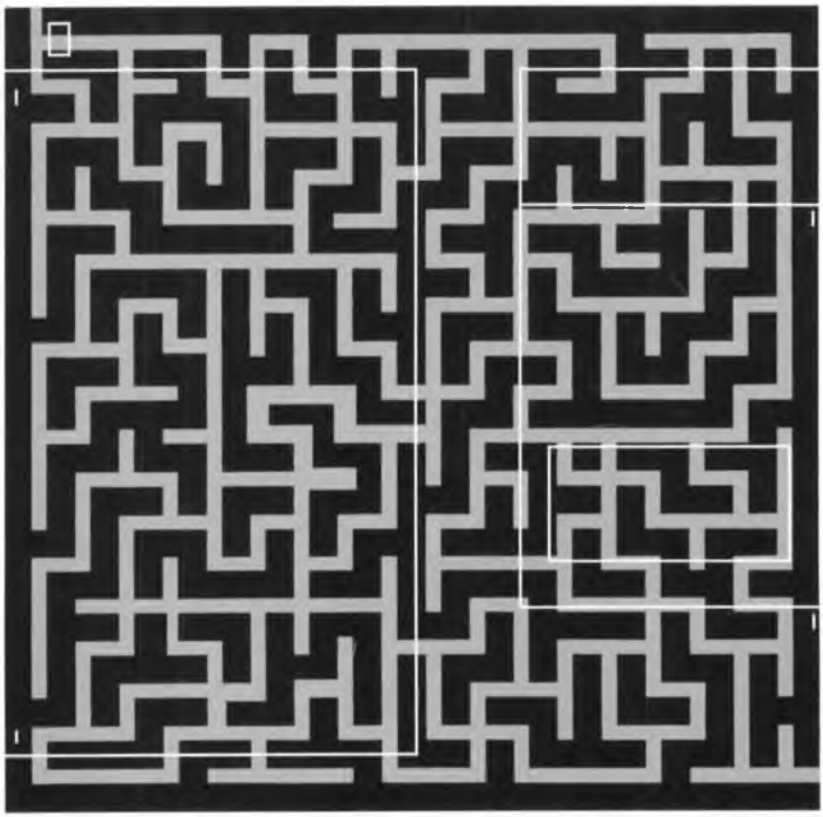
TOMAS MYRBOSTAD

ELEKTRONISK INFORMASJONSANSVAR

– om det kontraktsrettslige erstatningsansvaret for villedende informasjon ved elektronisk informasjonsformidling

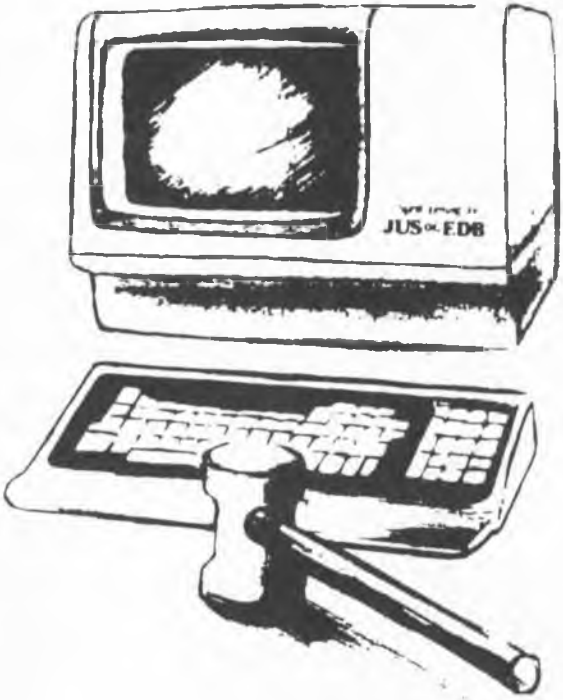


COMPLEX 7/97
INSTITUTT FOR RETTSINFORMATIKK

Tano·Aschehoug

Norsk forening for JUS og EDB

Postboks 6728, St. Olavs plass, 0130 OSLO
Postgiro 0813 5139654 Bankgiro 8200.42.49727



Foreningen står bl.a. for
salget av CompLex-heftene

CompLex nr 7/97

Institutt for rettsinformatikk
Postboks 6702 St Olavs plass
0130 Oslo

Tomas Myrbostad

ELEKTRONISK INFORMASJONSANSVAR

– om det kontraktsrettslige erstatningsansvaret for villedende informasjon ved elektronisk informasjonsformidling

Tano·Aschehoug

ISBN 82-518-3653-0

Institutt for rettsinformatikks utgivelser i skriftserien CompLex er støttet av:

Lovdata
Kopinor

Fotografisk opptrykk ved
AiT Enger AS, Otta 1997

FORORD

«Elektronisk informasjonsansvar» ble skrevet i Bergen i perioden oktober 1995 til mars 1997 og levert som særavhandling på jus-studiets 4. avdeling. Dette ble gjort mulig av Det juridiske fakultet ved Universitetet i Bergen som bidro med økomisk støtte og kontorfasiliteter.

Jeg vil gjerne takke veileder Bent Liisberg for hyggelige og konstruktive tilbakemeldinger og samtaler. Videre vil jeg takke Jon Bing ved Institutt for Rettsinformatikk i Oslo for uvurderlig hjelp i startfasen, og for at jeg så raskt ble tatt inn i varmen på IRI. Ole Christian Hyggen, Odd-Harald Wasenden, Rolf Selfors, Jens Petter Berg og Roar Klausen har vært gode kritikere og Lise Waage har rensket opp i de franske oversettelsene. Tusen takk for hjelpen! Til slutt en hilsen til gode særavhandlingskolleger i 4. etasje som vet hvor håpløst det kan se ut underveis og hvor godt det er å bli ferdig.

Avhandlingen publiseres, med små endringer, slik den ble levert til sensur.

Bergen, 26. juli 1997

Tomas Myrbostad

INNHOLD

1. Innledning

1.1. FORMÅLET MED FREMSTILLINGEN. NOEN AVGRENSNINGER

Fremveksten av tjenester basert på informasjonsteknologi reiser en rekke rettslige spørsmål. Jeg har valgt å ta for meg et område som til nå har vært lite omtalt; erstatningsansvaret for tap som skyldes villedende informasjon fra elektroniske informasjonstjenester.

Noen eksempler: Børsmegler Falck konsulterer før en stor transaksjon en databasetjeneste med børsinformasjon, for å kontrollere at kursen ikke har falt. Oppfinner Isak Ebeseliussen i Kjøpsvik skal redde lokalsamfunnet gjennom en ny og banebrytende produksjonsmåte for klippfisk, men sørger for å ha sitt på det tørre ved først å ta kontakt med en patentopplysningstjeneste. Familien Johansen på Tjøme skal ha midtsommerfest med havets frukter, men ringer for sikkerhets skyld opplysningstelefonen for blåskjell. Sett at alle disse mottar villedende opplysninger. Kan da børsmekleren kreve erstatning for at transaksjonen gikk med tap, oppfinneren for at produksjonen må innstilles og familien Johansen for at de måtte være borte fra jobben uken etter festen?

Problemstillingen avgrenses til erstatningsansvaret i kontraktsforhold.[1] Det er mao tale om et ansvar for feil ved *informasjonen som kontraktsgjenstand*. Fordi fremstillingens omfang er begrenset har jeg valgt å konsentrere meg om mulige *rettslige grunnlag for erstatningsansvar for villedning*. I det følgende omtales dette ansvaret som *informasjonsansvaret*.[2] Spørsmålene om mottaker rent faktisk har blitt villedet, og hvilke tap som er adekvate følger av feilen er kun berørt i den grad dette har direkte betydning for ansvarsgrunnlaget. Utover dette forutsettes at det foreligger et økonomisk tap, og at det er adekvat årsaks-sammenheng mellom feilen og tapet. Fremstillingen tar således utgangspunkt i et *yterperspektiv*; i hvilke situasjoner kan den som tilbyr en informasjonstjeneste bli

---

[1] Ansvar overfor tredjemann er inngående behandlet av Kleineman: Ren formögenhetsskada. Med utgangspunkt i dette arbeidet har Hagstrøm i TfR 1989 s 196 flg gitt en oversikt over rettsstillingen i Norge; Informasjonsansvaret - om villedning av annen enn kontraktspart.

[2] Kleineman og Hagstrøm bruker begge begrepet «informasjonsansvar», mens Bryde Andersen taler om «kommunikationsansvar» (EDB og Ansvar s 172).

ansvarlig? Enkelte problemstillinger knyttet til ansvarsfraskrivelser skal drøftes kort, da dette er spørsmål av stor praktisk betydning. Utmålingsregler behandles ikke.

Ansvaret for offentlige informasjonstjenester reiser særlige spørsmål som ikke behandles nærmere.[3] Det avgrenses videre mot straff- og erstatningsansvar for formidling av *ærekrenkelser*[4] samt strafferettslig ansvar for formidling av *ulovlig informasjon* som f eks barnepornografi eller rasistiske ytringer.[5] Utenfor fremstillingen faller også krav om oppreisning og skadeerstatning fra personer eller selskaper som *informasjonen angår*, f eks fra et selskap som uriktig er oppført i en database over konkurstruede virksomheter, eller fra en bedrift som er falt ut av et bransjeregister. Det forutsettes videre at rettsspørsmålene løses etter norske rettsregler. Informasjonsformidling over landegrensene reiser kompliserte lovvalgsspørsmål som det ikke er rom for å gå nærmere inn på her.[6] Jeg går heller ikke inn på de problemer som knytter seg til elektronisk avtaleinngåelse.[7]

Elektronisk informasjonsformidling er et næringsområde i meget sterk vekst. Utbyggingen av elektronisk infrastruktur og den forbedrede tilgangen til sluttbrukerutstyr åpner for en eksplosiv vekst i markedet for ulike typer av handel over nettet. Omsetning av informasjon må antas å ville utgjøre en stor del av av dette markedet. Selv om problemstillingen kanskje kan virke noe upraktisk sett i forhold til dagens situasjon, er det etter min mening god grunn til å tro at spørsmålet om erstatningsansvar for elektronisk informasjonsformidling vil bli

---

[3] Se likevel nedenfor pkt 3.7.6. om tjenester i grenselandet mellom offentlig servicevirksomhet og kommersiell næringsvirksomhet. Se for øvrig Bing: Offentlige informasjonstjenester. Ansvarsspørsmålet er omtalt på s 30-31, men drøftes ikke inngående.

[4] Jf hhv strl §§ 246-247 og skl § 3-6, 2. ledd.

[5] Jf hhv strl §§ 211 og 135a.

[6] Nærmere om dette Bing: Jurisdiksjon og lovvalg for det elektroniske marked, IRI-rapport 1996. Rapporten er lagt ut på IRIs hjemmesider på Internett: http://www.jus.uio.no/iri/lib/rapporter/ elektronisk_marked/index.html

[7] Se nærmere om disse spørsmålene Jakobson: Avtalsrättsliga frågor vid elektronisk kommunikation. Se også Tokvam i IRI-rapport 1996: Forbrukerrettslige aspekter ved et elektronisk marked.

stadig mer aktuelt i tiden som kommer. Dette fremheves også i teorien: [8]

> «Due to the importance of up-to-date information in modern industrialized countries, the question of liability for offering and providing automated information services will be of great importance in the future.»

1.2. NOEN BEMERKNINGER OM KILDESITUASJONEN

Spørsmålet om erstatningsansvar for villedning ved informasjonsformidling er svært sparsomt behandlet i norsk rettsteori[9], og det finnes det heller ikke rettspraksis av betydning. Fordi mange av de rettslige problemstillinger som emnet reiser er nye og lite omtalte, og dette arbeidets omfang er begrenset, vil jeg først og fremst forsøke å gi en oversikt over tilstanden etter gjeldende rett, og i mindre grad gå dypt ned i enkeltspørsmål. Fraværet av autoritative rettskilder som lovforarbeider og rettspraksis medfører at juridisk teori og reelle hensyn får en mer fremtredende plass.

En del eksempler er hentet fra utenlandsk rettspraksis. Også når det gjelder spesiell teori ligger utenlandske fremstillinger i stor grad til grunn for beskrivelsen av de faktiske forhold. [10] Det er ikke grunn til å tro at det her er vesentlige forskjeller mellom Norge og forholdene i de land disse fremstillingene beskriver. Tilfanget av rettskilder i andre land er imidlertid ikke vesentlig bedre enn i Norge. Lovgiving er i alminnelighet fraværende og rettspraksis er fragmentarisk. De teoretiske fremstillingene bygger derfor i stor grad på alminnelige betraktninger og avveininger av reelle hensyn. Denne type argumenter vil kunne ha relevans også ved analysen av de materielle reglene i norsk rett, og vil i en viss grad bli trukket inn. På enkelte områder (f eks produktansvar og kjøpslovgiving) gjelder i stor grad likelydende regler innenfor EU/EØS-området. Her vil løsningen av tilsvarende spørsmål i andre EU/EØS-

---

[8] Sieber s 114. Se også LAB File 93/2 Annex VI s 4 flg om utviklingstrender i markedet for elektroniske informasjonstjenester.

