



# Årsrapport 2013



## Innhold

<i>Sammendrag</i> .....	3
<i>Om NorSIS</i> .....	4
<i>Slettmeg.no – 2013</i> .....	4
Drift av tjenesten .....	5
Betrakninger av rådgiverne i Slettmeg.no .....	6
<i>Statistikk</i> .....	8
Demografi .....	8
Henvendelser .....	11
<i>Trender og aktuelle problemstillinger</i> .....	17
<i>Media</i> .....	<i>Feil! Bokmerke er ikke definert.</i>
<i>Kontakt</i> .....	18

## Sammendrag

NorSIS tok over Slettmeg.no tjenesten 1.1.2012, og er nå inne i sitt 3 driftsår. Tjenesten har åpningstider på telefon mandag til torsdag klokka 12.00 til 17.00. I tillegg svares det på henvendelser på kontaktskjema og epost. I 2013 har tjenesten håndtert 6177 . Websidene har hatt 1 602 210 sidevisninger

Halvparten av de som kontakter Slettmeg.no er yngre enn 25 år. Det viser at det også en betydelig mengde voksne og godt voksne som benytter seg av tjenesten. Det er flest kvinner (62,8%) som kontakter slettmeg.no, som er på samme nivå som i 2012

Den vanligste henvendelsen vi mottar gjelder sletting av profil. 31 % av alle henvendelser omhandler sletting av profil. En stor andel av dette er dating profiler av ulike typer.

Av de som opplever å bli krenket på nett, er bilder eller videoer den vanligste årsaken. Rundt 10% av alle henvendelser som kommer til sletmeg.no gjelder personer som trenger hjelp til å fjerne bilder eller videoer fra internett.

Det er i 2013 blitt registrert flere alvorlige saker. Dette er saker som dreier seg om trusler eller utpressing.

## Om NorSIS

Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS) er en del av regjeringens satsning på informasjonssikkerhet. NorSIS bevisstgjør om trusler og sårbarheter, opplyser om tiltak og påvirker til gode holdninger innen informasjonssikkerhet. Målgruppen er primært små og mellomstore virksomheter i privat og offentlig sektor, kommuner og innbyggere generelt.

Du kan lese mer om NorSIS og benytte deg av våre tjenester, herunder ukentlig nyhetsbrev på [www.norsis.no](http://www.norsis.no).

## Slettmeg.no – 2013

Denne rapporten viser aktivitetsnivå og noen trender fra tjenesten slettmeg.no. Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS) overtok 1. januar 2012 driftsansvaret for slettmeg.no fra Datatilsynet etter deres 2 års pilotdrift. Tjenesten ble i sin tid opprettet som et resultat av Personvernkommissjonen (NOU 2009: 1), som i sin utredning foreslo opprettelse av "en tjeneste som kan bistå de som får sitt personvern krenket på Internett".

Slettmeg.no har flere kontaktpunkter mot publikum. På webside kan brukeren finne oppdaterte veiledninger og hjelp for hvordan man skal gå frem for å fjerne krenkende eller uønsket innhold fra internett. Tjenesten besvarer også eposthenvendelser sendt via kontaktskjema på slettmeg.no eller sendt til epostadressen [hjelp@slettmeg.no](mailto:help@slettmeg.no). I tillegg er det bemannede telefonlinjer med åpningstider mandag til torsdag 12:00 – 17:00 hvor den krenkede kan komme i direkte kontakt med Slettmeg.no. Slettmeg.no er også representert i sosiale medier, både på Facebook, Twitter, og Youtube.

Tjenesten er gratis for brukeren, og kan benyttes av alle privatpersoner. Mange henvendelser kommer også fra offentlige instanser som Politi, Barnevern, Skole og Helsevesen. Disse blir også besvart.

Slettmeg fører oversikt over alle henvendelser som kommer inn. Dette gjør at man til enhver tid sitter på data og kunnskap over hvilke utfordringer personer møter på nett. Dette gjør også at vi kan si noe om trender og utvikling av de personvernutfordringer folk møter i forbindelse med bruk av nettet. Vi får som regel tidlig henvendelser når det kommer nye trender, eller akutte problemstillinger dukker opp. Vi kan også si noe om trender basert på demografi. Har alder noen betydning for hvilke krenkelser man blir utsatt for, eller har kvinner andre problemstillinger enn menn?

## Drift av tjenesten

2013 har vært det andre driftsåret som NorSIS har hatt ansvaret for tjenesten. Tjenesten har fungert bra også det andre driftsåret. Det kan virke som Slettmeg.no er en godt kjent tjeneste og vi har mange brukere og får også mange spørsmål om foredrag og henvendelser fra media.

## *Organisering og finansiering*

NorSIS har i 2013 ikke mottatt offentlig finansiering for drift av tjenesten Slettmeg.no. Det jobbes derfor hardt med å finansiere tjenesten ved å knytte til oss samarbeidspartnere. Dette er en krevende jobb.

Tjenesten har vært ledet faglig og administrativt av NorSIS. I tillegg er tjenesten bemannet av deltidsansatte studenter fra Høgskolen i Gjøvik. 4 studenter har håndtert henvendelser til Slettmeg.no. Dette har bidratt til å holde kostnadsnivået på et forsvarlig nivå, samtidig som kompetansen er høy. Slettmeg.no har derfor klart å beholde den kvaliteten slettmeg.no har levert tidligere, samtidig som kostnadsnivået er redusert.

