

Oppsummering av høring

Prinsipper for inkluderende ekomtenester

Nkom mottok 14 høringssvar totalt. Høringssvarene er publisert her: [Inkluderande ekomtenester - Nkom](#)

- Private aktører: Eidsiva Bredbånd AS, Lyse Tele, Telenor, Aker BP
- Interesseorganisasjoner: Finans Norge, Fiberforeningen, Samfunnsbedriftene, Seniornett
- Offentlige aktører: Digidir
- Brukerinnspill: H. Magelssen, S. Kracht, E. Færøvik, T.K. Jensen, M. Fjetland

I tillegg ble det gitt innspill via Menti i bransjeforum 4. mars 2025 som er inkludert i oppsummeringen.

1. Overordnede innspill

Aker BP støtter prinsippene, men ønsker å legge til at brukerne skal ha enkel tilgang til hjelp fra fysiske personer i kundeservice, i stedet for å kun møte digitale løsninger.

Eidsiva Bredbånd AS er grunnleggende positiv til hovedprinsippene og mener arbeidet gjennom bransjeforum er positivt for bevisstgjøring og deling av informasjon.

Lyse Tele AS støtter prinsippene, men peker på utfordringer knyttet til krav om elektronisk identifikasjon (eID) for brukere som ikke har eller har problemer med å bruke eID.

Telenor Norge AS støtter prinsippene i sin helhet, men ber om avklaring og veiledning i forhold til hvordan kundeservice kan ivareta kunder som har utfordringer knyttet til kravene til entydig identifikasjon.

Fiberforeningen etterlyser kost/nytte vurderinger, i hvilken grad det er overlapp med gjeldende regulering og med andre aktørers ansvar. Videre påpeker Fiberforeningen at verdikjedene er

komplekse, det er avgjørende at krav og forventninger rettes mot riktige aktører, ikke bare bredbåndstilbydere.

Finans Norge støtter opp om felles prinsipper for ekombransjen for å legge til rette for at alle kan ha og bruke ekomtenester på en hensiktsmessig og trygg måte nå og i fremtiden.

Samfunnsbedriftene mener de foreslåtte prinsippene er et viktig skritt mot et mer inkluderende digitalt samfunn, men påpeker at det er viktig at prinsippene tilpasses slik at de også er gjennomførbare for aktører med mindre kapasitet, og at Nkom gir nødvendig støtte og veiledning for at alle aktører kan etterleve dem.

Seniornett slutter seg til de skisserte prinsippene og mener de er dekkende for å kunne imøtekomme brukernes barrierer og utfordringer.

Digdir er positive til bransjespesifikke veiledninger, men mener prinsippene er for generelle og bør være mer spesifikke for å veilede virksomheter. De etterlyser tydelig skille mellom beste praksis og lovpålagte krav. Eksisterende arbeid som er lagt ned av andre bør benyttes mer. Videre bør det legges til rette for kompetanseheving og kunnskapsdeling i bransjen.

H. Magelssen har gitt konkrete innspill til forbedringer av prinsippene fra et brukerperspektiv.

S. Kracht, T.K. Jensen, M. Fjetland, E. Færøvik fokuserer på helsemessige bekymringer knyttet til trådløse teknologier og elektromagnetiske felt og etterspør blant annet tiltak for å fremme kablede løsninger, økt bevissthet om strålefare, samt at digitale hjelpere ikke bør baseres på trådløs teknologi.

Innspill i bransjeforum: Responsen fra bransjeforum synes positiv til å slutte seg til prinsippene, det ble imidlertid tatt opp utfordringer knyttet til å etterleve særlig prinsippene om tilrettelegging for «digitale hjelpere» ved fullmakt og prinsippet om å gi oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel. Videre at det er viktig at prinsippene som sådan ikke fremstilles som en uttømmende liste over mulige måter å løse lovkrav på.