[9] Emnet er imidlertid berørt enkelte steder, se bl a Bing s 80 flg og Galtung s 38 flg. Se også en dansk studentavhandling av Smidt: Informationsansvaret, Complex 10/92.

[10] De viktigste er Sieber (red): Liability for on-line services, Denis m fl: Liability in the provision of information services samt diverse rapporter og referater fra EU-kommisjonens Legal Advisory Board (LAB).

land kunne ha selvstendig vekt.

Det foretas ingen generell komparativ analyse av andre lands rett. For likevel å gi leseren en mulighet til å sammenligne er det henvist til steder i utenlandsk teori hvor tilsvarende problemstillinger behandles.

1.3. INFORMASJONSBEGREPET

Informasjonsbegrepet benyttes i ulike betydninger i en rekke sammenhenger:[11] Vi lever i «informasjonssamfunnet», bruker «informasjonsteknologi», studerer «informasjonsvitenskap» - og benytter elektroniske informasjonstjenester.

For å presisere dette uttrykket, kan det for det første være hensiktsmessig å sondre mellom *«informasjon»* og *«data»*. Data kan beskrives som meningsbærende elementer eller «rene» tegn og signaler, slik de f eks fremstår i en overføring av programvare mellom to datamaskiner. For at data skal gå over til å bli informasjon må de ende opp hos en mottaker som har forutsetninger for å forstå og anvende dataene som grunnlag for en oppfatning eller en beslutning. I det følgende legges en slik sondring til grunn. Ansvar for formidling av uriktige data som ikke er rettet mot en personlig beslutningsprosess, f eks ved fjernstyring av datastyrte produksjonssystemer eller ved feil i programvare til datamaskiner, faller utenfor fremstillingen.[12]

Videre kan man kan operere med en subjektiv eller en objektiv avgrensning av begrepet. Et *subjektivt informasjonsbegrep* avgrenser informasjon til det meningsinnhold som fremkommer etter en indre tankeprosess hos mottakeren, mao resultatet av en tolkning av de overførte data. Hva som i det enkelte tilfelle skal betraktes som informasjon er således avhengig av mottakerens forhåndskunnskaper og forutsetninger. Et *objektivt informasjonsbegrep* forstår informasjon som *data som under normale omstendigheter kan være en kilde til kunnskap* for en tenkt mottaker.[13] I en fremstilling av informasjonsansvaret er det etter mitt syn mest hensiktsmessig å operere med et objektivt informasjonsbegrep. Man kan da tale om informasjon uavhengig av den enkelte mottakers

---

[11] Se Bryde Andersen EDB-ret s 94 flg og Praktisk Aftaleret s 621 flg.

[12] Nærmere om dette Nørager-Nielsen: Ansvarsspørsmål ved aftaler om EDB-programmer, s 285-307.

[13] Bing: Rettslige kommunikasjonsprosesser s 66-69.

konkrete forutsetninger og forhåndskunnskap. Uttrykket «opplysninger» vil i det følgende også bli brukt om informasjon, men uten noen tilsiktet betydningsforskjell.

1.4. VILLEDENDE INFORMASJON - TYPETILFELLER OG SKADESITUASJONER

Hvorvidt mottaker faktisk har blitt villedet, og om mottakers tap er en adekvat følge av feilen vil måtte avgjøres konkret i det enkelte tilfelle. Her vil bl a mottakers forutsetninger og forhåndskunnskaper spille inn. Det kan imidlertid oppstilles typiske tilfeller hvor informasjon fra elektroniske informasjonstjenester vil kunne virke villedende:[14]

1) *Informasjonen er uriktig eller upresis.* Opplysninger som ikke er i samsvar med de faktiske forhold vil kunne være villedende; kredittopplysningstjenesten oppgir A som eier til eiendom X, mens den i virkeligheten eies av B eller valutaopplysningstjenesten oppgir kursen i lire i stedet for pesetas. Informasjonen kan videre inneholde uklarheter ved at den gir rom for flere tolkningsalternativer eller beskriver et usikkert faktum. Dette vil være praktisk når informasjonen består i en vurdering, f eks om en persons kredittverdighet, eller en prognose vedrørende utviklingen på et spesielt område.

2) *Informasjonen er utdatert.* En praktisk form for villedning består i at informasjonen er utdatert. For visse typer informasjonsytelser er aktualitet en svært viktig kvalitet, jf nedenfor pkt 1.4.3. Forutsetningen for at uaktuell informasjon skal være villedende er imidlertid at den *fremstår som mer aktuell enn den er.*

3) *Ufullstendig informasjon.* At en informasjonstjeneste *ikke* inneholder en opplysning kan også i visse tilfeller virke villedende. Dette er praktisk i forhold til rettighetsregistre. Mottaker vil her typisk ha behov for fullstendig og uttømmende informasjon om konkurrerende rettigheter, f eks heftelser i en bruktbil.

[14] Se Denis s 10-11.

4) *Fremstillingen av informasjonen er villedende.* Ofte vil supplerende opplysninger være nødvendig for å forstå innholdet av informasjonen. Er disse uriktige kan resultatet bli villedende, selv om opplysningen isolert sett kan sies å være korrekt. I et eksempel fra amerikansk rett hadde en flykartprodusent utarbeidet et kart hvor den grafiske presentasjonen var forvirrende, med ulik målestokk på to likt utseende kart. Flyet styrtet, og kartprodusenten ble kjent erstatningsansvarlig.[15]

Utgangspunktet for de spørsmål som skal drøftes i det følgende er at informasjonen blir anvendt av en mottaker som grunnlag for en en disposisjon, og at denne medfører et tap hos mottakeren. Hva slags tap og skadesituasjoner vil kunne oppstå i praksis?

Ved villedning vil det typiske tap være det *rene formuestapet. Finansiell informasjon* vil inngå som beslutningsgrunnlag ved ulike økonomiske disposisjoner. Her kan villedning lett medføre store formuestap. *Rettslig informasjon* vil også gjennomgående ligge til grunn for viktige beslutninger. Et annet praktisk eksempel er tjenester som leverer *rettighetsinformasjon*, f eks patentrettigheter. Dersom en slik tjeneste har levert mangelfull informasjon om patent på tilsvarende produkter, vil mottaker kunne påføres tap i form av bortkastet planlegging ol.[16] Selv om det trolig er er mindre praktisk, kan det også tenkes tilfeller hvor villedning medfører person- eller tingsskader (integritetsskader). F eks kan villedende *medisinsk informasjon* føre til personskader. Det samme gjelder *«teknisk» informasjon.* Uriktige opplysninger om f eks grunnforhold eller om maksimal belastning for en type byggemateriale, kan medføre skader på bygningen.[17]

---

[15] Aetna Casualty and Surety vs Jeppesen & co (642 F 2d 339, 1981). Se Denis s 29.

[16] Et eksempel på dette finnes i tysk rettspraksis, OLG Karlsruhe (1979), GRUR s 267 flg. Et patentbyrå ble holdt ansvarlig for kundens tap ved at han måtte avvikle produksjonen av «dobbeltparkeringsgarasjer», som var igangsatt i tillit til en uriktig opplysning fra byrået.

[17] Flere eksempler finnes i LAB 93/2 Annex V s 2.

1.5. HVA ER ELEKTRONISK INFORMASJONSFORMIDLING?

1.5.1. Kjennetegn og kontraktsrettslig plassering

Elektronisk informasjonsformidling kjennetegnes ved at informasjonen er *lagret i elektronisk form, behandles ved hjelp av EDB og overføres on-line (direkte) over åpne nett.*[18] Som hovedregel vil elektroniske tjenester også være *interaktive.* Det innebærer at mottaker selv, ved hjelp av søkesystemer[19] eller menyvalg (index), finner frem til, og laster ned informasjonen. Det kan sondres mellom ulike typer informasjonstjenester etter måten tjenestens meningsbærende elementer (data) er organisert. En *tekstsøketjeneste* består av egne informasjonsenheter, såkalte fulltekstdokumenter. Dette er tekstenheter som er forhåndsdefinert av forfatteren. Mottakers formål med å benytte tjenesten vil her være tilgangen til den informasjon den enkelte enhet inneholder. I en *databasetjeneste* er det derimot *kombinasjonen* av data som først og fremst utgjør selve informasjonen, f eks om person X er eier av motorvogn Y.[20] Distinksjonen kan ha betydning for erstatningsansvaret fordi mottakers mulighet til å påvirke informasjonen vil være større ved databaseytelser enn når informasjonen består av på forhånd fastlagte enheter.

Elektronisk informasjonsformidling som kontraktstype er ikke lett klassifiserbar. Den har for det første elementer av hentekjøp, jf kjl § 6, ved at mottaker selv bidrar ved overføringen av informasjonen. I motsetning til hva som er vanlig ved kjøp skjer det imidlertid ingen overdragelse av en fysisk formuesgjenstand, fordi informasjonen ikke er bundet til et fysisk medium.[21] Kontrakten *kan* innebære en viss personlig arbeidsinnsats fra den ansvarlige for tjenesten, men dette er ikke noen forutsetning. Mange tjenester opererer helt automatisk; transaksjonen gjennomføres uten at brukeren har noen befatning med

[18] Et åpent nett er en elektronisk infrastruktur tilgjengelig for alle med det nødvendige sluttbrukerutstyr, f eks det offentlige telefonnettet eller kabel-tv nettet.

[19] Det kan f eks søkes på forekomster og kombinasjoner av ord eller tall.

[20] Mer om dette i Bing s 17-18.

[21] Forholdet til kjøpsdefinisjonen drøftes nærmere i tilknytning til spørsmålet om kjøpslovens anvendelse på elektronisk informasjonsformidling, jf nedenfor pkt 2.6.1.

representanter for virksomheten.[22] Det vil imidlertid alltid være et visst innslag av arbeidsinnsats i form av kontrollforpliktelser; den ansvarlige må sørge for at systemet til en hver tid er intakt.[23]

Elektronisk informasjonsformidling faller således på siden av de tradisjonelle former for omsetning av informasjon; enten gjennom *kjøp av et informasjonsbærende medium* (bøker, tidsskrift, CD-ROM, disketter osv) eller gjennom en *oppdragsavtale*, hvor oppdragstakeren forplikter seg til ved egen arbeidsinnsats å fremskaffe informasjon av en viss type eller til et visst formål (konsulent- og rådgivingstjenester).[24]

Den kontraktsmessige tilknytningen ved elektronisk informasjonsformidling kan i praksis foregå på to ulike måter. Den ene formen er det vi kan kalle *«abonnementsmodellen»*. Her inngås som hovedregel en skriftlig avtale om tilknytning til informasjonstjenesten *forut* for utvekslingen av ytelser. Mot å betale vederlaget får mottaker en «nøkkel» til tjenesten, vanligvis et passord.[25] Vederlaget er gjerne sammensatt av flere komponenter; man betaler gjerne en fast avgift for tilgangen til tjenesten og i tillegg en bestemt sum pr tidsenhet, pr nedlastede tegn eller pr tilknytning. Vederlaget betales gjennom vanlige betalingskanaler. I dag opererer de fleste elektroniske informasjonstjenester på denne måten.

Den andre typen tilknytning kan kalles *«enkelttransaksjonsmodellen»*. Her skjer utvekslingen av ytelsene direkte og noenlunde samtidig og uten direkte kontakt mellom partene. Parallelle situasjoner er kjøp av varer i automat eller betaling av parkeringsavgift på parkometer. Inngåelse av avtalen vil her først skje ved tilkoblingen til tjenesten, og vederlaget belastes mottakeren direkte og umiddelbart. I motsetning til i abonnementstilfellene vil det her inngås en ny avtale for hver tilkobling/transaksjon. Informasjon levert på denne måten kan karakteriseres som en typisk masseytelse. I dag er det først og fremst teletorg-tjenester som kan utnytte denne formen for direkte utveksling av ytelser.

---

[22] Se Bryde Andersen EDB og ansvar s 398.

[23] Se Krüger JV 1992 s 373. Tilsvarende klassifiseringsproblemer i forhold til levering av elektrisk kraft diskuteres av Guttormsen s 53 flg.

[24] Se Bryde Andersen EDB og ansvar s 398.

[25] Se Bing s 99 flg.

1.5.2. Utviklingen av elektroniske informasjonstjenester

De elektroniske informasjonstjenestene har utviklet seg i takt med teknologien. I Norge dukket de første kommersielle databasetjenestene opp sent på 1970-tallet. De besto av enkle databaser operert over det analoge (lydbaserte) telefonnettet. Sluttbrukerutstyret - datamaskinen og modemet (innretning som oversetter signalene til maskinlesbar form) var kostbart og krevende å bruke.