Det er også gjort endringer i infrastruktur for raskere å håndtere det tidvise store antallet henvendelser tjenesten mottar. Dette gjelder både tekniske løsninger og organisering.

## Betraktninger av rådgiverne i Slettmeg.no

### Rådgiver Simen Løkken

Når man ser på tallene og statistikken vi har samlet sammen det siste året er det for meg fremdeles åpenbart og trist at mange av problemene vi møter på kunne vært unngått. Jeg tror det er vanskelig å unngå alle de tilfellene hvor man er uheldig og blir krenket av andre, selv om man kommer langt med en god dose skepsis. Det er alle de selv-forskyldte problemene, som også kan føre med seg alvorlige konsekvenser, som virker så altfor unødvendige.

Det manglende fokuset på IT i lærerutdanningen vitner om at de utfordringene vi i Slettmeg møter på ikke blir tatt på alvor. Man kan ikke uten videre forvente at problemet blir borte - heller det motsatte. Nettsider og teknologier kommer og går, men dét har aldri vært det store problemet. Vi kan ikke fortsette å peke på og uffe oss over det nyeste skumle monsteret på nettet. Det er til syvende og sist mennesker som bruker denne teknologien, og inntil videre driver mange av de i havet uten kompass.

### Rådgiver Runar Skaare Tveiten

Av de få henvendelsene vi dessverre ikke får gjort noe med, handler mange om skattelister, nettkataloger og journalistisk innhold. Dette er områder som bærer preg av liten til ingen kontroll og regulering. Skattelister kunne frem til 2009 offentliggjøres av hvem som helst, hvor som helst, og da det i 2010 ble forbudt å gjøre skattelister søkbare fikk det dessverre ikke tilbakevirkende kraft. Mange av de som henvender seg til Slettmeg.no finner det vanskelig å forstå at det er umulig å få slettet over fem år gamle skattelister, de har jo ingen nyhetsverdi nå i 2014.

Avisoppslag, intervjuer, og annet journalistisk innhold er et annet område vi ofte mottar henvendelser om. I slike saker er det fullt og helt opp til den enkelte avis eller TV-kanal om ønske om sletting/anonymisering (som å fjerne personens etternavn) skal tas til følge. Mange medier nekter konsekvent å redigere gamle artikler.

Jeg håper det i nærmeste fremtid vil bli mulig og enkelt å få slettet slike gamle opplysninger fra nettet, eller i det minste gjort de mindre søkbare. Én ting er at avisen med det du sa skal ligge på loftet til bestefar, men at det skal ligge helt åpnet og tilgjengelig på Internett for alle, for all fremtid, er noe helt annet.

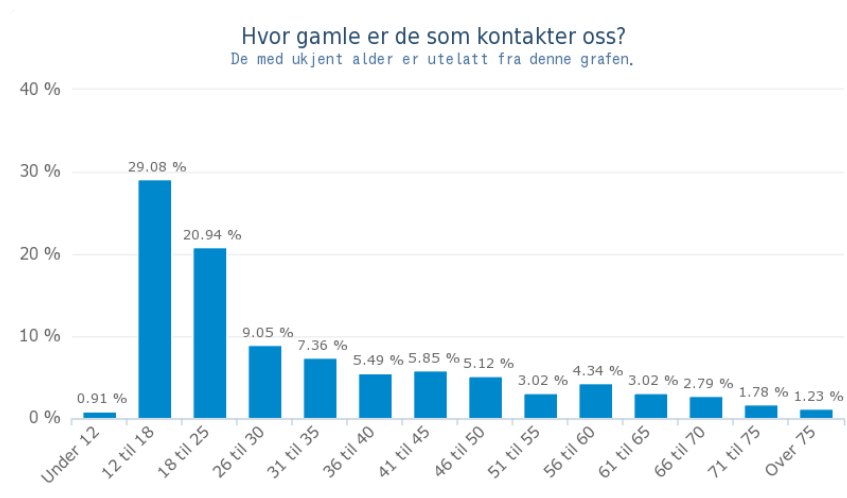
**Rådgiver Olaf Berge**

Når jeg ser tilbake på året 2013 så er det problemer i sammenheng med datingsider, Facebook og nettkataloger som jeg husker best. Tidligere år har vært preget av nakenbilder, og vi har vært redde for at denne trenden skulle fortsette med inntoget av snapchat. Min erfaring er at dette ikke var tilfelle; av henvendelsene jeg har behandlet har datingsider utmerket seg i negativ retning. Datingsidene sender ofte ut falske henvendelser som utgir seg for å være fra venner og bekjente, og dette oppleves som ubehagelig for mange. Personlig håper jeg at mail fra datingsider vil bli sett på som søppelpost på lik linje med reklame for potensmidler. Facebook har også preget henvendelsene våre i 2013. Mange opplever det som vanskelig å finne frem til rett hjelpeskjema hos Facebook, andre har problemer som skjemaene ikke kan løse. Hvordan dette problemet skal løses er vanskelig å si da Facebook har så mange brukere at denne typen skjema-labyrint er det eneste alternativet deres til kundesupport. Ellers har nettkataloger vært en kilde til frustrasjon. Sider fra både inn og utland "låner" informasjon fra andre mer seriøse nettkataloger, og gjengir informasjonen hos seg. Prosessen med å fjerne seg fra en nettside eller katalog blir da ekstra tungvint siden disse sidene er opprettet med profitt som eneste formål, og har gjerne ikke et kundesenter. For 2014 tror jeg at problemer med store sosiale nettverk som Facebook vil fortsette. Problemene med datingprofiler kan jeg ikke se for meg kan bli noe større enn de allerede er, men typen henvendelser jeg tror vil øke er derimot nettkataloger. Jeg ser for meg at vår tilstedeværelse på nett vil kun bli vanskeligere å skjule på grunn av denne typen sider, og at etter som årene går vil det bli flere og flere nettsider det er tilnærmet umulig å fjerne seg fra.

