



**1881 Group AS**  
c/o Opplysningen 1881 AS  
Postboks 382, Sentrum  
0102 OSLO

Tlf: 8008 1881  
kundeservice@1881.no  
**1881.no**

Org. nr: 918 124 934

**Kommunal- og  
moderniseringsdepartementet**  
Postboks 8112 Dep  
0032 Oslo

**Emne:**  
Høringssvar

**Oslo,**  
14.10.2021

## **Høringssvar - Forslag til ny ekomlov, ny ekomforskrift og endringer i nummerforskriften**

### **1. Innledning og oppsummering**

1881 Group AS ("1881") takker for muligheten til å komme med høringsinnspill til ny ekomlov, ny ekomforskrift og endringer i nummerforskriften.

1881 mener det er positivt at det nå kommer en ny ekomlov og ekomforskrift. Gjennomgående støtter 1881 forslaget og hensikten med det, men har enkelte forbehold.

Vi ser at enkelte av disse forslagene vil ha negative konsekvenser for de norske opplysningstjenestene. Vi mener det finnes andre løsninger for å nå de samme målene, uten å ramme et populært og verdifullt tilbud for samfunnet.

Oppsummert er 1881s synspunkter som følger:

Forslaget om fjerning av nummeropplysningsvirksomheters tilgang til fødselsdato (forslag til ekomforskriften § 7-3) bør ikke vedtas. Fødselsnummer er helt sentralt for å opprettholde kvaliteten i nummeropplysningstjenestene. Det finnes ikke noe egnet alternativ. Departementets begrunnelse for forslaget – risiko for at fødselsdato brukes for andre formål – kan håndteres ved å håndheve eksisterende regelverk som forbyr dette.

Forslaget om forutgående prisinformasjon for fellesfakturerte tjenester (forslag til ekomforskriften § 2-7 tredje ledd) bør fortsatt unnta nummeropplysningstjenester. Det gir begrenset opplysningsverdi da de aller fleste som bruker nummeropplysningstjeneste på telefon har brukt det tidligere. Økt svartid som følge av forslaget vil derimot kunne gi betydelig negative konsekvenser for brukerne, nummeropplysningstjenesten og for samfunnet. Dessuten vil det neppe være praktisk mulig for en nummeropplysningstjeneste å gi riktig prisinformasjon, i og med at prisen varierer mellom ulike teleoperatører og deres forskjellige abonnement.

Forslaget om kostnadskontroll for fellesfakturerte tjenester (forslag til ekomloven § 4-9 og ekomforskriften § 2-7 første og andre ledd) bør unnta opplysningstjenester. Disse er samfunnsnyttige tjenester som bør være allment tilgjengelig.

## 2. Om 1881

1881 er Norges originale, største og mest brukte nummeropplysning og har i mer enn 100 år levert opplysninger om telefonnummer, navn og adresser.

1881 tilbyr opplysningstjenester på nett, på mobilapper, via SMS og selvfølgelig ved å ringe 1881. 1881 er blant de sterkeste merkevarene i Norge og har en merkevarekjennskap på nær 100 prosent. Dette gjør 1881s nummeropplysning til det naturlige stedet å søke etter navn, nummer, kart og adresser – også når det virkelig haster.

Over 1,5 millioner nordmenn bruker tjenester fra 1881 hver uke. Vi er organisert i konsernet 1881 Group AS, der Opplysningen 1881 AS står for den tradisjonelle nummeropplysningen på telefon («voice») og SMS, og håndterer appene. Digitale Medier 1881 AS driver nettsidene og de andre digitale tjenestene våre. Begge selskapene gjør dette ut fra den samme møysommelig vedlikeholdte databasen. Opplysningen på telefon sysselsetter 75 distriktsarbeidsplasser på Otta og i Namsos.

Kvalitet har vært og vil alltid være 1881s fremste fokus. Gjennom tilgang til mer enn ni millioner oppføringer sørger vi for at de som bruker opplysningstjenestene våre raskt og enkelt finner rett svar på det de søker. Vår database, som er Norges største database for navn, nummer og adresser oppdateres kontinuerlig, med opptil 100.000 endringer i døgnet.

1881s tjenester brukes hver dag av et enormt antall bedrifter, beredskapstjenester, journalister og en stor del av befolkningen. De aller fleste i Norge velger å stå oppført i vår database, som holdes løpende oppdatert. Opplysningstjenestene er en viktig, naturlig og verdifull del av det norske samfunnet og nordmenns hverdag, og vi står bruksmessig sterkere enn noen gang.