I forhold til den jevne forbruker kom det kommersielle gjennombruddet først med teletorgtjenestene på slutten av 80-tallet. Det som skiller teletorg fra de tradisjonelle databasetjenestene er først og fremst tilgjengeligheten. De kan opereres fra en alminnelig taste-telefon uten spesiell teknisk innsikt. Faktureringen av tjenesten skjer på basis av vanlige tellerskritt-takster over telefonregningen. Teletorgtjenestene kan være manuelle (personopererte) eller automatiserte. Manuelle tjenester skiller seg ikke vesentlig fra annen personlig rådgiving. Ytelsens karakter endres ikke i disse tilfellene ved at kontakten skjer over telefon, og faktureres over telefonregningen. Det er derfor de *automatiserte* teletorgtjenestene som er interessante for denne fremstillingens formål.

Moderne sluttbrukerutstyr og en revolusjon i overførings- og lagringskapasiteten muliggjør i dag elektronisk formidling av informasjon i et omfang og med en variasjon som var utenkelig for bare få år siden. Betalingsformidlingen har imidlertid virket hemmende på utviklingen av det elektroniske markedet. Til nå har betaling skjedd gjennom tradisjonelle kanaler, ved abonnement eller belastning av kredittkort, med unntak av de nevnte teletorgtjenestene. Det er ventet at det i løpet av de nærmeste årene vil komme sikre og praktiske former for direkte betaling over nett. Dette vil utvilsomt medføre en sterk økning i tilbudet av elektroniske informasjonstjenester. Det er overveiende sannsynlig at denne utviklingen medfører at teletorgtjenestene i sin nåværende form forsvinner og blir erstattet av langt mer brukervennlige og teknisk mer avanserte skjermbaserte tjenester. Muligheten for direkte betaling over nett vil trolig også innebære at enkelttransaksjonsmodellen langt på vei vil erstatte den mer tungvinte og tidkrevende abonnementsmodellen som kontraktsform.

1.5.3. Forskjellige typer elektroniske informasjonstjenester

Elektroniske informasjonstjenester finnes i et vidt spekter og innenfor de fleste fag- og interesseområder. Noen tjenester retter seg mot et profesjonelt og til dels svært spesialisert marked, mens andre har et mer generelt og forbrukerorientert

nedslagsfelt. De fleste teletorgtjenestene faller innenfor sistnevnte kategori. Med utgangspunkt i det behov tjenestene er ment å dekke hos mottakeren kan det være hensiktsmessig å sondre mellom tre typer elektroniske informasjonstjenester; *arkivtjenester*, *aktualitetstjenester* og *automatiserte rådgivingstjenester*.[26]

Sondringen har ingen direkte rettslig betydning, men tjenestens innhold og formål vil være et sentralt moment i culpavurderingen, jf nedenfor pkt 3.6.1. En slik grovinndeling kan derfor være nyttig. Det må understrekes at inndelingen ikke er uttømmende, og at det ikke er ment å trekke skarpe innbyrdes grenser mellom de ulike tjenestetyper.

Arkivtjenester

Arkivtjenester benytter elektroniske systemer for lagring, organisering og søking etter informasjon (databaser). Mottaker kan raskt og enkelt finne frem til den informasjon han ønsker, selv i store informasjonsmengder. De fleste tradisjonelle databasetjenester er arkivtjenester. Slike tjenester finnes på de de fleste områder av samfunnslivet, som eksempler kan nevnes Bib-sys, Lovdata, kredittopplysningsregistre osv. Arkivtjenester vil gjerne rette seg mot mottakers behov for faktaopplysninger innenfor et spesifikt felt og vil typisk inneholde store informasjonsmengder.[27] Mange arkivtjenester er innrettet mot et profesjonelt marked, f eks databaser med forskningsresultater, grenseverdier, internasjonale regelverk for handel osv.

Aktualitetstjenester

Aktualitetstjenester vil tilby informasjon på områder hvor den faktiske situasjon endres raskt, og tradisjonell informasjonsformidling ikke dekker mottakers behov for oppdaterte opplysninger. Eksempler er informasjon om valuta- og børskurser, markedsinformasjon (f eks om priser eller spesielle tilbud), nyhetsinformasjon på ulike områder eller informasjon om skiftende naturforhold

[26] Selv om det pr i dag finnes forholdsvis få og spredte eksempler på aktualitetstjenester og automatiserte rådgivingstjenester, må det antas at den teknologiske utvilkingen på området vil gjøre disse tjenestetypene langt mer vanlige i tiden som kommer.

[27] Det franske selskapet Questel/Orbit tilbyr typiske arkivtjenester på en rekke områder; «news, business and industry, corporations, technology, medicine, law, computers, communications, education, health care, securities, government, chemistry, energy, pharmaceuticals, labor, and the humanities.» Se http://www.bedrock.com/patents/telnet.html

ol (f eks vannstand, vindstyrke osv). Aktualieteten vil her være en svært viktig del av mottakers formål med å benytte tjenesten. Et poeng er her at informasjonen ofte vil være tilgjengelig for mottaker gjennom andre informasjonskanaler (aviser, kringkasting, muntlige overføringer, egne erfaringer) på et senere tidspunkt og mot lavere eller intet vederlag.

Automatiserte rådgivingstjenester

Automatiserte rådgivingstjenester tilbyr, som betegnelsen antyder, råd og vurderinger. I stedet for at mottaker har direkte, personlig kontakt med en rådgiver, kan han ved hjelp av menyer og standardiserte spørsmål finne frem til det svaret han ønsker. Slike tjenester vil være fulltekstsystemer hvor den enkelte bestanddel utgjøres av et manuskript forfattet av en person med kompetanse på området. Automatiserte rådgivingstjenester kan således karakteriseres som en mellomting mellom alminnelig rådgivingsvirksomhet og håndbøker. En automatisert rådgivingstjeneste tilbyr gjerne informasjon på tilsvarende områder som utøvere av alminnelige rådgivings- og konsulenttjenester; advokater, økonomiske og tekniske konsulenter, rådgivende ingeniører osv. Et eksempel er teletorgtjenesten «Helsetelefonen» som inneholder standardiserte råd om medisin og helse.[28]

1.6. NÆRMERE OM AKTØRENE PÅ DET ELEKTRONISKE INFORMASJONSMARKEDET[29]

I dette avsnittet skal det kort gjøres rede for de ulike aktørene på det elektroniske informasjonsmarkedet, hvilke funksjoner de har og hvordan de står i forhold til hverandre. Aktørene er her beskrevet med utgangspunkt i de funksjoner de *typisk* utøver. I praksis må inndelingen nyanseres betraktelig; ulike aktører kan spille mer enn en rolle og funksjonene kan fordeles mellom aktørene på en rekke ulike måter.[30]

---

[28] Lignende vederlagsfrie informasjonstjenester finnes på Internett, f eks HelseNett, som markedsfører seg som et «helseleksikon på Internett», se http://web.sol.no/helsenett/. Foreløpig er disse tjenestene vederlagsfrie.

[29] Se også Denis s 3 flg, Bing s 21 flg, Hanson s 6-8, Huét s 160-161 og Seipel s 16-18.

[30] Se Bing s 22.

Informasjonskilden er «primærkilden» for informasjonen, i den grad man kan spore informasjonen tilbake til et «tilblivelsespunkt». Det kan være profesjonelle rådgivere som gir standardiserte vurderinger, firma som driver innsamling av informasjon, forskere som leverer resultater av prøver og målinger eller «døde» informasjonskilder i form av litteratur, aviser, andre registre osv. Informasjonskilden svarer til forfatteren eller journalisten ved tradisjonell informasjonsformidling.

Tjenesteleverandøren samler inn og strukturerer informasjonsmaterialet samt utformer og tilrettelegger tjenestens innhold. Tjenesteleverandøren er således den aktør som har *størst innflytelse på tjenestens innhold.* Av praktiske hensyn vil begrepet vil bli brukt også om den rolle som i relasjon til databasetjenester ofte kalles «databaseprodusent» eller «producer»[31], selv om de sistnevnte betegnelser er mer treffende i forhold til tradisjonelle databasetjenester. For teletorgtjenester er tjenesteleverandørens rolle definert i forskriftens § 2 c):

> «Person eller selskap/organisasjon som tilbyr informasjon eller annen type ytelse via offentlig telefontjeneste, og som har inngått avtale med teleoperatør om tilknytning til teletorg.»

I denne fremstillingen begrenses betegnelsen til leverandører av elektroniske informasjonstjenester, de manuelle teletorgtjenestene omfattes således ikke.[32] På den annen side vil begrepet også brukes om leverandører av andre elektroniske informasjonstjenester enn de som er tilknyttet teletorg og distribueres over det offentlige telefonnettet.

I visse tilfeller er det tjenesteleverandøren som selv opptrer utad i kontakten med markedet. Mer vanlig er det imidlertid at dette overlates til en *distributør.*[33] Karakteristisk for distributøren er at denne ikke har direkte innflytelse på tjenestens innhold, men er ansvarlig for den tekniske og administrative tilrette-

---

[31] Hvv Hanson s 18 og Denis s 5. Denis og Sieber bruker også betegnelsen «information provider» om tjenesteleverandøren.

[32] I telel § 1-6 a) finnes en videre legaldefinisjon av «tjenesteleverandør»; «person, foretak, sammenslutning eller myndighet som tilbyr teletjeneste som ikke er konsesjonspliktig».

[33] Den tekniske utviklingen har imidlertid gjort det praktisk og økonomisk enklere for tjenesteleverandøen å utøve også distributørens funksjoner. Ifølge Burkert er situasjonen at «more and more producers of databases are also functioning as hosts etc.» (LAB File 93/2 s 12).

legging og drift av tjenesten. Disse funksjonene kan være samlet hos en aktør eller delt mellom en teknisk distributør (også kalt «databasevert» eller «host»)[34] med ansvaret for den tekniske tilrettelegging, vedlikehold, programvare, nett-tilkobling osv og en kommersiell distributør («commercial provider»)[35] som sørger for tilgang til markedet, markedsføring og fakturering av tjenesten. Distributøren kan være tilknyttet en eller flere tjenesteleverandører (såkalt One-Stop-Shopping)[36].

Det kan også i visse tilfeller forekomme en aktør i leddet mellom distributør og mottaker. Denne kan vi kalle *informasjonsagent* («informationsförmedlare» eller «intermediary»)[37]. Informasjonsagenten samler inn informasjon fra ulike tjenester på oppdrag fra mottaker.[38]

Nettoperatøren eller teleoperatøren[39] er ansvarlig for infrastrukturen og transporten av data mellom tjenesteleverandør/distributør og mottaker.[40]

Frem til i dag har Televerket/Telenor hatt monopol, men fra 1. januar 1998 er det åpnet for at også andre aktører kan tilby nett-tjenester, på egne eller leide nett.[41] F eks tilbyr nå kabel-TV selskapet Janco nå Internett-tilknytning på sine nett.

Mottaker er den som etter kontraktsforholdet mottar og betaler for informasjonen. I de fleste tilfeller vil det være uproblematisk å definere hvem som er mottaker. Noen tvilsomme grensetilfeller kan imidlertid tenkes, f eks at en ansatt benytter informasjon han har hentet inn fra en informasjonstjeneste betalt av arbeidsstedet til private formål, eller at en forening abonnerer på en informasjonstjeneste, og det enkelte medlem benytter seg av informasjonen.

---

[34] Hanson s 7.

[35] Denis s 5-6.

[36] Bing s 21 og 105 flg og Seipel s 17-18. Seipel hevder at One-Stop-Shopping tjenester blir stadig mer vanlig.

[37] Hhv Hanson s 19 og Denis s 6.

[38] Begrepet brukes også om «intelligent» programvare som brukes til innhenting av informasjon på Internett, man kan f eks ved hjelp av et slikt program skreddersy sin egen avis.

[39] Jf telel § 1-6 b), se nedenfor pkt 1.6.1.

[40] Nærmere om den elektroniske infrastrukturen, se Brinnen s 26-30.

[41] Midlertidig forskrift av 31. oktober 1996 nr 1011 om alternative telenett.

I det følgende gis en kort gjennomgang av tilknytningen mellom mottaker og de ulike aktørene, for derved å skille ut de situasjoner hvor et informasjonsansvar kan være aktuelt.

