

Justis- og politidepartementet  
Lovavdelingen  
Postboks 8005 Dep  
0030 OSLO

JUSTISDEPARTEMENTET	
31 OKT 2007	
SAKSNR.:	200705911
AVD/KONT/BEH:	LOV/EO/MHG
DOK.NR. 47	ARKIVKODE:

Deres ref.  
200705911 EO/MHG

Vår ref.  
**Sak nr:** 07/2138-2  
**Saksbehandler:** Janne Kaasin  
**Dir.tlf:** 45 49 00 41

**Dato:**  
26.10.2007

## Forbrukerombudets høringsuttalelse

Forbrukerombudet viser til høringsnotat med forslag til forskrift til den nye offentliglova. Jeg har følgende bemerkninger:

### Forskriftens § 6

#### *Generelle bemerkninger*

Jeg er skeptisk til departementets forslag til en felles Internettportal for elektroniske journaler fra flere offentlige organer. Opprettes en slik portal, vil det bli svært enkelt å innhente store mengder opplysninger om enkeltpersoner som er i kontakt med det offentlige. Dette er uheldig av flere årsaker.

En felles Internettportal for elektroniske journaler kan være en mulig innfallsport for identitetstyveri. Samtidig åpnes det for at det kan skapes omfattende profiler av folk som har vært i kontakt med det offentlige, profiler som kan benyttes i kommersiell sammenheng. Disse problemene blir enda mer omfattende dersom det legges opp til at postlister og eventuelt underliggende dokumenter skal være søkbare via eksterne søkemotorer.

Når en elektronisk journal først er lagt ut på Internett, er det umulig å kalle den tilbake. Feil ved publisering av elektronisk journal på Internett kan derfor få alvorlige konsekvenser. Opplysninger kan komme på avveie og kanskje også misbrukes. I media ser vi stadig eksempler på at opplysninger har kommet på avveie ved publisering av offentlige journaler. At eventuelle feil er uopprettelige tilsier at man må utvise stor aktsomhet ved publisering av elektronisk journal på Internett.

Jeg frykter at feil knyttet til publisering av elektronisk journal, samt risikoen for identitetstyveri og profildanning, vil kunne svekke befolkningens tillit til offentlig forvaltning. I ytterste konsekvens vil dette kunne medføre at folk unnlater å ta kontakt med eller på annen måte benytte seg av de rettighetene de har ovenfor det offentlige, av frykt for at deres henvendelser skal bli søkbare på Internett.

På denne bakgrunn stiller jeg meg kritisk til departementets forslag om en felles Internettportal for elektroniske journaler.

### *Forbrukerombudets elektroniske journal*

Departementet ber om innspill til hvilken informasjon som skal gjøres tilgjengelig ved publisering av elektronisk journal på Internett.

Jeg er nå i sluttfasen av implementeringen av elektronisk journal hos Forbrukerombudet. I den forbindelse har jeg vurdert hvilken informasjon som bør gjøres tilgjengelig.

Etter mitt syn kan det være grunn til å skjerme identiteten de forbrukerne som klager til meg. Årsaken til dette er todelt; for det første er det primært innklagedes identitet som er av interesse i forhold til min behandling av en sak. I min saksbehandling er det vanlig at jeg får klager eller tips fra forbrukere og at jeg deretter tar kontakt med innklagede og går i forhandlinger med den næringsdrivende. Det er altså den innklagede næringsdrivende som er part i saken. Hvem klager/ forbruker er, har ingen direkte relevans for saken.

For det andre opplever jeg at det er stor interesse for Forbrukerombudets arbeid i media. Dette er positivt, samtidig betyr det at forbrukere som klager til meg gjerne vil være interessante intervjuobjekter for media. Gjøres klagernes identitet lett tilgjengelig på Internett, er det rimelig å tro at de vil oppleve å bli kontaktet direkte av media i mye større utstrekning i dag.

I dag er praksis at jeg formidler kontakt mellom media og forbruker. Jeg tar kontakt med forbrukerne først og spør om de ønsker å stille opp til et intervju eller lignende. Langt fra alle ønsker dette. Jeg opplever også at mange forbrukerne setter pris på at forespørselen fra media kommer via meg.


Jeg frykter at forbrukere vil vegre seg for å klage til Forbrukerombudet dersom de vet at de risikerer å få en stor avis eller TV-kanal på tråden uten forvarsel. Min erfaring tilsier at folk flest ikke er forberedt på dette. Jeg er avhengig av klager og tips fra forbrukere for å fange opp forbrukerproblemer. Terskelen for å klage til Forbrukerombudet bør derfor være lav og det bør ikke være grunn for forbrukerne til å frykte konsekvensene av en klage.

På denne bakgrunn er jeg kritisk å gjøre navn på forbrukere som klager til Forbrukerombudet tilgjengelig i en elektronisk journal. Jeg ser imidlertid at dette kan stille seg annerledes i forhold til andre offentlige organer, for eksempel der klagerne spiller en annen rolle i den etterfølgende saken. Videre vil jeg understreke at jeg selvfølgelig ikke bestrider at klagers navn er offentlig informasjon. Innvendingene ovenfor er rettet mot faren ved å gjøre klagers navn for enkelt tilgjengelig på Internett.

Skulle departementet likevel velge å innføre en felles Internettportal for elektroniske journaler, anmoder jeg om at det blir mulig å gjøre tilpasninger for de ulike offentlige organer. Slik forslaget er utformet i dag favner det svært ulike organer med veldig forskjellige sakstyper, og jeg vil anta at dette bør gjenspeiles i hvilken informasjon som publiseres for de ulike organer. Privates navn må under alle omstendigheter ikke gjøres søkbare.

Jeg vil understreke betydningen av at alle sider ved publisering av en felles Internettportal for elektroniske journaler er på plass før en slik eventuelt settes ut i live. Når en elektronisk journal først er lagt ut på Internett, er det umulig å kalle den tilbake. Det er derfor svært viktig at de tekniske løsningene er grundig utprøvd og at de offentlige organene som skal delta får tid til å lage gode rutiner og til å gi opplæring til de ansatte som skal arbeide med dette.

Med vennlig hilsen  
for Forbrukerombudet



Bjørn Erik Thon  
forbrukerombud