# Statistikk

## Demografi

Aldersfordelingen på de som kontakter oss er fordelt som vist på grafen under:

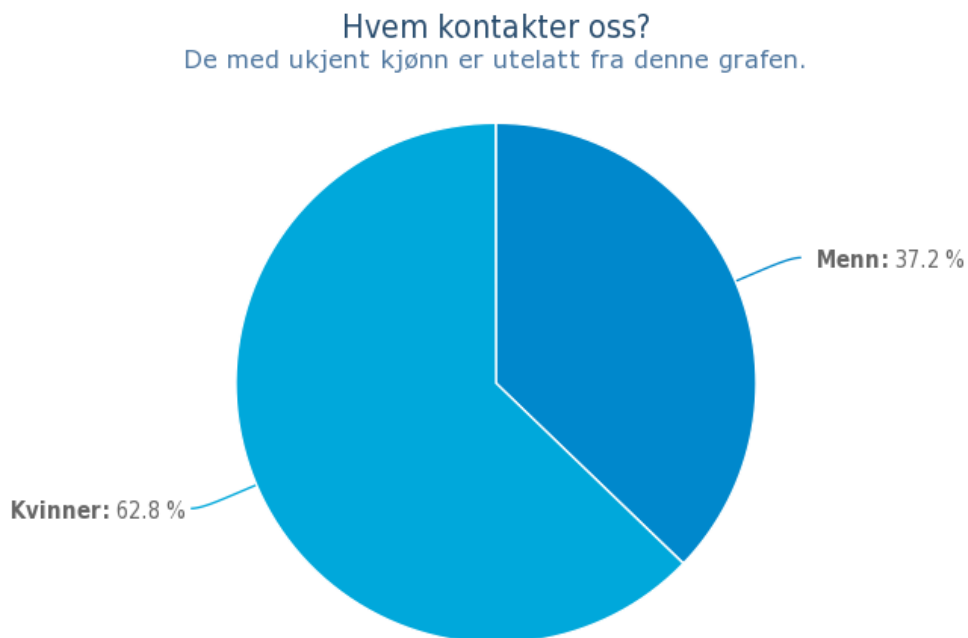


*Viser aldersfordelingen på de sakene slettmeg.no har hatt i 2013*

Vi ser at det er flest unge som kontakter slettmeg.no. Men hvis vi trekker et skille rundt 25 år, og akkumulerer aldersgruppene over, ser vi at halvparten av de som bruker tjenesten er over 25 år. Det sier noe om at dette ikke kun er et problem som angår unge. Utfordringen med denne aldersgruppen er at de ikke har noe sted å henvende seg. For unge er det flere organisasjoner som jobber for deres rettigheter.



Hvis vi ser på kjønnsfordeling av de kontakter Slettmeg.no ser vi at det er flere kvinner som opplever problemer på nett. Hele 62,8 prosent av henvendelsene kommer fra kvinner.



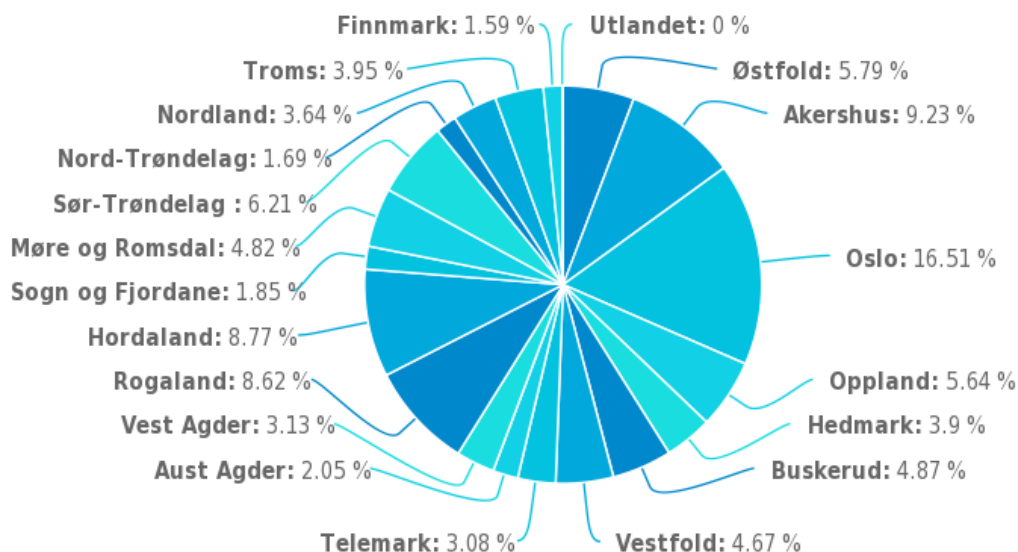
#### *Kjønnsfordelingen av de som kontakter slettmeg.no*

Det kan være flere årsaker til at kvinner er overrepresentert, men vi ser blant annet problemer relatert til bilder som er delt på nettet ofte gjelder kvinner.