Forholdet til nettoperatøren

Mottaker er avhengig av tilgang til den elektroniske infrastrukturen for å kunne benytte on-line tjenester. Feil hos nettoperatøren vil kunne medføre at mottakers tilgang til tjenestene avskjæres, noe som etter omstendighetene kan by på betydelige problemer for mottaker.[42] Endringer av *innholdet* i tjenesten som følge av slike feil er det imidlertid vanskelig å forestille seg. Nettoperatørens ansvar for innholdet av den informasjon som formidles kan kanskje best sammenlignes med postverkets ansvar for feil ved informasjonsinnholdet i postsendinger.[43] Et kontraktsrettslig ansvar for villedning må her anses utelukket. Forholdet mellom mottakeren og nettoperatøren faller således utenfor den videre fremstillingen.

Forholdet til informasjonskilden

At informasjonen er villedende kan meget godt skyldes feil hos informasjonskilden. Erstatningskrav mot denne vil imidlertid ikke bygge på kontraktstilknytning mellom partene. Tjenesteleverandørens ansvar for informasjonen er parallelt med forfatterens ansvar for innholdet av en bok. Et slikt ansvar kan neppe utelukkes etter norsk rett, men en nærmere omtale av denne situasjonen faller også på siden av fremstillingen.[44]

Forholdet til informasjonsagenten

Informasjonsagenten vil være oppdragstaker for mottaker, og det vil således foreligge et kontraktsforhold mellom partene. Oppdraget forutsetter at informasjonsagenten kjenner mottakers formål, og han vil ha en alminnelig plikt til å ivareta dette ved utførelsen av oppdraget. Hans rolle er i så måte ikke vesensforskjellig fra en konsulent eller rådgiver. Informasjonsagentens

---

[42] Spørsmålet har i den senere tid vært aktuelt i forbindelse med kapasitetsproblemer for tjenester som tilbyr Internett-tilknytning.

[43] Se nærmere Prebensen Steen: Post- og televerkets regulerte ansvar.

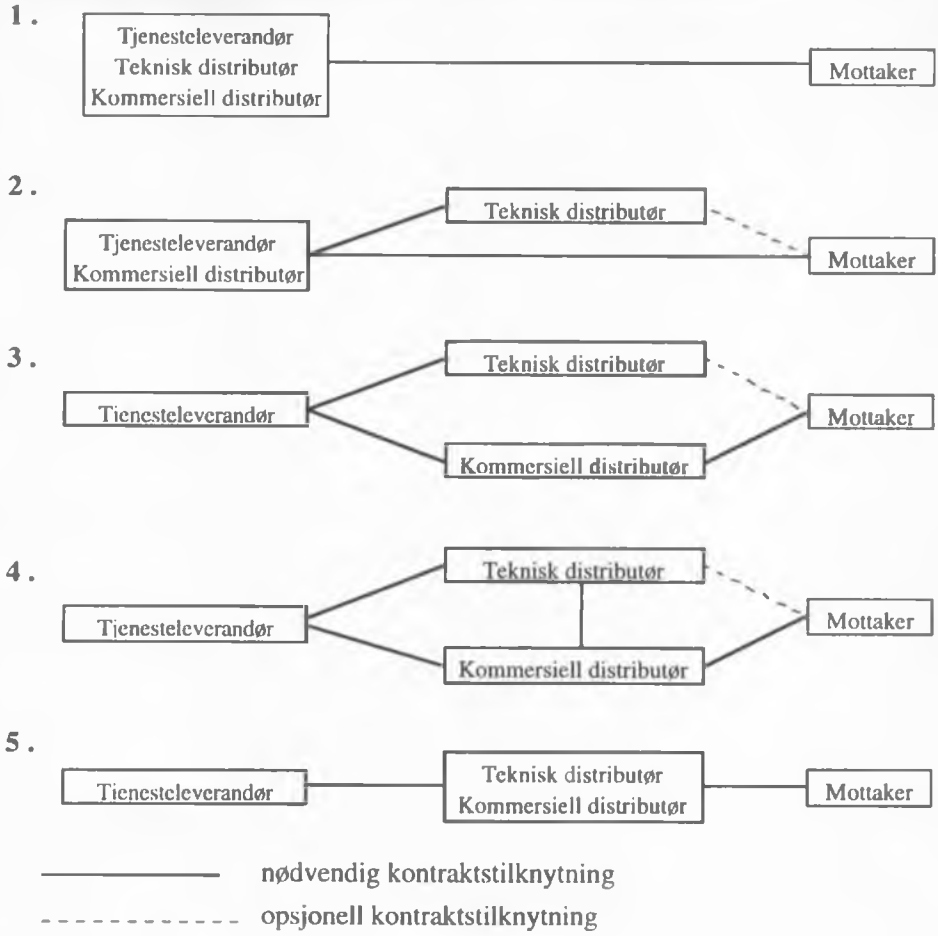
[44] Se nærmere Kleineman kap 10, og Hagstrøm TfR. Se også nedenfor pkt 3.11.2. om tjenesteleverandørens ansvar for feil hos informasjonskilden.

erstatningsansvar overfor mottaker skal heller ikke behandles nærmere.

Forholdet til tjenesteleverandøren og distributøren

Ved elektronisk informasjonsformidling vil mottaker stå i et kontraktsforhold til enten en tjenesteleverandør eller en distributør. Det kan tenkes typetilfeller med ulik innbyrdes tilknytning mellom partene, avhengig av hvordan funksjonene er fordelt. Dette kan noe forenklet fremstilles ved hjelp av følgende figur:[45]

[45] Se nærmere Denis s 7.



——————— nødvendig kontraktstilknytning

- - - - - - - - - - - - opsjonell kontraktstilknytning

I figuren sondres mellom teknisk og kommersiell distribusjon. I de tilfeller hvor den tekniske distribusjon ligger hos en selvstendig aktør vil det ikke være noen nødvendig kontraktstilknytning mellom den tekniske distributøren og mottaker. Den tekniske distributøren vil her stå som underleverandør eller kontraktshjelper, enten for tjenesteleverandøren (alt 1 og 2) eller for den kommersielle distributøren (alt 3). For å få tilgang til tjenesten vil mottaker således i alternativ 1 og 2 kontrahere direkte med tjenesteleverandøren, mens han i alternativene 3, 4 og 5 kontraherer med den kommersielle distributøren. Fremstillingen kan derfor begrenses til *to situasjoner*; enten leveres tjenesten i sin helhet av *tjenesteleverandøren* selv (alt 1) eller den leveres via en «*totaldistributør*» (alt 5).

1.7. DEN RETTSLIGE REGULERING AV INFORMASJONSMARKEDET - SÆRLIG OM TELETORG

1.7.1. Telekommunikasjonsloven

Telekommunikasjonsloven (lov 23. juni 1995 nr. 39) regulerer «telekommunikasjonsvirksomhet», jf § 1-1. Loven har bl a som formål å sikre utbygging og rettferdig fordeling av infrastruktur, åpenhet, datasikkerhet og personvern, jf § 1-3. Elektroniske informasjonstjenester faller inn under lovens definisjon av teletjenester; «tilbud i næringsøyemed om formidling av telekommunikasjon helt eller delvis ved hjelp av overføring i telenett, og som ikke er kringkasting», jf § 1-6 f). Lovens bestemmelser er i all hovedsak av offentligrettslig art. Brukere av teletjenester er imidlertid etter §§ 8-1 og 8-2 gitt visse rettigheter ved klage over manglende tilgang til telenettet. Dette berører imidlertid ikke spørsmålet om ansvar for den innholdsmessige siden av tjenesten. Loven inneholder ikke andre regler av betydning for forholdet mellom mottaker og tjenesteleverandør/distributør.[46]

[46] § 6-1 gir hjemmel for forskrift om markedsføring. Slike regler er i skrivende stund ikke gitt.

1.7.2. Forskrift om teletorg

Den eneste direkte lovregulering av elektroniske informasjonstjenester er Forskrift om teletorg av 3. mars 1994.[47] Forskriften gir regler for organisering, drift og kontroll av telefonbaserte og -fakturerte informasjonstjenester, såkalte teletorgtjenester. Ansvarsforholdene reguleres i § 4, 2. ledd:

> «Tjenesteleverandør er ansvarlig overfor abonnenten for vedkommende teletorgtjenestes innhold og markedsføring.»

Regelen innebærer at brukeren av en teletorgtjeneste alltid kan holde seg til tjenesteleverandøren som motpart i kontraktsforholdet. I disse tilfellene vil det således være uten betydning for ansvarsforholdene om tjenesten leveres direkte fra tjenesteleverandøren eller via en distributør.

> På dette punkt er det en markert forskjell mellom rettstilstanden i Norge og andre europeiske land. Meg bekjent er Norge det eneste land hvor man har regulert ansvarsforholdene på denne måten. En tilsvarende regel er imidlertid foreslått i den svenske IT-utredningen.[48]

Regelens betydning i forhold til ansvarsgrunnlaget kommer jeg tilbake til nedenfor i pkt 2.2.2. og 3.4. Bestemmelsen suppleres og effektiviseres av reglene i hhv § 7 om plikt til å gi mottaker opplysninger om navn, adresse og telefonnummer og §§ 21-24 om registreringsplikt for tjenesteleverandøren.[49]

Forskriftens § 10 inneholder innholdsmessige krav til tjenesten. Tjenestens innhold skal bl a være lovlig, ikke være rettet mot barn og ikke virke støtende. Krav til innholdets «riktighet» og kvalitet for øvrig er ikke regulert. Etter § 17 er teleoperatør (nettoperatør) og tjenesteleverandør pliktig til å inngå skriftlig avtale om tilknytningen til teletorg, de såkalte Regler for Teletorg, jf neste punkt.

Forskriftens anvendelsesområde er spesifikt avgrenset til teletorgtjenester, jf § 1. Analogier fra forskriften til andre elektroniske informasjonstjenester må trolig være utelukket både på grunn av forskriftens rettskildemessige stilling og dens utpregede positivrettslige innhold.

---

[47] Gitt med hjemmel i telegrafloven av 29. april 1899 og kgl res 5. juni 1987.

[48] SOU 1996:40, se omtale i Lindberg & Westman: Praktisk IT-rätt s 66.

[49] Se også nedenfor pkt 5.1.3.

1.7.3. Regler for Teletorg

Regler for Teletorg (RfT) er en standardavtale for teletorgtjenester inngått mellom Televerket (nå Telenor Link), IL-Forum og Forbrukerrådet. IL-forum er en bransjeorganisasjon for leverandører av teletorgtjenester. Avtalen gjelder i sin helhet både forholdet mellom nettoperatøren Telenor Link og tjenesteleverandøren og forholdet mellom tjenesteleverandøren og mottakeren/ telefonabonnenten.

Avtalen har en noe sterkere rettslig stilling enn standardkontrakter i alminnelighet. Dette skyldes for det første at tjenesteleverandørens tilslutning til avtalen er et vilkår for å kunne tilby teletorgtjenester, jf forskriftens § 17, 1. ledd. Avtalen skal dessuten godkjennes av en offentlig kontrollinstans, Statens teleforvaltning. På denne måten fungerer avtalen som en form for utvidet lovgiving. Det andre forholdet som styrker avtalens legitimitet er at forbrukerinteressene er representert som parter i avtalen gjennom Forbrukerrådet.

1.7.4. Teletorgrådet

Teletorgrådet er en særskilt nemnd som skal *«medvirke til at bestemmelsene i forskrift om teletorgtjenester og Regler for Teletorg etterleves»*, jf § 4-1, 1. ledd. Rådets beslutninger er bindende for avtalens parter, jf 2. ledd. Rådet har betydelige sanksjoner til rådighet, bl a inndragning av ulovlig ervervet overskudd. De nærmere reglene om rådets kompetanse og saksbehandlingen finnes i RfT kap 4. Praksis i Teletorgrådet vil være en relevant rettskildefaktor ved løsningen av spørsmål som gjelder forståelsen av forskriften og RfT. Rådet har imidlertid ennå ikke hatt spørsmålet om informasjonsansvar til behandling.

1.8. FREMSTILLINGEN VIDERE

I kapittel 2 drøftes om det er grunnlag for et objektivt informasjonsansvar for elektronisk informasjonsformidling. Kapittel 3 omhandler culpaansvaret. Her drøftes også spørsmålene om identifikasjon med kontraktshjelper og plassering av bevisbyrden for ansvarsgrunnlaget. I kapittel 4 omtales ansvarsfraskrivelser, og i kapittel 5 drøftes enkelte forhold av praktisk betydning for informasjonsansvaret samt behovet for lovregulering i forbrukerforhold.

2. Objektive ansvarsformer

Spørsmålet er i det følgende om det er grunnlag for et objektivt informasjonsansvar for tjenesteleverandøren eller distributøren.