Blant de mest søkte og oftest etterspurte ordene hos 1881 er bl.a. Legevakt, Politi, NAF, Statens Vegvesen og forskjellige sykehus. I løpet av en måned vil det være mer enn 8.000 henvendelser i denne kategorien, og legevakt er det 6. mest etterspurte nummeret som samtaler blir satt over til.

Tjenestene våre brukes av nødetatene brann, politi og ambulanse, for eksempel for å finne frem til riktig adresse når det skal rykkes ut til et nødanrop.

Nummeropplysningstjenester utgjør en viktig del av telekommunikasjonens infrastruktur og har en viktig samfunnsmessig rolle.

## 3. Forslaget om fjerning av nummeropplysningstjenesters tilgang til fødselsdato bør ikke vedtas

### 3.1 Innledning

Etter gjeldende ekomforskrift § 6-3 annet ledd nr. 1 plikter tilbyder av nummerbasert person-til-person kommunikasjonstjeneste å utlevere informasjon om sluttbrukere til tilbydere av nummeropplysningstjenester når de ber om det, herunder fødselsdato.

Departementet foreslår nå i ekomforskriften 7-3 å fjerne fødselsdato fra nummeropplysningsinformasjonen tilbyder plikter å utlevere til nummeropplysningsvirksomheter. Begrunnelsen er angitt å være at (i) fødselsdato lett vil kunne brukes til andre formål, (ii) det ikke er behov for denne informasjonen, og (iii) at det isteden kan anvendes en alternativ, "nøytral" identifikator. Dette er begrunnelser 1881 er sterkt uenig i.

### 3.2 Fødselsdato skal ikke brukes til andre formål

Nummeropplysningsvirksomheter skal kun bruke fødselsdato til ett formål: Å kvalitetssikre og matche opplysninger i databasen. Det er avgjørende for opplysningstjenestens kvalitet, som nærmere redegjort for i punkt 3.3.

Ekomforskriften § 6-3 forbyr bruk av nummeropplysningsinformasjon, herunder fødselsdato, til verdøkende tjenester. Standardavtalen mellom teleoperatører og nummeropplysningsvirksomheter pålegger tilsvarende formålsbegrensning. GDPR art. 5 (1) bokstav b) forbyr bruk av de mottatte opplysningene for sekundære formål.

Altså vil det være forbudt for en nummeropplysningsvirksomhet å dele fødselsdatoer med tredjeparter. Fødselsdato publiseres aldri. Eventuelle utfordringer med bruk av fødselsdato i dag kan og bør løses ved å håndheve gjeldende regelverk.

Å stanse tilgangen til fødselsdato, vil unødvendig skape store og sammensatte problemer. Det vil ramme tilbudet, til skade for brukerne, myndighetene og samfunnet.

En alternativ «nøytral» løsning vil potensielt medføre at det utleveres mer informasjon enn fødselsdato, noe som vil gi ulovlig overskuddsinformasjon og en rekke nye både praktiske og juridiske utfordringer knyttet til dette. Fødselsdato er en formålstjenlig identifikator til «matching»-formål, og utlevering av denne informasjonen til tilbydere av nummeropplysningstjenester går ikke på akkord med hverken personvern eller dagens lovgivning.

### 3.3 Fødselsdato er avgjørende for å ha korrekte opplysninger og en brukervennlig tjeneste

Som nevnt tjener nummeropplysningstjenester en viktig samfunnsmessig rolle. Å få riktig informasjon på en rask og oversiktlig måte kan være svært viktig. Konsekvensene av mindre presise og dårligere kvalitetssikrede oppføringer vil ha merkbare og uheldige konsekvenser.

Fødselsdato er viktig for matching som en unik nøkkel og for å oppnå et best mulig datagrunnlag. For å sikre at opplysningene i databasen til en nummeropplysningsvirksomhet er korrekte og oppdaterte, er det helt nødvendig å ha en identifikator som knytter riktig informasjon til riktig person. En praktisk utfordring vi stadig møter på er at flere personer har samme navn, eller at samme person har flere telefonnumre – gjerne hos flere teleoperatører samtidig. Nordmenn flytter, bytter telefonnummer, bytter teleoperatører og gjør andre endringer. Uten fødselsdato som matching, vil kvaliteten på databasen raskt senkes. Fødselsdato er altså helt avgjørende for å skille personer fra hverandre, og sortere telefonnumre og annen informasjon på riktig person.