Fordelingen fylkesvis viser at det er de folketette områdene som kontakter oss mest, men vi får henvendelser fra alle regioner. Dette ser ut til å være fordelt på folketall. Det må derfor antas at bosted ikke påvirker om du risikerer bli krenket på internett.

### Hvilke fylker kommer de fra?

De med ukjent fylke er utelatt fra denne grafen.

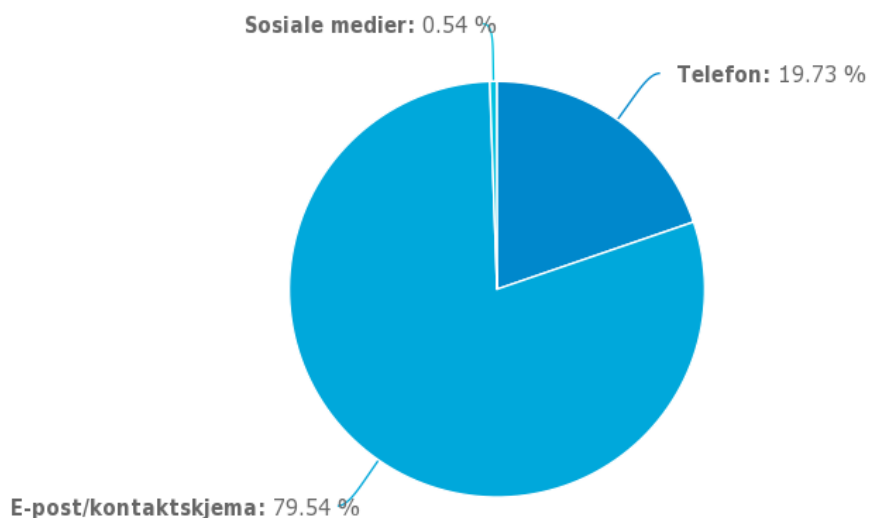


Viser fordelingen av fylker.

Kanalen de fleste kontakter oss gjennom er epost. Det skal bemerkes at i dette tallet ligger også de som kontakter oss via kontaktskjema på nett. Dette tallet har vi ikke skilt ut.

### Hvordan blir vi kontaktet?

De ulike kanalene vi blir kontaktet gjennom.

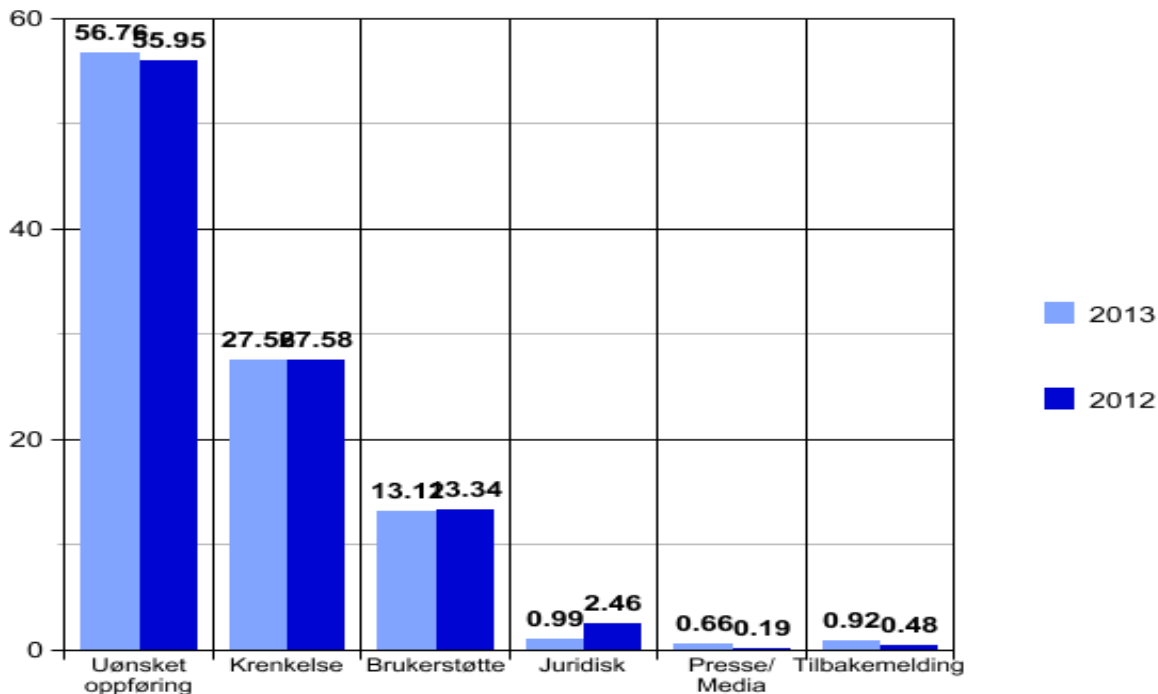


Figuren viser hvilke kanaler vi blir kontaktet gjennom.

De fleste henvendelsene vi får kommer gjennom epost, men 20% av henvendelsene kommer via telefon. Etter omlegging av Slettmeg.no sine websider ser vi at flere klarer å hjelpe seg selv. 20% av de som kontakter oss via telefon har vanskelige saker.