2.1. GJELDER DET ET SKJERPET KRAV TIL HJEMMEL FOR OBJEKTIVT INFORMASJONSANSVAR?

Informasjon er *dupliserbar* og kan overføres raskt fra en mottaker til en annen. Dette betyr at en uriktig opplysning lett kan nå en stor mengde mottakere. Villedende informasjon har således som utgangspunkt et enormt skadepotensiale. Et ansvar for informasjon må derfor underlegges klare begrensninger. Hensynet er i amerikansk rett formulert som «the floodgate argument» («sluseport-argumentet»):

> [Et alminnelig ansvar for villedende informasjon] «would have a staggering effect upon the commercial world and our economic system [and] would open the door to a liability in an indeterminate amount for an indeterminate time to an indeterminate class.»[50]

Argumentet har særlig tyngde i forhold til ansvaret utenfor kontraktsforhold. Også i norsk rett er slike synspunkter anført til fordel for en begrensning av informasjonsansvaret, hva gjelder *rene formuesskader*.[51]

Kreves det erstatning på grunnlag av et kontraktsforhold mellom den påstått ansvarlige og skadelidte vil disse hensynene ha mindre vekt. Kontraktsforholdet innebærer i seg selv en avgrensning av kretsen av mulige erstatningsberettigede. Ved elektronisk informasjonsformidling vil imidlertid hensynet til informasjonens skadepotensiale veie tyngre enn på andre kontraktsområder hvor informasjonsansvar er aktuelt. Dette skyldes for det første at elektronisk informasjonsformidling er en typisk masseytelse; tjenestene baserer seg på et høyt antall brukere og forholdsvis lave vederlag.[52] Fordi utvekslingen av

---

[50] Fra Yuhas vs Mudge, Popular Mechanics Corp (322 A. 2d 824, 1974), se Denis s 21. Se også Kleineman s 264 og Lødrup s 250, som såvidt omtaler det han kaller «flodbølgeproblemet».

[51] Se Hagstrøm TfR s 203 og Sæbø s 566 flg.

[52] Se nedenfor pkt 3.6.2.

ytelsene i mange tilfeller skjer automatisk vil det kunne ta tid før tjenesteleverandøren blir klar over eventuelle feil. Det automatiske aspektet medfører i tillegg en anonymisering av brukerne. Dette kan gjøre det vanskeligere å gjenopprette feilen.[53] I forhold til de tjenester hvor aktualiteten er et viktig aspekt, vil trolig også skadefølgene inntre etter kort tid; mottaker disponerer i forhold til informasjonen mens den ennå er aktuell.

Videre er det et moment av betydning at det ikke finnes *ansvarsforsikringsordninger* mot informasjonsansvar for elektroniske informasjonstjenester. Det er dessuten et gjennomgående trekk ved det elektroniske markedet at foretakene er av beskjeden størrelse. Denne type virksomhet er lite ressurskrevende, såvel økonomisk som teknisk, og det vil således neppe være store verdier å hente hos den enkelte ansvarlige. Det vil derfor kunne oppstå et betydelig misforhold mellom det potensielle erstatningsansvar som virksomheten innebærer og den økonomiske evnen til å bære dette ansvaret.[54]

De praktiske utslag av et objektivt informasjonsansvar vil bero på kravet til adekvans. Adekvat årsakssammenheng mellom tapet og misligholdet foreligger ifølge Høyesterett når tapet «*står i en rimelig nær sammenheng med misligholdet; tapet må ikke være for fjernt, avledet eller upåregnelig.*».[55] Ved villedning vil skadefølgenes avledede karakter sammen med hensynet til skadepotensialet, trolig tilsi at det trekkes forholdsvis *snevre rammer* for hvilke tap som kan anses som adekvate følger av misligholdet. En og samme feil kan imidlertid medføre villedning av et stort antall kontraherende mottakere. Så *selv om* det trekkes snevre rammer om hva som skal anses som adekvat tap for den enkelte skadelidte, kan *det samlede tap som følge av feilen* overstige det som er rimelig, sett i forhold til den ansvarliges dekningsmuligheter og at det dreier seg om et ansvar uten hensyn til skyld.[56]

Det må derfor antas at det gjelder et *skjerpet krav til hjemmel* for objektivt informasjonsansvar ved elektronisk informasjonsformidling. Det må imidlertid tas høyde for at man i forhold til ansvar for *integritetsskader, og i særdeleshet*

---

[53] Se nedenfor pkt 3.6.4.

[54] Se Sandvik s 8-9, som drøfter tilsvarende problemstillinger i forhold til konsulentens ansvar.

[55] Rt 1983.205 på s 221.

[56] Se tilsvarende Hagstrøm TfR s 199.

personskader, vil legge større vekt på reparasjons- og prevensjonshensyn.

2.2. SÆRLIGE REGLER FOR TELETORGTJENESTER

2.2.1. Forskrift om teletorg

Som nevnt står tjenesteleverandøren etter forskriftens § 4, 2. ledd *«ansvarlig overfor abonnenten for vedkommende teletorgtjenestes innhold og markedsføring»*. Kan regelen tolkes som en hjemmel for et objektivt informasjonsansvar for tjenesteleverandøren?

En naturlig juridisk forståelse av uttrykket «ansvarlig» omfatter også erstatningsansvar. Det er imidlertid vanlig at lovgiver i tillegg gir klart uttrykk for at det foreligger en erstatningshjemmel, f eks gjennom formuleringer som «plikter å erstatte» (skl §§ 1-1 til 1-4 og prodansvl § 2-1), «svarer for skade» (skl § 2-1) eller «kan kreve erstatning» (kjl § 40). I forskriften er det heller ikke gitt bestemmelser om hvilke skader eller tap som omfattes av et eventuelt ansvar, eller andre regler som kunne tyde på at man her har ment å statuere et objektivt erstatningsansvar. Som nevnt ovenfor bør det i disse tilfellene gjelde et særlig strengt hjemmelskrav. Her må det også tillegges vekt at hjemmelsloven, telegrafloven av 1899, ikke inneholder noen erstatningsregel. Det kan anføres at en bestemmelse av en så inngripende karakter bør ha hjemmel i formell lov.

Det må etter dette være klart at bestemmelsen *ikke* kan tolkes som hjemmel for et objektivt informasjonsansvar.

2.2.2. Regler for teletorg

Heller ikke RfT har bestemmelser som direkte omhandler erstatningsansvar for tjenesteleverandøren. Det finnes imidlertid generelle krav til tjenestens innhold. I § 2-1, 5. ledd heter det;

> «Tjenester må ikke inneholde informasjon som er uriktig eller villedende, eller informasjon som er sammenstilt eller valgt ut på en måte som gjør at fremstillingen kan være egnet til å villede.»

og videre i § 2-2, 1. ledd:

> «Enhver tjeneste skal være av god kvalitet. All informasjon skal være tydelig og klar. Informasjonen som brukes skal være aktuell og ajour.»

Det har formodningen mot seg at disse bestemmelsene skal tolkes som objektive erstatningsregler. Det ville i så fall innebære et objektivt ansvar for nærmest enhver feil. En så omfattende risikoforskyvning i favør av mottaker er lite trolig avtalens intensjon. En slik forståelse av disse reglene vil dessuten samsvare dårlig med den mangel på regulering av erstatningsspørsmålet som preger avtalen for øvrig. Ved tolkningen av bestemmelsene må det også ses hen til det *doble formålet* med reglene. RfT regulerer på den ene siden fordelingen av plikter og rettigheter mellom tjenesteleverandøren og brukeren av tjenesten. Samtidig ligger reglene til grunn for kontroll og sanksjonering av teletorgtjenestene. Ved *«ved vesentlige og/eller gjentatte brudd på reglene»* kan Teletorgrådet iverksette stansning av tjenesten eller idømme enten konvensjonalbot eller utelukkelse på inntil ett år, jf § 4-7. For å muliggjøre en effektiv håndheving av reglene er det åpenbart hensiktsmessig med strenge, objektivt formulerte vilkår. I relasjon til tjenesteleverandørens erstatningsansvar vil det virke meget strengt å legge ordlyden til grunn. Det heller ikke gitt uttrykkelige bestemmelser om erstatningsansvaret i RfT, noe som hadde vært naturlig dersom man ønsket en slik regulering.

Heller ikke RfT kan derfor antas å gi grunnlag for et objektivt informasjonsansvar. Hvorvidt disse reglene kan ha betydning for tjenesteleverandørens *culpa-ansvar* drøftes nedenfor i pkt 3.4.

2.3. OBJEKTIVT ANSVAR FOR PERSONREGISTRE

Lov om personregistre mm (lov 9. juni 1978 nr 48) regulerer bl a bruken av personopplysninger i person- og kredittopplysningsregistre, jf § 1. Elektroniske informasjonstjenester som utarbeider eller anvender slike registre vil falle inn under lovens bestemmelser. Det må søkes spesielt om etablering av slike tjenester, jf § 22.

Ifølge § 40 gjelder det et objektivt ansvar for *«uriktig eller åpenbart misvisende»* informasjon. [57] Bestemmelsen er ikke fravikelig. Regelen gjelder imidlertid bare tap som påføres *«den opplysningene gjelder»*. Begrunnelsen for det strenge ansvaret er hensynet til personvernet. Dette innebærer at *brukeren av*

[57] Se nærmere Djønne, Grønn & Hafli: Personregisterloven, s 126 flg. Den tilsvarende svenske bestemmelse omtales av Hellner: From data protection to knowledge machines, s 71-80.

tjenesten som sådan ikke kan kreve erstatning etter den objektive ansvarsbestemmelsen.

§ 15 inneholder krav til krav til kontroll av registeropplysninger. Opplysningene skal, såvidt mulig, være *«fullstendige»* og ikke kunne danne grunnlag for en *«ugrunnet eller urimelig avvisende holdning til den opplysningene gjelder»*. Også denne bestemmelsen er begrunnet i personvernhensyn. Selv om ordlyden ikke utelukker en slik anvendelse, tilsier formålet at heller ikke denne regelen kan tolkes som et grunnlag for et objektivt erstatningsansvar ved villedning.

2.4. PRODUKTANSVAR

Produktansvarsloven (lov 23. desember 1988 nr 104) oppstiller et objektivt ansvar for produsenten for person- og tingskader som *«voldes av produkt fremstilt eller satt i omsetning som ledd i hans yrke, erverv eller dermed likestilt virksomhet»*, jf § 1-1, og som skyldes *«sikkerhetsmangler»* ved produktet, jf § 2-1. Loven gjelder både i og utenfor kontraktsforhold. For tingskader er loven begrenset til forbrukerforhold, jf § 2-3 b).[58] Lovens eventuelle anvendelse på elektroniske informasjonstjenester vil ha stor praktisk betydning idet loven er preseptorisk, jf § 2-6.

Spørsmålet om produktansvarslovens anvendelse på elektronisk informasjonsformidling er ikke berørt i norsk rettspraksis, og er heller ikke omtalt direkte i forarbeider eller teori. Etter som reglene, gjennom EØS-avtalen, er tilpasset det daværende EFs produktansvarsdirektiv av 1985[59] kan det være relevant å trekke inn rettskilder fra de øvrige rettssystemer innenfor EØS/EU. Autoritative rettskilder på dette spørsmålet finnes meg bekjent heller ikke i europeisk rett, men spørsmålet har i langt større grad enn i norsk rett vært gjenstand for teoretisk diskusjon.[60]

---

[58] Ting som normalt er «bestemt for privat bruk eller forbruk» og som «ble brukt av skadelidte hovedsaklig til privat bruk eller forbruk».

[59] Rådets direktiv om tilnærmelse av medlemsstatenes administrativt eller ved lov fastsatte bestemmelser om produktansvar (85/374/EØF), jf lov nr 113 1992 om endringer i enkelte lover som følge av EØS-avtalen del II.

[60] Se nærmere Denis s 55 flg, Sieber s 168 flg (om tysk rett), s 35 (Stuurman/Brouwer om dansk rett), s 88-89 (Bertrand om fransk rett) og s 430-432 (Saxby om engelsk rett) m fl. Se

Det springende punkt er om informasjonsytelsen kan anses som et *«produkt»* etter definisjonen i § 1-2 1. ledd. Utgangspunktet er at bare løsøre (*«movable goods»*) regnes som produkter. Tjenesteytelser og fast eiendom faller utenfor definisjonen, det samme gjør immaterielle formuesgoder som fordringer, patenter og åndsverk.[61] Informasjon formidlet over nett vil være et immaterielt formuesgode, og således falle utenfor loven etter hovedregelen.

Et unntak gjelder imidlertid for levering av elektrisk kraft, som er inkludert i direktivets produktdefinisjon. Ved EØS-avtalen ble dette unntaket også inntatt i den norske produktansvarsloven, jf § 1-2 (1) 2. pkt. Kan dette være et argument for å la loven omfatte også formidling av informasjon? Sieber hevder at bakgrunnen for utvidelsen av produktdefinisjonen er helt spesiell, og at den derfor ikke kan gi grunnlag for en utvidelse av direktivets anvendelsesområde:[62]

> «A different result can not be based on the fact that the new law explicitly mentions «electricity» [...] The inclusion of electricity is to be seen as an exception, which was necessary in the process of unification of law, because electricity is considered a tangible good in some of the member states of the EC. Since an aim of the directive was the standardization of law this statute was necessary.»