Vurdering av innspill:

- De fleste høringsinnspillene gir støtte til bransjespesifikke prinsipper, forutsatt at det gjøres noen avklaringer. Konkrete innspill og spørsmål behandles i hovedsak under hvert enkelt prinsipp nedenfor.
- Når det gjelder ønsket om kost/nyttevurderinger viser Nkom til at den nasjonale strategien for digital inkludering har en klar forventning til at private aktører, herunder ekomtilbydere, skal bidra i arbeidet med digital inkludering. Digitalt utenforskap har store konsekvenser for samfunnet og bransjen må bidra i dette samfunnsoppdraget. Nkom har forståelse for at arbeidet med å tilrettelegge for digitalt sårbare grupper slår litt ulikt ut avhengig av ressurser hos bransjeaktørene. Prinsippene er imidlertid trukket opp på et overordnet nivå med tanke på at det skal fungere for både store og små

aktører. Nkom vil også bidra på flere områder med å fasilitere arbeidet for bransjen for å senke terskelen og ressursbruken for mindre aktører.

- Den nasjonale innsatsen for digital inkludering omfatter en rekke aktører, ikke bare mobil- og bredbåndsaktører skal ta ansvar. Nkom er imidlertid også bevisst på å avgrense rollen for bransjen og for Nkom.
- Forholdet til gjeldende regulering er vurdert, særlig opp mot utvidet forbrukervern i ny ekomlov. Det kan være noe overlapp, for eksempel mellom kravene til opplysningsplikt i ekomloven og prinsipp 1. Kravene i ekomloven er generelle minimumskrav til hvilke opplysninger som skal gis. Prinsippene er et startpunkt for å finne gode løsninger på hvordan informasjon skal gis for å ivareta sårbare grupper spesielt. Prinsippene dekker flere problemområder enn lovbestemmelsene og er ment å gi et løft som går utover minimumskrav som følger av lov.
- Tydelighet rundt lovpålagte krav er viktig, presisering er gjort i tiltak til Prinsipp 1.
- I etterkant av høringen er det inkludert flere henvisninger til eksisterende arbeid i de veiledende tiltakene.
- Bransjeprinsippene er ment å være et utgangspunkt for kompetanseheving og kunnskapsdeling i bransjen.

2. Konkrete innspill til prinsippene:

2.1. Tilbyder skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter, tjenester og avtalevilkår.

Samfunnsbedriftene fremhever at små og mellomstore aktører ofte ikke har mulighet til å gjennomføre omfattende informasjonskampanjer, det er derfor viktig at det finnes verktøy og plattformer som kan hjelpe mindre aktører med å gjøre informasjonen tilgjengelig, uten at det medfører uforholdsmessige administrative kostnader for disse aktørene.

Digdir påpeker at kravene til uu følger av forskrift hjemlet i lov og det må ikke etterlates et inntrykk av at det er frivillig å følge disse kravene.

Lyse Tele viser til at også markedsføring har potensiale til å skape forvirring rundt abonnementer, vilkår o.l. Lyse har nylig avsluttet en sak i Næringslivets konkurranseutvalg (NKU) om villedende markedsføring (i dette tilfellet telefonmarkedsføring).

H. Magelssen skriver at det må brukes Bruk korte setninger. Bruk dagligtale på ord og uttrykk og unngå «fagspråk».

Vurdering av innspill:

- Det er ikke tenkt å kreve omfattende informasjonskampanjer for å etterleve prinsippet, ref veiledende tiltak.
- Det finnes per i dag flere prissammenlikningstjenester for mobilabonnement som er godkjent av Nkom, ordninger for bredbåndbåndsabonnement er under utredning.
- Tiltak er justert for å tydeliggjøre lovkrav til universell utforming og at tiltaket gjelder måten tilbyder sikrer etterlevelse.
- Villedende markedsføring er ikke tillatt, tiltak om opplæring, veiledning og oppfølging til interne og eksterne representanter er inkludert under tiltakene.

2.2. Det skal være enkelt å benytte digitale tjenester for å administrere abonnement og kundeforhold selv.

Fiberforeningen argumenterer for at brukerproblemer kan skyldes utstyr eller tjenester utenfor tilbyderens kontroll (komplekse verdikjeder). Brukeren må ta noe av ansvaret for å sikre seg nødvendig kompetanse.

Videre påpeker Fiberforeningen at det er ressurskrevende å inkludere representanter for alle relevante brukergrupper i utviklingsprosesser. Prinsippene bør omhandle kompetanse om behov, ikke involvering av alle brukergrupper, eventuelt begge deler som likeverdige opsjoner.