Det er et viktig prinsipp at personopplysninger skal være korrekte og oppdaterte, som følger av GDPR art. 5 (1) bokstav d. Dette er et samfunnsansvar, og det er påkrevd og forventet i rammevilkårene våre. Korrekte og oppdaterte data gjør at 1,5 millioner nordmenn bruker oss hver uke.

Derfor bruker vi store ressurser på å gjøre adressevask mot andre kilder, som Posten og Folkeregisteret. Også for denne adressevasken er fødselsdatoen nøkkelen vi bruker for å sikre at informasjonen knyttes til riktig person. Vi vil miste muligheten til å vaske informasjon mot slike kilder om vi ikke har fødselsdato.

1881 har også en plikt til – og et ansvar for – å fjerne døde personer fra databasen. Dette er viktig både av hensyn til den avdødes personvern, og ikke minst for de etterlatte. Dersom forslaget om å fjerne tilgang til fødselsdato innføres, vil dette arbeidet nærmest bli umulig.

Å fjerne muligheten for å kvalitetssikre databasen vår, vil forringe formålet med dagens regler om nummeropplysning: At det skal være enkelt for sluttbrukere å nå hverandre.

### **3.4 Ingen fullverdige identifikator-alternativer til fødselsdato**

En alternativ ID er teoretisk en farbar løsning. Det er ikke noe mål i seg selv for 1881 å motta fødselsdato. Det er høyst uklart hva som her menes med «nøytrale» løsninger, men det vil uansett være krevende å lage en ny ID som fungerer som identifikator på tvers av alle teleoperatører, Folkeregisteret, Posten og nummeropplysningstjenester.

En alternativ løsning må sikre en identisk og gjennomgående identifikator i alle databaser. Hver teleoperatør kan for eksempel ikke ha hver sin unike ID, da det gjør det umulig å vaske opp mot andre operatører og andre systemer, som tidligere nevnte Folkeregisteret og Posten.

Å skape en ny slik ID reiser en rekke spørsmål. Hvem skal opprette ID-en? Når skal den opprettes? Hvordan skal det kvalitetssikres at denne personen ikke har en tidligere ID? Hvor meldes feil inn? Hvem skal håndtere dem? Dette vil fort skape et byråkratisk og kostbart system, som fortsatt vil fungere dårligere enn fødselsdato.

En annen betenkning med å lage en ny, felles ID, er at det i realiteten vil være å skape en form for nytt personnummer – en ID som er en minst like sensitiv personopplysning som fødselsdato. Ved å lage en ny løsning vil man risikere at det skapes overskuddsinformasjon og nye problemstillinger av både praktisk og juridisk karakter.

Fødselsdato er ikke en sensitiv personopplysning etter GDPR, og er heller ikke underlagt taushetsplikt etter folkeregisterloven § 9-1 (2). Det er derfor ingen rettslig begrunnelse for å særbehandle denne opplysningen. Det er også viktig å ta med i betraktning at teleoperatørene uansett vil fortsette å sitte med fødselsdatoen til brukerne. De er i tillegg lovpålagt å registrere personnummeret til alle kundene sine.

### 3.5 Det bør isteden vurderes strengere kriterier for å kvalifisere som nummeropplysningstjeneste

Dersom departementets forslag ønsker å adressere useriøse aktører, foreslår vi heller å stille strengere krav til hvem som godtas som opplysningstjeneste og som får tilgang til data fra teleoperatørene. Kvalitetskrav vil sikre at hele den viktige opplysningsbransjen er seriøs og behandler all data på en trygg og god måte.

NKOM peker som tilsynsmyndighet også på behovet for tydeligere rammer. I NKOM-rapporten fra juli 2021 skriver de:

«En observasjon som Nkom har gjort gjennom tilsynet er at det er usikkert om enkelte aktører det utleveres til, driver nummeropplysningsvirksomhet etter ekomforskriften § 6-3.»

Dette kan for eksempel løses gjennom en ordning for årlig kvalifisering, som inkluderer kvalitetskrav. Det kan også inkludere krav til rapportering av virksomhet og aktivitet til NKOM.

Bransjen selv tjener også på at det er strenge regler for mottak og håndtering av personopplysninger. Det vil styrke legitimiteten til de seriøse aktørene, som igjen sikrer nordmenn og det norske samfunnet et best mulig tilbud.