Disse synspunktene har relevans også i forhold til de norske reglene, da disse bygger direkte på direktivet. At elektrisitet omfattes av produktansvarsloven kan derfor ikke tillegges vesentlig vekt i forhold til ansvaret for elektroniske informasjonstjenester.

Ved informasjonsformidling gjennom fysiske medier (bøker, disketter, CD-rom) må det antas at loven får anvendelse, i alle fall hva angår feil ved selve mediet.[63] Boken eller disketten vil være en alminnelig løsøregjenstand og dermed et produkt i lovens forstand. Det kan her reises spørsmål om det lagringsmedium (databasen) som informasjonen hentes fra også må anses som et produkt, og at elektronisk informasjonsformidling derfor omfattes. Dette drøftes av Denis:[64]

---

også Monville/Montero i LAB File 93/2 Annex IV s 11-12.

[61] Se Nygaard: Produktansvarsloven s 10 og Rognlien s 141 og 144.

[62] Sieber s 169.

[63] Se Denis s 64.

[64] op cit s 65.

> «The directive does not require that a product be physically transferred to the user of the database; in fact, «any form of distribution for economic purposes is sufficient». So in the case of on-line databases, there still exists in one location, a physical medium on which the data is stored. This physical medium is not transferred to the users of the database, but it is made availible to them, and as such, is it thus «put into circulation» in the sense of the Directive.»

Mot en slik løsning kan det anføres at det er tilgangen til innholdet informasjonen, ikke til selve databasen som er den sentrale interesse i kontraktsforholdet.[65] Skulle det likevel antas at databasen må anses som et produkt, må det trolig sondres mellom feil som skyldes mediet på den ene side, som omfattes av loven, og på den annen side feil som har sitt opphav i selve informasjonen, som derfor faller utenfor. Rognlien uttaler således:[66]

> «Loven vil derfor regulere ansvar for skader som skyldes feil ved båndet, t.d. magnetiseringen. [...] Annleis stiller det seg ved feil i selve programmeringen. Siden produktansvaret bare gjelder materielle produkter, vil ansvar for rein programvare (såkalt software) vanskelig passe inn i lovens system».

En slik sondring mellom feil som skyldes mediet og «opprinnelige» feil er imidlertid langt fra uproblematisk. Et praktisk eksempel belyser dette: En medisinsk håndbok inneholder en feil angivelse av medisinering, noe som medfører at en pasient på et sykehus blir livsvarig arbeidsufør. Dersom man kan påvise at feilen har oppstått ved trykkingen av boken, skulle det etter Rognliens oppfatning inntre et produktansvar, mens det ikke kan ilegges produktansvar dersom feilen forelå i manuskriptet som ble oversendt trykkeriet. Skulle man anlegge et tilsvarende synspunkt på en informasjonstjenestes database ville sondringen etter min mening nærme seg det absurde; feil som skyldes et feiltrykk ved inntastingen av informasjonen er en «opprinnelig feil», og kan ikke omfattes, mens villedning som skyldes en teknisk feil ved databasen utløser ansvar etter loven. Noen logisk begrunnelse for å ha ulike ansvarsregler i disse tilfellene er vanskelig å se, og utslagene vil i praksis kunne bli svært tilfeldige. Sondringen vil dessuten reise betydelige bevisproblemer. I det engelske handelsministeriums kommentarer til direktivet uttrykkes skepsis til om en slik sondring

[65] Se Sieber s 169.

[66] Rognlien s 147-148.

i det hele tatt er gjennomførbar:[67]

> «The line between these cases may however not be easy to draw, particularly in the field of new technology where the distinction between software and hardware is becoming increasingly blurred.»

Etter mitt syn er de rettstekniske og bevismessige problemer ved en slik sondring så omfattende at det taler mot å gi produktansvaret anvendelse på elektronisk informasjonsformidling overhodet.

Et annet argument som kan anføres mot å gi loven anvendelse på informasjonsytelser er at loven er utarbeidet med tanke på omsetning av løsøregjenstander. Lovens system og terminologi passer derfor dårlig på elektronisk informasjonsformidling: Kan man ved villedning si at skaden *«voldes»* av informasjonen, jf § 1-1 (1)? Blir informasjon som formidles elektronisk, eventuelt selve databasen *«framstilt eller satt i omsetning»*? Kan man tale om en *«produsent»* av en opplysning, f eks i de tilfeller hvor informasjonen fremkommer ved kombinasjon av data? Kan en opplysning ha en *«sikkerhetsmangel»*, jf § 2-1 (1)?[68]

Et forslag fra EF-kommisjonen til direktiv om objektivt ansvar for tjenesteytelser ble i 1991 avvist av EFs Økonomi- og sosialkomité.[69] Komitéens begrunnelse for avvisningen kan neppe anføres som noe tungtveiende argument, men uttalelsene illustrerer lovgivers sterke motvilje mot å utvide produktansvaret til informasjonssektoren:[70]

> «Its implementation would put a brake on any research and innovation in the fields of activity of the liberal professions. It would lead to defensive medicine, defensive legal, commercial and fiscal consultation, and defensive advisory work by architects, engineers and building contractors.»

Selv om produktansvaret vil begrense seg til informasjon og informasjonstjenester som kan medføre person- og tingskader, f eks medisinsk og teknisk informasjon, vil en anvendelse av produktansvaret innebære en betydelig risikoforskyvning i favør av den skadelidte mottaker. Hensynet til skadepotensialet

---

[67] Gjengitt i Bryde Andersen EDB og ansvar s 387.

[68] Se flere eksempler i Denis s 65-66.

[69] EFT 1991 C 12/8.

[70] Uttalelsene er referert fra LAB File 93/2 Annex VI s 14.

ved elektronisk informasjonsformidling må her tillegges betydelig vekt. Dette taler for å tolke lovens ordlyd innskrenkende til ikke å gjelde slike ytelser.

I europeisk teori er det en viss uenighet i teorien mht hvordan spørsmålet skal løses. I EUSIDICs rapport konkluderes det med at produktansvaret ikke kan få anvendelse:[71]

> «As a conclusion, one can say after taking into consideration all the difficulties and disadvantages raised by the application of strict liability to information, such a solution should not be accepted, unless the legislature decide otherwise in the future. These arguments reinforce our first objection, i.e. that the Directive does not apply to immaterial goods (such as information).»

Andre teoretikere stiller spørsmålet åpent. Sieber uttaler således om tysk rett:[72]

> «Presently, it is difficult to decide whether and to what extent the new law [den tyske produktansvarsloven tilpasset EF-direktivet av 1985] includes liability for incorrect information.»

Lloyd, Suskind & Tapper trekker heller ingen klare konklusjoner mht direktivets anvendelsesområde:[73]

> «The debate over whether software is regulated by the Directive remains open and may be highly significant for the information market.»

Rettsstillingen mht produktansvarslovens anvendelsesområde er uavklart. De betenkeligheter som knytter seg til et rent objektivt ansvar for villedende informasjon må imidlertid være tungtveiende. Dette gjelder særlig i forhold til informasjonsansvaret utenfor kontrakt. Som nevnt omfatter produktansvaret også disse tilfellene. Det legges derfor til grunn at produktansvaret ikke får anvendelse på elektroniske informasjonstjenester.

---

[71] Denis s 73, se også drøftelsen s 64 flg.

[72] Sieber s 168.

[73] LAB File 93/2 Annex VI s 9. Se også Nørager-Nielsen s 301 flg.

2.5. TILSIKRINGSANSVAR

Tilsikringsansvar er lovfestet på flere kontraktsområder, bl a i kjøpsforhold, jf kjl § 40 (3). Det må antas at det også gjelder en generell ulovfestet regel om objektivt ansvar for tilsikrede egenskaper ved ytelsen.[74] Kjerneområdet for tilsikringsansvaret er de tilfeller hvor yteren har gitt klart uttrykk for at visse egenskaper ved ytelsen foreligger. Yteren vil da svare uten hensyn til skyld for de tap som skyldes at disse opplysningene er uriktige. Er opplysningssvikten uaktsom vil ansvar kunne inntre også etter culparegelen, jf nedenfor pkt 3.8.6. Begrunnelsen for et objektivt ansvar i disse tilfellene er at *«selgeren ved sitt utsagn har pådratt seg mer enn en vanlig leveringsforpliktelse.»*[75] Det må her sondres mellom tilsikring og opplysninger som ligger til grunn for *mangelsvurderingen*, jf f eks kjl § 18. Grensen kan imidlertid være uskarp.[76]

Regelen om tilsikringsansvar gjelder for tjenesteleverandørens opplysninger *om* informasjonsytelsen. Garanteres det for at databasens innhold er uttømmende på det aktuelle område vil tjenesteleverandøren som utgangspunkt svare objektivt for de tap som mottaker lider ved å stole på informasjonen. Et slikt garantitilsagnet må imidlertid underlegges en tolkning. Hagstrøm hevder at det må oppstilles en tolkningspresumsjon for at et garantitilsagn også omfatter erstatningsansvar.[77] Det forhold at elektronisk informasjonsformidling er en masseytelse taler for å legge en strengere tolkningsnorm til grunn. Et garantitilsagn vil kunne påberopes av alle som benytter tjenesten. Et objektivt ansvar for avledede tap vil i slike tilfeller kunne bli svært omfattende. Således anfører Sandvik at det i forhold til konsulenttjenester må ha *«formodningen mot seg at en garanti som nevnt skal være overtatt; det må kunne kreves klar tale dersom et såpass uvanlig ansvar skal kunne statueres»*.[78]

Et garantiansvar ved elektronisk informasjonsformidling er imidlertid neppe

---

[74] Se Hagstrøm s 196.

[75] Krüger Kjøpsrett s 340-341.

[76] Se Hagstrøm s 198.

[77] op cit s 197.

[78] Sandvik s 13.

særlig praktisk. Informasjonens skadepotensiale må antas å avskrekke de fleste tjenesteleverandører fra å garantere uttrykkelig for informasjonens og tjenestens kvaliteter: Det samme antas av Bryde Andersen for dansk retts vedkommende:[79]

> «Tilfælde hvor leverandøren uttrykkeligt garantere brugeren mod tab forvoldt som følge af databaseanvendelsen - er få, for ikke at sige ikke eksisterende.»

Det er i teorien antatt at tilsikringsansvaret også i visse tilfeller rammer noe *mer* enn uttrykkelige garantitilsagn. Hagstrøm antar således at også uriktige opplysninger som *ikke fremstår som usikre* og som *angår vesentlige egenskaper ved ytelsen* kan pådra opplysningsgiveren et objektivt erstatningsansvar.[80]

> Et eksempel finnes i Rt 1959.581. Her ble en eiendomsmegler objektivt ansvarlig for det tap kjøperen av en forretning led ved at megleren hadde gitt en uriktig angivelse av den forventede omsetning i forretningen.

Tilsvarende tilfeller ved elektronisk informasjonsformidling kan lett tenkes; f eks gir leverandøren av en aktualitetstjeneste uriktige opplysninger om tidspunktet for siste oppdatering av tjenestens innhold. Dersom det gjelder en objektivt målbar størrelse, f eks et klokkeslett, vil opplysningen ikke fremstå som usikker. I disse tilfellene vil aktualiteten være av avgjørende interesse for mottaker, og opplysningen vil således angå vesentlige egenskaper ved ytelsen. Dette må antas å være en forholdsvis praktisk situasjon. Som nevnt ovenfor skal det trolig mye til å statuere et rent garantiansvar ved elektronisk informasjonsformidling. Utenfor disse tilfellene bør det være svært lite rom for et objektivt ansvar. Et «vidt» tilsikringsansvar for annet enn uttrykkelige garantier og tilsagn kan derfor neppe komme på tale ved elektronisk informasjonsformidling.

---

[79] Bryde Andersen NÅR 1989 s 139. Se også Sandvik s 13, som antar at det samme er tilfelle for konsulenttjenester: «[...] det kan trygt fastslås at slike tilfeller må være sjeldne; noe eksempel fra rettspraksis på ansvar bygget på et slikt grunnlag har jeg ikke kunnet påvise.».

[80] Se Hagstrøm s 197-200 og TfR s 804 flg.

2.6. KJØPSRETTSLIG KONTROLLANSVAR OG OBJEKTIVT GENUSANSVAR MED UNNTAK FOR FORCE MAJEURE

2.6.1. Kommer kjøpsloven til anvendelse på elektronisk informasjonsformidling?

Kontrollansvar i kjøpsforhold er lovfestet i kjl § 27. Spørsmålet i det følgende er om kjøpsloven er anvendelig på avtaler om elektronisk informasjonsformidling. I forbrukerforhold er spørsmålet av særlig interesse fordi kjøpslovens regler da gjelder preseptorisk, jf § 4 (1). Spørsmålet har ikke vært gjenstand for domstolsbehandling, og det er heller ikke omtalt i lovens forarbeider.