Digdir understreker at digital inkludering ikke kun handler om brukerkompetanse, men også om tilgjengelige systemer og strukturer. De ønsker at prinsippene skal reflektere et større ansvar for bransjen i å tilpasse tjenestene sine. Digdir påpeker at bransjen skal etterleve lovkravene til universell utforming, tilpasse sine tjenester, informasjon osv slik at de er utformet på en måte som gjør det mulig å forstå og ta dem i bruk. Dette gjøres blant annet gjennom justeringer i brukergrensesnittet og kodingen av sine IKT-løsninger. Prinsippene bør inkludere referanser til eksisterende veiledere om klarspråk i utvikling av tjenester: [Rettleiar om klarspråk i utvikling av digitale tenester | Digdir](#)

H. Magelsen skriver at brukermedvirkning bør inkluderes så tidlig som mulig i prosessene og når en brukermedvirker er inkludert/involvert bør det være med prinsipper om godtgjørelse i arbeidet. Timebetaling, dekning av transportkostnader og/eller gavekort for å inkludere god brukerkompetanse uavhengig av personens personlige økonomi.

Bransjeforum: Forslag «Sluttbrukeren skal være med på brukermedvirkning der det er mulig.»

Vurdering av høringsinnspill:

- At digital inkludering også handler om tilgjengelige systemer og strukturer er ivaretatt gjennom problembeskrivelsen og bransjens ansvar adresseres gjennom prinsipp 2.
- Henvisning til «Rettleier om klarspråk i utvikling av digitale tenester» er inkludert.
- Brukerinvolvering er inkludert som tiltak under prinsipp 1 og 2. Det er ikke oppstilt krav om å involvere alle relevante brukergrupper, men anbefaling om å involvere sårbare grupper med ulike behov. Kompetanse om behov er også ivaretatt gjennom prinsipp 6. Ingen endringer knyttet til brukermedvirkning.

2.3. Kundesenter skal være lett tilgjengelig for å ivareta sårbare grupper.

Lyse Tele og **Telenor** peker på at kravene til entydig identifikasjon (eID) er en barriere for enkelte brukere og ønsker en tydeligere veiledning for hvordan kundeservice skal ivareta kunder som ikke har eller kan benytte eID.

Aker BP foreslår et punkt om at det skal være lett for kunder å kunne velge å få hjelp fra et fysisk menneske, i stedet for at kundesentrene er basert på bruk av roboter eller «chat boots» som ofte ikke er i stand til å forstå problemstillingen til kunden.

Finans Norge viser til at det tidligere har blitt utarbeidet retningslinjer for kundeservice mellom Nkom og Forbrukerombudet. Et sett med slike retningslinjer som gir en grunnlinje for hvordan man for eksempel kan legge til rette for kundemøter som «digitale hjelpere» kan være svært nyttig for å sikre god operasjonalisering av prinsippene i alle ledd.

Samfunnsbedriftene viser til at små og mellomstore tilbydere som regel ikke har de samme mulighetene som de største aktørene til å etablere kundesentre med lange åpningstider. Her må fleksible løsninger vurderes, for eksempel der små tilbydere kan samarbeide for å tilby felles kundesenterløsninger. Alternativt kan det vurderes hvilke minimumsnivåer av tilgjengelighet som skal forventes av tilbydere av ulike størrelser.

H. Magelssen skriver at opplæring av ansatte med personlig kontakt med brukere med ulike språkvansker- både skriftlig og muntlig - er viktig, slik at man forstår hva kundens utfordringer når de søker hjelp.

Vurdering av høringsinnspill

- Krav til entydig identifikasjon (eID) er viktig for å hindre misbruk og øke tilliten, men samtidig skaper det utfordringer for enkelte brukere. Ekomforskriften § 1-8 sier at endring i abonnementstype og prisplan krever ikke entydig identifikasjon, med unntak av hemmelig nummer, jf. § 4-13. Nkom anser derfor at kundesenter kan bistå kunden

med både å gjøre endringer og gi veiledning om produkter og tjenester. Å bestille abonnement krever entydig identifisering, som tidligere. Det same gjelder å si opp abonnement. Ingen endringer er gjort i prinsippene. Nkom arbeider med en veiledning til bransjen om entydig identifisering.