## 4.Forslag om forutgående prisinformasjon for fellesfakturerte tjenester bør fortsatt unnta nummeropplysningstjenester

### 4.1 Innledning

I forslaget til ny ekomforskrift § 2-7 tredje ledd foreslår departementet at det skal innføres en plikt for tilbyderne av fellesfakturerte tjenester til å opplyse om pris før tjenesten leveres.

Opplysningen 1881 støtter intensjonen til forslaget om at brukerne skal vite hva tjenesten koster, men mener at departementets forslag vil slå uforholdsmessig negativt ut for opplysningstjenester på telefon og de som bruker dem, og at det ikke står i forhold til den begrensede nytteverdien slik informasjon har for brukerne.

I motsetning til de fleste øvrige fellesfakturerte tjenestene står nummeropplysningstjenestene i en særstilling fordi de er en samfunnsnyttig tjeneste, som skal og må være allment tilgjengelig. Opplysningen 1881 mener dagens unntak bør opprettholdes.

### 4.2 Forslaget vil øke svartiden, noe som vil ha betydelige negative konsekvenser

De som i dag bruker opplysningstjenester på telefon kan deles inn i noen hovedgrupper. En stor gruppe mennesker i Norge ringer fordi de ikke har tilgang til internett eller er digitalt utfordret. En betydelig gruppe bruker opplysningen fordi de er på farten og ikke kan bruke apper på telefonen, som yrkessjåfører, pendlere og lignende. Til slutt opplever 1881 et betydelig antall telefoner fra mennesker som er i en stressituasjon, og enten ikke har eller ikke husker nummer det haster å få tak i. Flere tiår med levering av tjenester har bygget en merkevare «alle husker», selv når de glemmer nødnummer.

Forslaget vil medføre økt svartid, som medfører ulempe for forbrukerne, herunder i kritiske situasjoner. Det fremgår ikke av forslaget hvordan en slik prisinformasjon praktisk skal kunne løses, men uavhengig av innretning vil brukerne av opplysningstjenester på telefon påvirkes negativt av forslaget.

Hvert sekund betyr mye mer enn man skulle tro. Det vises gjennom hvordan 1881 de siste årene har brukt enorme ressurser på å sikre at svartiden ytterst sjeldent er lenger enn 10 sekunder totalt. Det gjelder 24 timer i døgnet, hver dag, hele året. Å holde svartiden lav er så viktig at våre ansatte faktisk bare bruker rundt 25 prosent av tiden sin i faktiske telefonsamtaler. De resterende 75 prosentene går hovedsakelig til å sikre svarberedskap og å vedlikeholde den høye kompetansen, som igjen gjør at vi lykkes med at minst ni av ti samtaler skal besvares raskere enn på ti sekunder og beholde tilfredse kunder.

Denne responstiden er viktig på grunn av samfunnsansvaret vårt og den er viktig for å yte god service. Opplysningen 1881 har tidligere gjort anslag som viser at en doblet responstid, fra 10 til 20 sekunder, ville fjernet mellom 20 og 40 prosent av aktiviteten.

En slik nedgang i aktiviteten vil åpenbart ha dramatiske konsekvenser for Opplysningen 1881, med uoversiktlige og potensielt uheldige følgekonssekvenser for samfunnet.

Anslaget hviler på flere vurderinger. Gruppene som er på farten er noen enkle tastetrykk unna å finne informasjonen digitalt. Lenger responstid gjør at Opplysningen 1881 oftere taper den konkurransen, spesielt om brukerne uansett må taste på telefonen. Gruppene som er i en stresset og potensielt kritisk situasjon har ikke tid til å vente på en opplest melding og videre taste seg gjennom menyer. For digitalt utfordrede kan Opplysningen 1881 være en av få kanaler til å nå omverdenen, fra bank til frisør til legen. De vil irriteres og kanskje forvirres av en slik melding, som kommer på en tjeneste de fleste har brukt i ti-år.

#### **4.3 Forslaget vil ha en begrenset opplysningseffekt**

Det er grundig etablert og godt forstått at det har en kostnad å bruke en nummeropplysningstjeneste. Slik har det vært i minst en generasjon.