Elektronisk formidling av informasjon har flere likhetstrekk med kjøp. Det skjer en punktvis utveksling av en avgrenset ytelse mot vederlag, og forpliktelsen forutsetter ingen nærmere angitt arbeidsinnsats hos tjenesteleverandøren. Bergem & Rognlien argumenterer på et slikt grunnlag for at loven får anvendelse også på elektronisk informasjonsformidling:

> «Karakteren av kjøp blir derimot mer tydelig [enn for kabel-tv ytelser] ved formidling av informasjon på *datalinje*, f eks ved overføring on-line fra Lovdatas baser eller fra en EDB-basert grunnbok. Her vil det være tale om bestemte opplysninger som er bestilt på forhånd, og det betales for disse opplysningene, eventuelt etter en abonnementsordning. Det spesielle er egentlig bare måten leveringen skjer på.» [81]

Det er flere imidlertid flere forhold som kan anføres mot å gi kjøpsloven anvendelse. Den viktigste innvendingen er at elektronisk informasjonsformidling i liten grad svarer til det man vanligvis forstår med et kjøp; en overdragelse av eiendomsretten til en formuesgjenstand mot betaling av et vederlag.[82]

For det første kan formidling av informasjon etter mitt syn vanskelig betraktes som noen overdragelse. «Selgeren» avhender ikke informasjonen, men *dupliserer* den:

> «Det er bl.a. karakteristisk for materielle fænomener at de ikke kan befinde sig flere steder på en gang. Omvendt er det karakteristisk for immaterielle (f eks kommunikativt definerede)

[81] Bergem & Rognlien s 38.

[82] Krüger Kjøpsrett s 1.

fænomener, at de kan repliceres i det uendelige.»[83]

Informasjonen består mao i sin opprinnelige tilstand hos selgeren, og mottakeren erverver ingen rett ved transaksjonen, hvis man ser bort fra eventuelle misligholdsbeføyelser mot tjenesteleverandøren. Guttormsen anfører tilsvarende argumenter mot å gi kjøpsloven anvendelse på elektrisk kraft:[84]

«Den avgjørende forskjell mellom kjøp og energiforsynig er at kjøp krever en overdragelse av en rettighet, mens denne vesentlige forutsetning helt mangler i elforsyningen.»

Tilsvarende problemer oppstår ikke dersom informasjonen formidles gjennom et fysisk medium, f eks en bok eller en CD-rom. Her vil man knytte overdragelsen til den fysiske gjenstanden som er bærer av informasjonsinnholdet. Også her kan det trekkes en parallell til elektrisk kraft. Levering av elektrisitet over nett faller ifølge forarbeidene utenfor loven. Dette begrunnes blant annet med at elektrisitet skiller seg *«såvidt mye fra det man til vanlig kaller ting at det er lite naturlig å la kjøpsloven komme direkte til anvendelse.»*[85] Salg av batterier omfattes imidlertid klart av loven, selv om det åpenbart er *elektrisiteten* og ikke mediet (det tomme batteriet) som utgjør det sentrale element i kontraktsytelsen. Poenget må være at dersom kontraktsytelsen ikke kan være gjenstand for eiendomsrett, vil ikke kjøpslovens system være anvendelig på kontrakten.

I forarbeidene gis loven anvendelse på overdragelse av *«verdipapirer, fordringer og andre rettigheter.»*[86] Slike rettigheter kan imidlertid, i motsetning til informasjon (og elektrisk kraft) overdras på linje med fysiske gjenstander. Bryde Andersen uttaler tilsvarende om den danske kjøpsloven:[87]

«Købelovens rettighetsstruktur er nevnlig vanskelig at forene med fænomener, hvor det immaterielle dominerer. Man forudsætter almindeligvis, at købets genstand kan *beskrives qua noget faktisk.*»

Også rettigheter *til* informasjon kan være gjenstand for kjøp og salg, f eks opphavs- og åndsverksrettigheter. Dette kan imidlertid ikke få betydning her.

---

[83] Bryde Andersen EDB og ansvar s 332.

[84] Guttormsen s 61.

[85] Ot prp nr 80 1986-1987 s 48.

[86] Ic.

[87] Bryde Andersen EDB og Ansvar s 332.

Overdragelse av immaterialrettigheter *til* informasjon er ikke nødvendigvis forbundet med en overføring av selve informasjonen. Man kan erverve opphavsretten til en tekst uten å motta selve teksten. Det dreier seg mao om to prinsipielt sett ulike kontraktsområder. Ved elektronisk formidling av informasjon er det *tilgangen til innholdet* av informasjonen og ikke retten til eksempelvis publisering eller økonomisk avkastning som er det sentrale element i kontraktsytelsen. Det forhold at mottaker i ulik grad selv medvirker til oppfyllelsen ved å hente ut informasjon ved søk ol kan også tale mot å karakterisere kontraktsforholdet som et kjøp. Sieber uttaler: [88]

> «The user of on-line databanks does not «receive» his information but rather has to retrieve it himself; accordingly he does not pay for a result but for *the use of an information system*, esp. for «search time» and «shows».» (min uth.)

Et annet forhold som bør kunne tillegges en viss vekt er at en anvendelse av kjøpsloven trolig vil komme overraskende på aktørene på det elektroniske informasjonsmarkedet. Jeg kjenner ingen eksempler på at kjøpslovens anvendelse har vært diskutert som en aktuell mulighet, heller ikke i forbindelse med den rettslige reguleringen av teletorgmarkedet. Her har forbrukernes interesser dessuten vært sterkt representert, noe som kan tyde på at verken lovgiver eller partene i standardavtalen har sett det nødvendig eller hensiktsmessig å benytte seg av det forbrukervern som kjøpsloven gir.

Kjøpsrettslovgivingen er i stor grad felles for de fleste europeiske land.[89] Tolkningen av kjøpslovens anvendelsesområde i utenlandsk rett kan derfor ha en viss vekt. Rettsstillingen er imidlertid uklar også i de fleste andre europeiske land.[90] I dansk rett konkluderer Bryde Andersen med at *«købeloven ikke tager sigte på de rent kommunikative aspekter. Aftaler, hvis genstander f eks alene er information falder herefter utenfor loven.»* [91].

Spørsmålet om kjøpslovens anvendelse på elektronisk informasjons-

---

[88] Sieber s 135.

[89] Jf CISG-konvensjonen av 11. april 1980.

[90] Sieber, bl a s 28 (dansk rett), s 73-73 (fransk rett), s 134-135 (tysk rett), s 298 (nederlandsk rett) og s 393-394 (engelsk rett).

[91] Bryde Andersen EDB og ansvar s 339. Se for øvrig Bryde Andersen EDB-ret s 456-457 hvor forfatteren også drøfter CISGs anvendelse på EDB-ytelser.

formidling kan på langt nær sies å være endelig avklart. På bakgrunn av de argumenter som er gjennomgått ovenfor må det likevel antas at loven etter gjeldende rett ikke omfatter slike avtaler.

2.6.2. Ulovfestet kontrollansvar og objektivt ansvar for genusytelser med unntak for force majeure

Når det ovenfor er lagt til grunn at kontrollansvaret i kjøpsloven ikke får direkte anvendelse på elektroniske informasjonstjenester, blir spørsmålet om det er det grunnlag å oppstille en kontrollansvarsregel utenfor lovens område. Spørsmålet om hvilken ansvarsfigur som gjelder utenfor de lovregulerte kontraktsområder, i tilfeller som ikke fanges opp av et culpa- eller et tilsikringsansvar, har vært diskutert i teorien.[92] Den generelle oppfatning synes å være at det neppe kan oppstilles en generell regel om kontrollansvar på andre kontraktsområder enn de lovregulerte. Krüger uttaler således:[93]

> «Jeg er, som det fremgår, tvilende til å godta at det kjøpsrettslige og tjenestekontraktsrettslige hindringsansvaret har smittet over på ikke-lovregulerte tjenester av den art som her er nevnt og heller derfor nærmest til den oppfatningen at ansvaret bare inntrer ved culpa eller ved tilfeller der synsmåter omkring sikkerhetsmangler, objektivt ansvar for teknisk svikt o l passer.»

Her bør det trolig skilles mellom individuelt bestemte (specie) og artsbestemte (genus) ytelser. For specieytelser må hovedregelen fortsatt være et culpaansvar i de ulovfestede tilfellene.[94] For genusytelser er spørsmålet noe mer tvilsomt. Her hevder Hagstrøm at kontrollansvaret i utstrakt grad erstatter den tidligere regel om objektivt ansvar med unntak for force majeure:[95]

> «Samlet sett er det nærliggende å anta at innføringen av kontrollansvaret i kjøpsretten og på andre lovregulerte områder må føre til at kontrollansvaret anses som den alminnelige erstatningsregel for generisk bestemte forpliktelser også utenfor de lovregulerte tilfelle.»

Informasjonsytelser i form av rådgiving og konsulenttjenester er typiske individuelt bestemte ytelser. Her må således culpa være hovedregelen.

---

[92] Se bl a Hagstrøm s 169-190 og Krüger JV 1992 s 360-371.

[93] Krüger i JV 1992 s 371.

[94] Se Hagstrøm s 170 og s 176.

[95] op cit s 188.

Karakteristisk for elektronisk informasjonsformidling er imidlertid at informasjonen «masseproduseres» og formidles til et stort antall mottakere. Dette kunne tale for å anse disse ytelsene som generisk bestemte, og at man derfor kan legge til grunn et objektivt ansvar/kontrollansvar. Et sentralt motiv bak det strengere ansvaret i genustilfellene er at yteren har *valgfrihet* mht oppfyllelsesalternativer. Han bør derfor bære risikoen for visse leveringshindringer og mangler ved gjenstanden, selv om han ikke er å bebreide. Ved elektronisk informasjonsformidling skjer det i realiteten ingen «produksjon», men en duplisering av informasjonen. Det foreligger således bare én informasjonsenhet, selv om denne utgjør kontraktsgjenstanden i flere kontraktsforhold. Det er derfor etter mitt syn lite treffende å anse disse ytelsene som genusytelser. Kjerneområdet for det objektive genusansvaret og kontrollansvaret er de situasjoner hvor det inntrer en leveringshindring, og spørsmålet om hvem som skal bære risikoen for de inntrådte hindringer. Denne situasjonen er lite praktisk i forhold til informasjonsansvaret; her er forutsetningen at informasjonen har nådd mottaker. Her dreier det seg om plassering av risikoen for tapet som skyldes mottakers disposisjoner. Det er derfor neppe grunnlag for å oppstille en generell ulovfestet regel om kontrollansvar eller objektivt ansvar med unntak for force majeure ved elektronisk informasjonsformidling.

Et alternativ er å anvende kjøpslovens regler analogisk på elektroniske informasjonstjenester. Kontrollansvaret i kjøpslovens § 27 er knyttet til en begrensning i det erstatningsmessige tap, som er strengere enn de alminnelige krav til adekvat årsakssammenheng. Ved kontrollansvar erstattes kun det *direkte tap*, jf kj § 27 (4) jf § 67 (2). Ved villedning er det de tap som skyldes *følgeskadene* av informasjonen som først og fremst er av interesse; dvs konsekvensene av de disposisjoner som foretas på bakgrunn av informasjonen. Det er ikke tvilsomt at slike skadefølger faller inn under lovens definisjon av indirekte tap. De omfattes dermed *ikke* av kontrollansvaret. En *utvidelse* av området for kontrollansvaret i disse tilfellene er det neppe grunnlag for, tatt i betraktning de reelle hensyn som generelt gjør seg gjeldende mot et strengt ansvar for informasjonsytelser. At man generelt bør være forsiktig med å utvide anvendelsesområdet kontrollansvaret fremheves også av Krüger:[96]

[96] Krüger JV 1992 s 375.

> «Når «hindringsansvaret» på denne måten er knyttet opp i forutsetningen om at ansvaret bare skal omfatte tapsposter som ikke «når helt ut» til adekvansgrensen, må man etter min mening være varsom med å trekke andre og mer vidtgående konsekvenser på de områdene der hindringsansvaret ikke er kontrakts- eller lovfestet.»

Det må etter dette antas at kjøpslovens kontrollansvar ikke kan gi grunnlag for et erstatningskrav mot tjenesteleverandøren ved villedning.