- At det skal være lett for kunder å kunne velge å få hjelp fra personer er presisert.
- Nkom noterer innspillet om egne retningslinjer for kundeservice og er åpen for å bidra i et arbeid med mer detaljerte retningslinjer dersom det er hensiktsmessig.
- Ev- samarbeid om felles kundesenter er mest hensiktsmessig om bransjeaktører vurderer på eget initiativ.
- Opplæring av ansatte på kundesenter videreføres fra høringen.

2.4. Tilbyder skal legge til rette for bruk av «digitale hjelpere».

Lyse Tele skriver at prinsipp om digitale hjelpere er viktig, men regelverket krever tydelig rutine for identifisering. Hvordan sikre dette, herunder hvem skal entydig identifisere seg i tråd med regelverket? Unntak bør vurderes eller en praktisk veileder for bruk av fullmakt/verge, slik at sårbare grupper kan få den hjelpen de trenger lovlig. Vi ønsker et samarbeid i bransjen, i regi av Nkom, for å finne digitale løsninger for identifikasjon som også ivaretar dem uten eID.

Fiberforeningen peker på flere utfordringer knyttet til fullmakt, enten det gjelder på vegne av barn, foreldre eller andre. Foreløpig finnes det ikke noen standardisert og sikker måte å gi, endre eller fjerne fullmakt på. Derfor er det grunn til å vurdere hvor hensiktsmessig det er at prinsippene legger opp til at alle ekomtilbydere skal etablere et eget system for fullmakt. Det kan vurderes om det bør presiseres hva en fullmakt skal omfatte, om det bør etableres nivåer av fullmakt, og om det for eksempel er data en fullmakt ikke skal gi tilgang til, for eksempel sensitive data som etter personopplysningsloven i utgangspunktet er strengt regulert og ikke skal være tilgjengelig for uvedkommende.

Finans Norge skriver at det er viktig at «digitale hjelpere» har riktig opplæring og at man har kontroll på hvem de er, da det er fare for at en god hjelper kan få tilgang til både personopplysninger og penger dersom hjelperen ikke vet hvor grensene går for hva denne kan gjøre. Dersom noe mot formodning likevel går galt, er det også viktig å vite hvem som har bedrevet «hjelpen».

Seniornett påpeker at frivillige organisasjoner, som Seniornett, burde være nevnt i oppramsingen av «Digitale hjelpere», da de gjør en betydelig innsats på dette området.

Digdir skriver at hver enkelt aktør ikke bør utvikle egne fullmaktsløsninger. Fullmaktsløsninger bør ses i sammenheng med håndtering av digitale identiteter, autorisering generelt og det pågående arbeidet i Digdir med utvikling av fullmaktsløsninger.

Innspill i bransjeforum:

- Entydig identifisering er problematisk i praksis, og særlig opp mot digitale hjelpere. Her bør det et sentralt fullmaktsregister på plass.
- Det er bra at Nkom ser utfordringen med fullmakter og behovet for nærmere utredning/arbeid. Slike fullmakter har, ved misbruk, i seg selv et svindelpotensial.

Vurdering av høringsinnspill

- I påvente av etablering av nasjonal fullmaktsløsning og at denne blir tilgjengelig for private tjenester, støtter Nkom opp om et samarbeid om sikre rutiner for fullmakt og vil ta initiativ til ytterligere arbeid omkring denne tematikken. Tiltak om fullmakt er justert i lys av mottatte innspill om at dette per i dag er et utfordrende område.
- Omtalen av «digitale hjelpere» er oppdatert med eksempel Seniornett.

2.5. Tilbyder skal gi lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.

Samfunnsbedriftene skriver at for små og mellomstore aktører er det ofte en utfordring å tilby avanserte svindelforebyggende løsninger alene. Vi foreslår at Nkom kan bidra med retningslinjer og beste praksis fra bransjen for hvordan man kan implementere svindelbeskyttelse på en enkel og kostnadseffektiv måte, samt legge til rette for samarbeid på tvers av aktører for å styrke sikkerheten.