## Henverdeler

### Hva gjaldt henvendelsen?



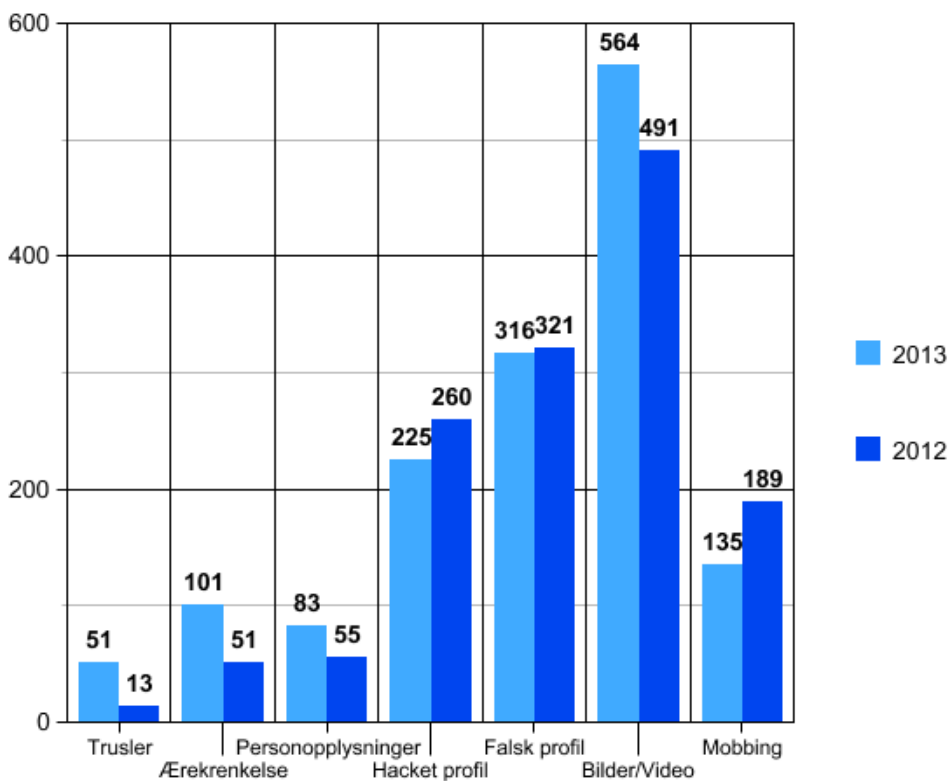
*Figuren viser hovedkategoriene som henvendelser deles inn i*

Når vi sammenligner 2012 og 2013 er de to årene påfallende like. Antall henvendelser har falt med 4,74%, men andelen til hver av hovedkategoriene har holdt seg svært stabilt. Dette forteller oss at selv om de konkrete trendene og problemstillingene stadig er i endring, kan det se ut som om de overordnede problemene ikke har endret seg over tid.

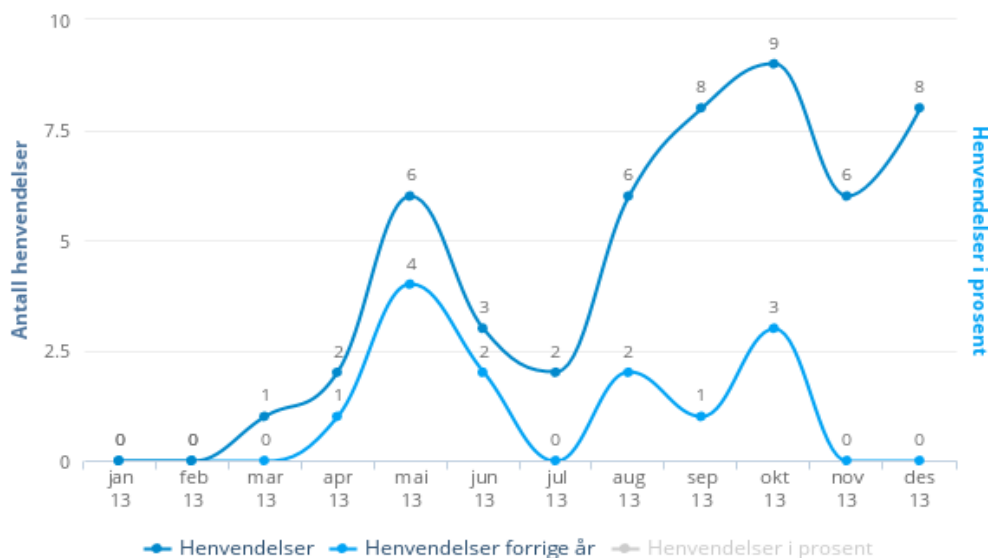
Videre ser vi at antall henvendelser fra presse og media har mer enn tredoblet seg fra 11 til 38 henvendelser sammenlignet med 2012. I tillegg mottar vi mange medie-henvendelser som ikke føres i denne statistikken.

Hvilke henvendelser vi mottar preges veldig av hvilke saker pressen skriver om. Dette gjorde seg spesielt gjeldende da søkelyset ble satt på tjenesten Ask.fm i september. I løpet av kort tid gikk den fra å være en ukjent tjeneste til en av de mest vanlige henvendelser i vår statistikk.

