

Justis- og beredskapsdepartementet

(høringsuttalelse innsendt digitalt)

Avdeling:
Internasjonal post og
regulatoriske forhold

Kontaktperson:
Tarjei Weseth
(+47)99231614

Dato og referanse:
12. desember 2017

Divisjon Post
Postboks 1500 Sentrum
NO-0001 OSLO

Besøksadresse:
Biskop Gunnerusgt. 14A
Kundeservice: +47 810 00 710
www.posten.no

Høring - ny finansavtalelov

Det vises til departementets høringsbrev av 07.09.2017. Posten står ikke på høringslisten, men vi benytter likevel anledningen til å fremme noen synspunkter på et forhold som etter vår vurdering ikke er tilstrekkelig dekket i høringsnotatet.

Forbruker bør få rett til å kreve å få informasjon til sin digitale postkasse

I høringsnotatet punkt 2.8 drøftes endringer i bestemmelsene som stiller krav til kommunikasjon med kunder. Posten ser positivt på at lovverket gjøres teknologinøytralt i tråd med dagens og videre utvikling av digitale kommunikasjonsløsninger. Posten har likevel noen ytterligere betraktninger enn de som fremkommer i notatet, basert på erfaringen med digital distribusjon av dokumenter, blant annet fra finanssektoren.

Det fremkommer i punkt 2.8.2 at det som hovedregel ikke vil være noe krav om at informasjon skal sendes til kunden. Som utgangspunkt vil det være tilstrekkelig for tjenesteyteren å gjøre informasjonen eller dokumentet tilgjengelig for kunden, f.eks. i nettbanken eller liknende kundesider. Dette uten at det stilles krav om forutgående samtykke fra kunden. En slik ordning gjør det i praksis opp til en tjenesteyter å bestemme hva som er egnet og betryggende kommunikasjonskanal, uten at kunden har reell medbestemmelsesrett over hvor vedkommende ønsker å motta viktig informasjon.

Erfaring viser at tjenesteytere som har egne postkasseløsninger, ofte har langt lavere åpningsgrad enn løsninger som mottaker selv har valgt og hvor de kan motta informasjon fra flere virksomheter. Lav åpningsgrad vil føre til økt risiko for at kunden ikke får med seg viktig informasjon som påvirker kundeforholdet med tjenesteyter. Det er derfor viktig å benytte kommunikasjonskanaler som kunden faktisk ønsker å benytte seg av og forholder seg til i hverdagen. Loven bør derfor sikre kunden rett til å kunne velge å motta informasjon i sin digitale postkasse, sammen med meldinger fra øvrige offentlige og private virksomheter. På den måten vil kunden få mulighet til å velge å samle all viktig kommunikasjon på ett sted fremfor å måtte forholde seg til en rekke ulike "min side"/postkasseløsninger som den enkelte tjenesteleverandør måtte ha.

Et ytterligere poeng i denne sammenheng er at når informasjon kun gjøres tilgjengelig i tjenesteyters nettportal, vil vanligvis ikke kunden selv sitte på en egen kopi av viktige avtaler. Det kan derfor stilles spørsmål om det i en tvistesak er tilfredsstillende at tjenesteyter er den eneste part som sitter på informasjonen og har behandlingsansvaret for denne. Dette er et forhold som bør belyses grundigere i et forbrukerperspektiv.

Tydeliggjøre at sikker digital postkasse anses som betryggende kanal

Når det gjelder lovforslagets § 5, avsnitt 3, bør det tydeliggjøres i merknadene til lovforslaget at elektronisk kommunikasjon til en sikker digital postkasse som også offentlig forvaltning bruker til formidling av viktige, personlige meldinger til innbyggerne, normalt vil anses som en betryggende måte å formidle meddelelser på. En slik tydeliggjøring vil ikke utelukke andre elektroniske kommunikasjonsmåter, men vil være hensiktsmessig for å redusere tvil om på hvilken måte elektronisk kommunikasjon normalt

er «betryggende», og dermed bidra til større forutsigbarhet og forenklinger både for avsender og mottager.

Vi viser til at sikre digitale postkasser, herunder Postens Digipost¹, er etablert i markedet og til at staten har valgt digital postkasse som primær kanal for sikker formidling av viktig post til innbyggere som ikke har reservert seg, jf. regjeringens digitaliseringsrundskriv. Postkasseløsningen bygger på at både avsender og mottaker er autentisert og det er implementert en rekke sikkerhetstiltak for å ivareta konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet til alle meddelelser.

Staten (ved Difi) har på vegne av hele offentlig sektor valgt to leverandører (Postens Digipost og e-Boks) som tilfredsstillende en rekke krav til både funksjonalitet og sikkerhet². Disse digitale postkassene er dermed vurdert som en betryggende kanal for formidling av viktig og personlig informasjon fra det offentlige til den enkelte innbygger, og bør bl.a. derfor normalt anses som en betryggende formidlingsmåte også i forbindelse med finansavtaler.

Opprettelse av sikker digital postkasse er et aktivt kanalvalg for viktige dokumenter

Videre er opprettelse av en sikker digital postkasse en aktiv handling. Til forskjell fra en del andre kanaler og portalløsninger, må personer selv oppsøke og registrere seg for en digital postkasse ved bruk av sin personlige eID. En sikker digital postkasse er således noe man aktivt velger å ta i bruk for å motta viktige dokumenter.

I tillegg varsles det på e-post/SMS når ny post er levert til den digitale postkassen. Man bør både som følge av dette og det aktive valget vedkommende gjør ved registreringen til en sikker digital postkasse, trygt kunne regne med at brukeren regelmessig, og særlig når det kommer viktig post, gjør seg kjent med innholdet i meldingene i postkassen.

Avsendere sikres også god sporing av sendinger. For hver sending vil de motta en kvittering på at adressaten kunne identifiseres og at dokumentet er levert korrekt. Dette gjør at ved bruk av digital postkasse kan tjenesteyter på forsvarlig måte forsikre seg om at kunden har fått kunnskap om meldingen. I tillegg kan de, om ønskelig, be om bekreftelse ved åpning av et dokument.

Oppsummert oppfordrer vi departementet til nærmere å vurdere ovennevnte forbrukerperspektiv i det videre arbeidet med lovforslaget.

Vennlig hilsen

Kristin Bergum
Direktør Internasjonale og Regulatoriske forhold
Divisjon Post

Dokumentet er godkjent elektronisk og ekspedert uten underskrift

¹ Ved utgangen av 2017 har nær 1,6 millioner personer registrert seg som brukere av Digipost. Om lag 6000 bedrifter, bl.a. banker, forsikringsselskap og helseforetak, har inngått avtale om å sende post i løsningen. Blant sentrale statlige avsendere er så langt NAV, Husbanken, Politiet, Statens innkrevingssentral og Kreftregisteret. I tillegg har en rekke kommuner også startet å sende post til innbyggernes digitale postkasse.

² <https://www.difi.no/veiledning/ikt-og-digitalisering/digital-postkasse>