Fiberforeningen viser til at både banker, myndigheter og organisasjoner gir mye informasjon om svindel. Det er mer hensiktsmessig om man enes om beste kilder som man med trygghet kan peke til.

Innspill i bransjeforum: Oppdatert informasjon om selvforsvar mot svindel er potensielt en veldig stor forpliktelse å ta på seg, da det omfatter et enormt trusselbilde som er i stadig endring.

Vurdering av høringsinnspill

- Nkom anerkjenner at å sikre oppdatert informasjon om svindel er et potensielt stort ansvar. I arbeidet mot svindel er innsatsen som gjøres i det [nasjonale eksperforum](#) og arbeidet som gjøres på nettverksnivå for å etablere digitale skjold helt sentralt. Samtidig kan også ekomtilbydere spille en viktig rolle bidra med å tilgjengeliggjøre informasjon og råd om hvordan kunder bygger selvforsvar mot digital svindel. Nkom vil være en bidragsyter i dette arbeidet og sørge for informasjon på våre hjemmesider som

kan benytte som kilde for informasjon til sluttbrukere. Lenke til [Digital svindel - Nkom](#) er tatt inn i prinsippene.

- På grunnlag av innspillene er Prinsipp 5 justert til at «Tilbyder skal gi lett tilgjengelig informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.»

2.6. Tilbyder skal fremme digital inkludering i alle ledd av virksomheten.

Finans Norge skriver at implementering av prinsippene vil være avhengig av gode rutiner og forankring på absolutt alle nivå i organisasjonen. Det kan være svært nyttig å eksplisitt ha et eget prinsipp, der det stilles tydelige krav på å ha rutiner for å gjennomføre prinsippene, hvem som har ansvar og hva som kreves for å gjennomføre dette, se eksempel i bransjenorm finansiell inkludering¹.

Vurdering av høringsinnspill

- Prinsipp 6 var tiltenkt å ivareta de hensyn som Finans Norge spiller inn, men presiseres ved nytt tiltakspunkt.

3. Innspill om el-overfølsomhet

T.K. Jensen, M. Fjetland og S. Kracht påpeker at prinsippene ikke tar hensyn til de som er el-overfølsomme, og at denne gruppen blir ekskludert fra det digitale samfunnet på grunn av økende bruk av trådløs teknologi. De krever blant annet:

- at alle produkter og tjenester skal kunne brukes over trådbundne løsninger, slik at ingen ekskluderes.
- økt bevissthet om helsefarer knyttet til stråling og viser til at internasjonale forskningsmiljøer advarer sterkt mot dagens grenseverdier og hevder at de er utdaterte og ikke tar hensyn til langtidseffekter.
- at det må opprettes en ekspertgruppe med representanter for el-overfølsomme, slik at deres behov blir ivaretatt i utformingen av digitale løsninger.
- strålefrie soner i offentlige bygg
- kundesentre må ha kunnskap om el-overfølsomme og deres utfordringer. inkludert mulighet for å kommunisere uten mobil eller SMS (for eksempel via e-post eller fasttelefon).

¹ [bransjenorm-finansiell-inkludering-norsk-nytt-design-fra-06.08.24.pdf](#)

- digitale hjelpere må ha kompetanse på løsninger som ikke benytter trådløs teknologi, slik at el-overfølsomme kan få den hjelpen de trenger.
- at informasjon om produkter og tjenester må inkludere spesifikasjoner på stråling, slik at el-overfølsomme kan velge produkter som passer for dem.
- kablede løsninger må fremmes aktivt som en tryggere løsning både for sikkerhet og helse.

Vurdering av høringsinnspill

- En del av innspillene går utover hva prinsippene for inkluderende ekomtenester kan ivareta.
- Nkom anbefaler at tilbydere støtter seg på informasjon fra Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet (DSA) når det gjelder spørsmål om stråling. Nkom og DSA har sammen laget flere informasjonsbrosjyrer, disse finnes her: [Elektromagnetisk stråling - Nkom](#). DSA har utfyllende informasjon om stråling fra mobil og trådløse enheter som gi nyttig informasjon til veiledning [Mobil og trådløst - DSA](#).
- Personer med el-overfølsomhet er på grunnlag av høringsinnspillene nevnt som en sårbar gruppe i bakgrunnsinformasjonen til prinsippene (note 2) slik at denne gruppen også hensyntas.