## Type krenkelser



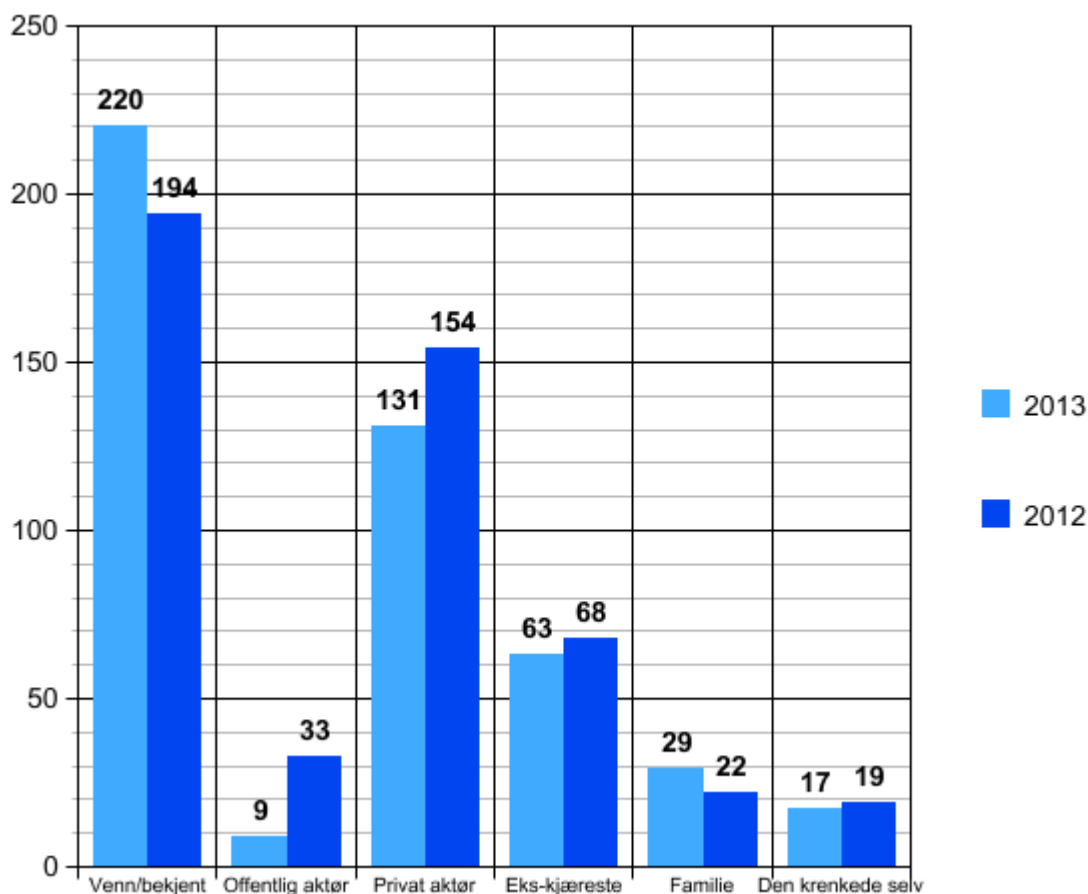
Selv om vi helt klart kunne se at de overordnede problemene holder seg fra år til år, er det her tydelig at det er større variasjoner når vi ser nærmere på detaljene. Det mest påfallende er den klare økningen i antall trusler. Som oftest innebærer slike saker utpressing i forbindelse med kompromitterende video eller bilder. Grafen under viser antall trusler i 2012 mot 2013.



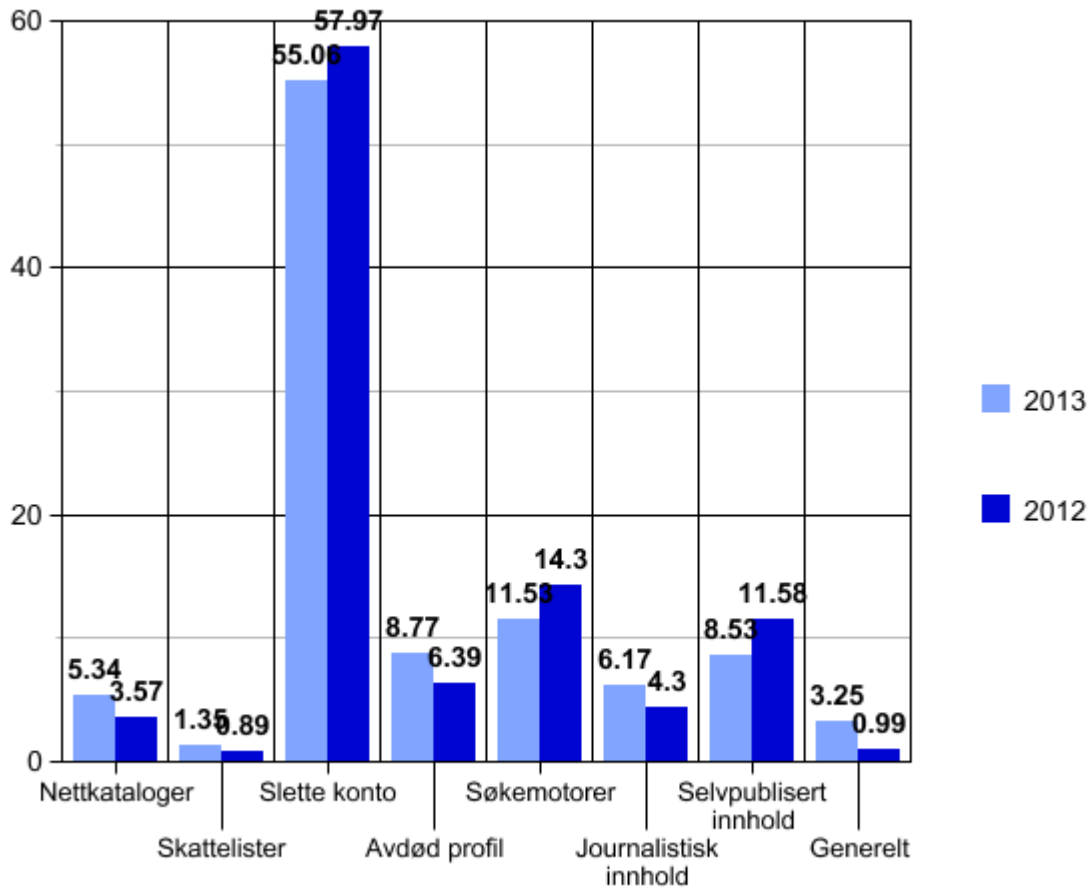
Grunnet skammen som ofte er forbundet med slike type krenkelser vil vi her anta at det er snakk om store mørketall, og at vår statistikk kun viser en brøkdel av problemet.

