medfører, og at særlig offentlig sektor har en føre-var tilnærming til teknologien. Dette må skje innenfor et større rammeverk for trygg, lovlig og ansvarlig digitalisering, slik at ansvaret ikke overlates til hver enkelt aktør.

Vi ser frem til en digitaliseringsstrategi som har som mål å ivareta og styrke forbrukeres interesser og rettigheter. Forbrukerrådet stiller seg til disposisjon til å bidra videre i prosessen.

Vennlig hilsen

Forbrukerrådet

Inger Lise Blyverket

Direktør

Finn Lützow-Holm Myrstad

Fagdirektør

⁷ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/ny-rapport-generativ-ki-setter-grunnleggende-rettigheter-i-spill/>