4. Tilslutning og oppfølging av prinsippene

Eidsiva Bredbånd spør om det gjort noen studier av eksisterende selskaper for å vise både gode og mindre gode eksempler som alle kunne ta læring av og foreslår at revisjoner uten sanksjoner for å identifisere forbedringsområder på en ufarlig måte kan ufarliggjøre støtte til prinsippene slik at flere stiller seg bak.

Telenor understreker at offentliggjøring av bransjens tilslutning til prinsippene er et viktig tiltak for å synliggjøre bransjens bidrag. Det kan gjerne fremkomme på en egnet måte på Nkoms nettside hvilke aktører som deltar i bransjeforumet. Telenor understreker også at det er opp til tilbyderne selv å finne gode løsninger for å etterleve prinsippene, og vi ser ikke behov for å etablere et rapporteringssystem i regi av Nkom eller andre.

Finans Norge foreslår at oppfølging blant annet kan bestå i regelmessige undersøkelser for å måle bevisstheten og etterlevelsen, og hente inn erfaringer blant tilbydere og andre relevante aktører. Prinsippene bør inkluderes i det meste av kommunikasjon mellom aktører og Nkom, slik at man skaper konkret bevissthet og eierskap rundt temaet. Videre kan jevnlige arrangementer og møteplasser organiseres av Nkom, hvor best praksis og erfaringer deles.

Samfunnsbedriftene mener prosessen for tilslutning bør være enkel og ikke pålegge aktørene uforholdsmessige administrative byrder. Dette kan for eksempel være en enkel erklæring om forpliktelse.

Seniornett mener det bør være en aktiv tilslutning blant aktørene, da dette gir mer tyngde.

Digdir fraråder konkludent adferd. Digdir anbefaler at det bør legges til rette for kompetanseheving og kunnskapsdeling i bransjen.

Innspill i bransjeforum:

- Viktig at en evt ordning med sertifisering og/eller rapportering ikke blir unødvendig ressurskrevende, spesielt mtp små bedrifter.
- Aktiv tilslutning er avgjørende. Nkom kan vurdere å føre statistikk over tilslutningsgrad, og forme budskap/utspill på den oppdaterte statistikken.
- En ting er å stille seg bak prinsippene, men hvor går grensen fra å gjøre en aktiv innsats og å gjøre det generelle som kreves.
- Aktiv tilslutning. feks på nkom sine nettsider. Viktig at prinsippene brukes som hjelp og veiledning. Dog, viktig at det ikke legges opp til rapportering og kontroll.
- Frivillig tilslutning, liker revisjoner uten sanksjoner, med fokus på økt læring.
- En inkluderingserklæring og en offentliggjøring av dem som deltar.
- Oblat-tanken er brukbar, og den forsterkes hvis oblatet gis litt positiv tyngde. Løft fram dem som utmerker seg positivt og er eksempler til etterfølgelse, f.eks. på Nkom agenda.
- Revisjon uten sanksjon. Metoden må være å gjøre det attraktivt å lykkes, ikke å skandalisere etterløerne.
- Det er ikke ønskelig med rapportering eller formalia. Det må skje iht lovverket. Ønsket effekt: godt innhold på bransjeforum. Viktig å dele erfaring mellom tilbyderne.
- Det trengs guiding og rådgivning for å få dette implementert. Det vil ikke være vrangvilje å ikke etterleve dette, men det er kompetansekrevene og derfor er det fint med innspill og hjelp for forbedring

Vurdering av høringsinnspill

- På bakgrunn av mottatte innspill legger Nkom opp til en enkel tilslutningsprosess med egenerklæring og at navn på tilbydere som tilslutter seg prinsippene kan offentliggjøres på våre hjemmesider. Tilslutning til prinsippene vil innebære å aktivt arbeide for å etterleve prinsippene, både hos hver enkelt tilbyder, men også i bransjesamarbeid.
- Oppfølging av prinsippene vil blant annet skje gjennom videre arbeid i bransjeforum, hvor også andre former for oppfølging diskuteres.