De aller fleste er kjent med at dette er en betalt tjeneste. Det gjør at intensjonen i forslaget er ivaretatt på en god måte i dag. Dette gjenspeiles blant annet ved at vi mottar svært få klager på prisen for våre tjenester. Vi mottar opptil 50.000 anrop hver uke, mens vi hittil i 2021 kun har mottatt fem klager som kan relateres til kostnader. Opplysningen 1881 har fulgt opp og løst hver enkelt av disse sakene.

Den største andelen som ringer til 1881 er faste brukere gjennom mange år, som kjenner godt til at 1881 er en betalt tjeneste. En analyse viser at over 40% av brukerne i en måned også benyttet tjenesten måneden før, samt at 70% hadde brukt tjenesten i løpet av de siste 5 måneder. Det er få helt nye brukere av 1881, herunder unge brukere. Forslaget bidrar derfor i liten grad til økt informasjon om pris, fordi de fleste brukerne er gjengangere.

Når de aller fleste i Norge vet at dette er en betalt tjeneste, særlig de som faktisk bruker tjenesten, vil oppsiden ved forslaget være minimal. For Opplysningen 1881, våre ansatte, våre brukere og samfunnet, vil nedsiden derimot kunne bli unødvendig høy. Forslaget er derfor unødvendig og disproportjonalt.

Vi vil også peke på at de fleste samtaler hos oss er relativt korte. Den typiske samtalen har en snitt-tid på rundt 30 sekunder. Våre medarbeidere er trent til å holde samtaler så korte som mulig, fordi vi er en opplysningstjeneste som skal gi rask informasjon. Dette bidrar til å holde kostnaden ved en samtale nede.

#### **4.4 Forslaget vil være svært krevende å gjennomføre praktisk**

1881 leverer i dag en tjeneste til teleoperatørene, som de så tar seg betalt av kundene for. Hver enkelt operatør har sin egen pris for nummeropplysningstjenester. Det vil si at det finnes flere titalls priser det må opplyses om. 1881 vet ikke hvilken operatør hver enkelt bruker ringer fra, eller hvilket abonnement den enkelte har.

Det vil si at spesifikk informasjon om prisen i forkant av hver samtale, krever at brukeren gjennom tastevalg trykker seg frem til sin egen operatør. Dette vil være så tidkrevende og upraktisk at det er tvilsomt om det i det hele tatt er mulig å gjennomføre.

En enklere løsning uten spesifikk informasjon vil være villedende, all den tid prisinformasjonen ikke vil være riktig. Uansett vil dette som nevnt medføre økt svartid, med de negative konsekvenser som forklart i punkt 2.1.

### **5. Forslaget om kostnadskontroll for fellesfakturerte tjenester bør unnta nummeropplysningstjenester**

#### **5.1. Innledning**

Ekomforskriften § 5a-2 krever at tilbyder vederlagsfritt tilbyr sluttbruker å kunne begrense bruken av fellesfakturerte tjenester. Ny § 2-7 viderefører i hovedsak gjeldende rett, men med enkelte justeringer knyttet til blant annet beløpsgrensen.

1881 støtter formålet med kostnadskontroll, men mener at nummeropplysning fortsatt bør unntas, da en slik sperring gir uheldige konsekvenser for forbrukerne og forringer samfunnsnyttene til opplysningstjenestene. 1881 mener dessuten at for de teleoperatører som ikke tilbyr beløpsgrense, må dagens regel – om at andre fellesfakturerte tjenester enn nummeropplysning kun kan tilbys etter avtale med bruker – opprettholdes.

#### **5.2 Opplysningstjenester er samfunnsnyttige**

Opplysningstjenestene har i rammevilkårene at vi skal være allment tilgjengelige. Vi leverer en samfunnsnyttig tjeneste, som brukes av flere millioner nordmenn hver uke.

Nummeropplysning kan ikke sammenlignes med andre fellesfakturerte tjenester som bruk av spill, spåttjenester, varekjøp med mobiltelefon (for eksempel brusautomat) og avstemninger (for eksempel Norske Talenter). Forslaget, slik det fremstår, vil føre til at brukere uforvarende kan miste muligheten til å ringe en

opplysningstjeneste. Om man sperres for muligheten for å betale parkering, brus eller spåtenester fra telefonen, vil det også blokkere opplysningstjenester.

1881 vil avslutningsvis understreke atter en gang at nummeropplysningstjenester er samfunnsnyttige, og viser til det som er skrevet under punkt 2, 3 og 4 om dette.

Med vennlig hilsen,



**Mads Gåsemyr**

Vise Adm. dir.  
1881 Group AS