Videre ser vi at antall ærekrenkelser har doblet seg fra 2012 til 2013. Dette er som oftest usanne påstander ment å skulle krenke enkeltmennesker. Vi har lang erfaring med at slike saker som oftest er produkter av mellommenneskelige konflikter som utspiller seg i sosiale medier. Vi har ingen data som kan peke på en enkelt årsak, men mye tyder på at dette kommer av at mange av de nye populære sosiale mediene lar brukere være anonyme, og dermed blir det en lavere terskel for uønsket oppførsel.

### Hvem står bak krenkelsene?



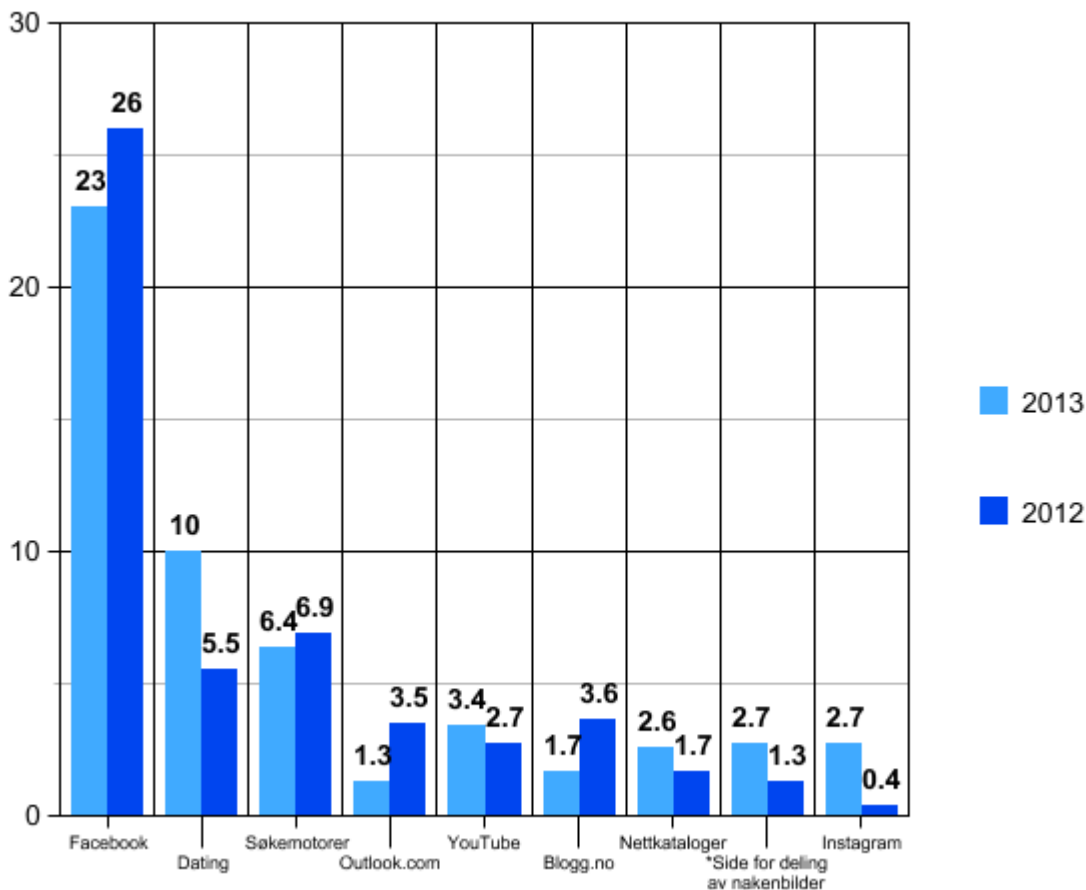
Her ser vi også at tallene holder seg stabile år for år. Det eneste avviket kommer fra et tydelig innhugg i antall krenkelser begått av offentlige aktører. Det er vanskelig å se noen god grunn da disse henvendelsene gjerne er svært forskjellige, så dette ser ut til å være snakk om tilfeldigheter. En slik sak kan for eksempel brev i postjournaler som offentliggjøres.

**Typer uønskede oppføringer**


Vi registrerer at det i statistikken for typer uønskede oppføringer også er en påfallende likhet år for år. Det er ønsket om å slette profiler som er den klart ledende kategorien, og vi ser også at grunnene til at man ønsker å slette en profil holder seg stabilt år for år.

Noe av det mer interessante er økningen antall henvendelser i forbindelse med nettkataloger. Dette kan antakelig spores tilbake til et utvalg useriøse aktører som ofte gjør det unødvendig vanskelig å få slettet navn, nummer og adresse fra nettet.

### Hvilke nettsted er involvert?



Henvendelsene vi får inn spenner over hundrevis av ulike nettsider og tjenester på nettet, men det er et fåtall som er gjengangere. For noen nettsteder er dette et symptom på at selve siden selv er opphavet til problemene, mens andre er overrepresentert på grunn av den enorme brukermassen, som for eksempel Facebook. I grafen over ser vi et utvalg sider som har stått for majoriteten av henvendelser i ett, eller begge foregående år.

Facebook holder seg stabilt oppe, men ser en svak nedgang. Dette er i tråd med undersøkelser som sier at brukermassen har nådd et metningspunkt, og ser en svak nedgang eller stagnering i enkelte deler av verden eller at Facebook sine rutiner for å håndtere dette har blitt bedre.

Som nevnt tidligere har samlegruppen for dating-sider hatt en solid dobling i forhold til 2012. Dette kommer for det meste av enkeltaktører som vi kjenner godt, og som selv er opphavet til mange problemer. Mye av dette er relatert til uklare brukeravtaler, dårlige resultater og villledende markedsføring.

Videre ser vi en svært betydelig økning i antall henvendelser relatert til Instagram fra 0,4% til 2.7%. Dette kan nok forklares med en dobling i antall norske brukere siden 2012, og ikke et større problem relatert til Instagram som tjeneste.

Blogg.no ser en tydelig tilbakegang fra 2012, men også dette er i tråd med forventningene da vi

ser blogging som fenomen har fått mye mindre oppmerksomhet de siste årene, men også at markedet har nådd et metningspunkt.

Vi ser også at henvendelser i forbindelse med en godt kjent side for deling av nakenbilder har sett en dobling både i antall og andel år for år, fra 1,3% til 2,7%. Problemet fikk mye medieoppmerksomhet i løpet av 2013, men dette ser ikke ut til å gi et positivt utslag på statistikken. Dette er en ekstra stor utfordring fordi både siden og bakmennene holder til i utlandet. I tillegg ønsker bakmennene å forholde seg anonyme, og viser liten vilje til å samarbeide med Slettmeg og ofrene selv. Bildene som viser hundrevis av lettkledde norske jenter og kvinner blir for det meste delt av norske gutter og menn, og er gjerne blitt spredd av eks-kjæresten, venner eller bekjente av offeret. Ofte publiseres bildene sammen med navnet til vedkommende, gjerne i tillegg til hvor de bor, studerer eller jobber.

Outlook, eller Windows Live som det het før, ser en dramatisk nedgang sammenlignet med 2012, fra 3.5% til 1.3%. Dette ser vi har sammenheng med endringer i rutiner hos den velkjente e-posttjenesten som tetter en del sikkerhetshull. Tidligere var det nærmest trivielt å få kontroll over en konto som ikke tilhørte en selv, men dette er nå forbedret.



# Trender og aktuelle problemstillinger

## **Trusler og utpressing**

Vi har i 2013 sett en økning av alvorligere saker som trusler og utpressing. Utpressingen kan dreie seg om alt fra pengebeløp til at det skal sendes et nakenbilde til utpresseren. I mange tilfeller er det ofre som kontakter oss som allerede har vært i dialog med politiet, men er blitt avvist der.

## **Bilder på nett**

Bilder på nett er fortsatt blant de vanligste henvendelser vi som kommer til sletmeg.no Dette kan være alt av bilder av mer uskyldig karakter, men som ønskes fjernet av ulik årsak, til nakenbilder. Dette er saker hvor offeret føler seg maktesløs og i mange tilfeller rettsløs. Det kan være vanskelig å vite hvem som har delt bildet, og det kan være vanskelig å få dem slettet. Vi har hatt noen saker der politiet har tatt grep og beslaglagt utstyr og bøtelagt de som har delt denne typen bilder. Tilbakemeldinger fra lokalområdet er at dette har hatt en god preventiv effekt.

## **Ta vare på brukernavn og passord**

Dette skrev vi også om i forrige rapport, men temaet er like aktuelt og veldig viktig å poengtere. Veldig mange oppretter profiler, blogger, epostadresser og andre nettbaserte tjenester og glemmer både brukernavn og passord.

Vi jobber hele tiden med å påvirke de ulike aktørene til å få bedre løsninger for å reaktivere kontoer der innloggingsinformasjonen er glemt.

Brukeren kan også gjøre sitt her. Det er viktig å ta vare på innloggingsinformasjon og ha et system for å finne dette igjen. Det er også viktig å ta vare på sikkerhetsspørsmål og andre elementer som du kan få bruk for ved reaktivering av konto senere.

Det finnes både kommersielle og gratis passord-databaser som kan benyttes til dette. Det er svært viktig å benytte ulike passord til ulike tjenester. På den måten unngås det at alle dine tjenester blir tatt, *ved at man har lagt alle eggene i en kurv*

Tjenester du enten mister interessen for, eller av andre grunner ønsker å slutte å bruke, anbefaler vi at du avslutter helt. Det vil si at du sletter innhold og deretter avslutter profilen/kontoen hos leverandøren.

Flere tjenester tilbyr nå totrinns autentisering. Det anbefales å bruke det der hvor dette tilbys.

## Kontakt

Hans Marius Tessem, Seniorrådgiver

- 95782565
- [hans.tessem@norsis.no](mailto:hans.tessem@norsis.no)