2.7. KONKLUSJON

Utenfor de tilfeller hvor tjenesteleverandøren uttykkelig påtar seg et utvidet ansvar (tilsikring), kan det etter dette ikke være grunnlag for et objektivt informasjonsansvar ved elektronisk informasjonsformidling.[97] Et erstatningskrav mot tjenesteleverandøren må derfor begrunnes i den alminnelige ulovfestede regelen om culpaansvar.[98]

[97] Kontraktshjelperansvaret betraktes her som en identifikasjonsregel, ikke som en selvstendig regel om objektivt erstatningsansvar, jf nedenfor pkt 3.11.

[98] Se Bryde Andersen NÅR 1989 s 139-141, som kommer frem til samme konklusjon.

3. Culpaansvar

3.1. INFORMASJONSANSVAR I OG UTENFOR KONTRAKTSFORHOLD

Fremstillingens tema er det *kontraktsrettslige* informasjonssansvaret ved elektronisk informasjonsformidling. Culpaansvaret som generell erstatningsregel har et sikkert grunnlag i lovgiving og rettspraksis. Det kan ikke være tvilsomt at det *som hovedregel gjelder et culpaansvar* også ved elektronisk informasjonsformidling i kontraktsforhold. Tilsvarende antas i europeisk teori:[99]

> «Where contractual relationship is established, the seller well be liable not only to return the purchase price, but also to compensate for damage resulting from reliance on the statements found to be inaccurate.»

Hovedregelen er at culpaansvaret er noe *strengere* ved mislighold av kontraktsforpliktelser overfor en part enn overfor tredjemenn.[100] Dette kan for det første begrunnes med at partene ved kontraktsforholdet har påtatt seg en *utvidet risiko* for skader som kan føres tilbake til misligholdet; motparten har en *særlig interesse* i at slike skader unngås.[101] Kontraktsforholdet vil videre skape en gjensidig *lojalitetsplikt* som innenfor rammene av kontraktsforholdet også innebærer en plikt til å forhindre at motparten lider tap.[102] Videre skal erstatningsreglene i kontrakt virke som *oppfyllelsespress*. I tillegg kommer de særlige kontraktsrettslige regler om snudd bevisbyrde og identifikasjon med kontraktshjelper, jf hhv pkt 3.10. og 3.11.[103]

---

[99] Clarke: Legal Liability for Inaccuracy and Mis-statements in Books and Journals. Se også Kleineman s 525 og Huét s 105, som hevder at resultatet i Daniel vs Dow Jones, hvor en tjenesteleverandør gikk fri fra ansvar for uriktig børs-informasjon, neppe ville stått seg etter fransk rett: «It is most unlikely that a french court would so discharge the information provider of any obligation to compensate for the loss absent a clear waiver of liability in the contract with the customer.».

[100] Se Selvig s 600.

[101] Se Hagstrøm s 154-155.

[102] Selvig s 332.

[103] Se Nygaard s 20. Se også Bengtsson: Skadeståndsrätt s 65-66.

Det er imidlertid vanskelig å trekke opp et skille mellom det kontraktsrettslige og utenkontraktsrettslige culpaansvaret.[104] Grensene vil ofte være uskarpe, både med hensyn til hvem som kontraherer, hvilke interesser som beskyttes av kontrakten og ansvarsgrunnlagets rekkevidde.

Ved elektronisk informasjonsformidling vil det i alminnelighet være greit å fastslå om det dreier seg om et kontraktsforhold eller ikke. Forutsetningen er her at det betales vederlag for informasjonsytelsen. Selv om inngåelsen av avtalen skjer ved konkludent atferd, f eks ved tilkobling til tjenesten, vil det etter norsk rett være uproblematisk å statuere et kontraktsforhold mellom partene. Det er tilstrekkelig at den ene eller begge parter ved utsagn eller handlemåte er blitt forpliktet til naturaloppfyllelse eller betaling. I visse tilfeller kan det imidlertid være tvilsomt hvem som skal anses som forpliktet etter kontrakten. Denne problemstillingen er særlig praktisk når tjenesten formidles via en distributør. Dette drøftes nærmere nedenfor i pkt 3.12.

Informasjonsansvaret *utenfor* kontraktsforhold ved formuesskader er behandlet av Hagstrøm. Han antar at det gjelder klare begrensninger i et slikt ansvar:[105]

> «Det må være helt uholdbart at det skal være ansvar for enhver uaktsom villedning. Et slikt ansvar ville favne altfor vidt, f.eks. ved informasjonsformidling gjennom massemedier (som råd og vink i praktiske håndbøker, reportasjer i avisene e.l.), i den private sfære («venneråd») eller for så vidt gjelder skriftlige vurderinger (eks. takster, analyser av regnskaper o.l.) utarbeidet for en part, men senere spredt til en ubestemt krets. Verken adekvansbegrensninger eller prinsipper om aksept av risiko o.l. vil her kunne begrense ansvaret tilstrekkelig.»

Kleineman legger for svensk retts vedkommende til grunn at det *«förefaller [...] svårt att anlägga ett ansvar för databasvärder mot andra användare än informationsköpare.»*[106]

Sentrale momenter i vurderingen av informasjonsansvaret utenfor kontrakt er for det første styrken av og grunnlaget for skadelidtes *tillit* til

---

[104] Se også Bryde Andersen NÅR 1989 s 134: «Sondringen mellem ansvaret i og udenfor kontraktsforhold er vanskelig at gjennemføre - såvel praktisk som teoretisk.».

[105] Hagstrøm TfR s 199.

[106] Kleineman s 525

informasjonen.[107] Andre momenter av betydning er om *kretsen av skadelidte* og de *mulige skadefølger* er begrensede, mao i hvilken grad hensynet til informasjonens skadepotensiale gjør seg gjeldende.[108] Det vil således være en nær sammenheng mellom tilknytningen mellom skadelidte og den påstatt ansvarlige og terskelen for culpaansvar. Her vil det være en glidende overgang til det kontraktsrettslige culpaansvaret:

> «Dersom det er en en kontraktslignende relasjon mellom tredjemann og taplidende, har rettspraksis gått langt i å statuere ansvar».[109]

Å foreta en generell grensetrekning mellom kontraktsrettslig og utenkontraktsrettslig informasjonsansvar vil derfor ikke være hensiktsmessig. Foreligger et kontraktsforhold mellom partene vil dette være et tungtveiende *argument* for at det gjelder et strengere culpaansvar, men det er ikke nødvendigvis avgjørende.

> I forhold til ansvarsgrunnlaget vil det således ha underordnet betydning om man legger til grunn et delikts- eller kontraktsrettslig informasjonsansvar. I andre relasjoner kan imidlertid subsumsjonen under det ene eller andre regelsett være avgjørende. For det første kommer reglene om identifikasjon med kontraktshjelpere (kontraktshjelperansvar) kun til anvendelse i kontraktsforhold.[110] For det andre vil virkningene av *mottakers uaktsomhet* slå ulikt ut avhengig av om man befinner seg i eller utenfor kontraktsforhold. Utenfor kontrakt gjelder den skjønnsmessige nedsettelsesregelen i skl § 5-1, mens hovedregelen i kontraktsforhold er at skadelidtes uaktsomme medvirkning avskjærer ansvar.[111]

I det følgende forutsettes at det kan statueres et kontraktsforhold mellom den villedede mottaker og den påstått ansvarlige. Jeg ser først og fremst på *tjenesteleverandørens ansvar,* da det er denne som har størst innflytelse på tjenestens innhold. Det forutsettes da at det foreligger et kontraktsforhold mellom tjenesteleverandør og mottaker.[112] Enkelte situasjoner hvor distributøren kan bli ansvarlig på culpagrunnlag omtales nedenfor i pkt 3.9.

---

[107] Hagstrøm TfR s 201-202.

[108] Se Rt 1926.919, Rt 1981.462 og Rt 1988.440.

[109] op cit s 203. Se Rt 1915.122.

[110] Se Nygaard s 20.

[111] Se Hagstrøm TfR s 217.

[112] Se nedenfor pkt 3.12.

3.2. OBJEKTIVE ELEMENTER I CULPAANSVARET

Innholdet av culpaansvaret korresponderer med de forpliktelser kontraktsforholdet innebærer for partene. Elektronisk informasjonsformidling er en automatisert masseytelse. Kontraktsforholdet vil for tjenesteleverandøren først og fremst innebære en plikt til å sørge for at tjenesten er tilgjengelig, at de redskaper mottaker benytter for søking ol virker etter sitt formål og ikke minst at innholdet holder den *kvalitet* som må forventes. I forhold til informasjonsansvaret er det naturlig nok ansvaret for innholdet som er det sentrale. Dette innebærer i praksis en *objektivisering av culpanormen*. Fokus i ansvarsvurderingen flyttes; man spør ikke først og fremst om det er utvist uaktsomhet i valget av konkrete handlingsalternativer, men om yteren *sett under ett* bør bære risikoen for feil som medfører at ytelsen ikke svarer til de forventninger som det er rimelig å stille til tjenesten.[113] Vurderingstemaet har klare likhetstrekk med det ulovfestede ansvaret for *uforsvarlig ordning*. Krüger antar således at man for «teknologitunge» masseytelser må trekke inn slike betraktninger ved vurderingen av det kontraktsrettslige culpaansvaret;[114]

> «brukerne av slike ytelser [...] må kunne basere seg på et forventningsbilde der risikoen for teknisk og menneskelig svikt i rimelig grad er bragt ned til et akseptabelt minimum.»

Et sentralt moment i vurderingen av tjenesteleverandørens ansvar vil derfor være om de ordninger og kontrollrutiner som er iverksatt er *forsvarlige*. Dette kan også formuleres som et *minstekrav til tjenestens kvalitet*. Dersom det finnes kvalitetskrav på området vil disse derfor være relevante faktorer i vurderingen av culpaansvaret.

Man kan imidlertid ikke uten videre sette likhetstegn mellom kvalitetskrav og culpaansvar. For det første vil det ofte være en lavere terskel for mislighold enn for culpaansvar. Her vil det være avgjørende om kvalitetskravene retter seg mot de valg og handlinger som fører frem til oppfyllelsen (omsorgsforpliktelser eller handlenormer) eller mot oppfyllelsesresultatet (resultatforpliktelser). Det forekommer også mellomformer hvor en resultatnorm inneholder henvisninger til det arbeid som er gjort, arbeidet skal f eks være «fagmessig utført». Ved

[113] Se Sandvik s 10-11.

[114] Krüger JV 1992 s 372.

elektronisk informasjonsformidling vil det forekomme både resultat- og omsorgselementer. Informasjonen skal f eks fylle et bestemt formål og være oppdatert samtidig som det gjelder visse minstekrav til tjenesteleverandørens innsats mht kontrollen av innhentede opplysninger. Det kan også tenkes at kvalitetskravene er ment å fylle andre formål enn å verne om motpartens interesser, slik tilfellet er for RfT, jf ovenfor.

> Forholdet mellom profesjonsnormer og culpaansvar har vært diskutert i dansk teori.[115] Vinding Kruse hevder at «god advokatskikk»-standarden hovedsaklig er en moralkodeks for advokatstanden, og ikke tar sikte på å utgjøre en erstatningsrettslig uaktsomhetsnorm. [116] Tilsvarende uttaler Krüger Andersen, med henvisning til en høyesterettsdom (UfR 1978.653 H), at brudd på «god revisorskikk» er en nødvendig, men ikke tilstrekkelig betingelse for erstatningsansvar.[117] Det antas mao at culpaterskelen i visse tilfeller kan ligge over «god skikk»-normen.

Noen generell regel om forholdet mellom kvalitet og erstatningsansvar lar seg neppe oppstille. Hvorvidt kvalitetskrav er relevante for culpaansvaret må bero på en tolkning av den enkelte regel eller kontraktsbestemmelse. Dette påpekes også av Krüger: [118]

> «Jo mer innrettet på atferd og beslutninger kravet til profesjonskvalitet er, desto klarere er det at man står overfor en culpanorm for vedkommende kontraktsområde».

Et alminnelig vilkår for kontraktsrettslig erstatningsansvar er at det foreligger et kontraktsbrudd, eller en mangel. I vid forstand kan informasjonsansvaret sies å være et mangelsansvar. Som vist vil culpaansvaret for elektroniske informasjonstjenester inneholde vesentlige objektive elementer. I den grad culpanormer og alminnelige objektive kvalitetsnormer faller sammen, vil det også være samsvar mellom mangels- og ansvarsvurderingen.[119] Hvorvidt det *forøvrig* kan statueres en mangel ved tjenestens innhold uten at det samtidig foreligger ansvarsbetingende uaktsomhet er et spørsmål uten videre interesse for fremstillingens formål. Jeg går derfor ikke nærmere inn på mangelsbegrepet i det

[115] Se Samuelsen & Søgaard s 113-114.

[116] Vinding Kruse: Advokatansvaret s 13.

[117] Krüger Andersen: Revisoransvar s 95.

[118] Krüger s 220. Se også Nygaard s 231.

[119] Se nedenfor pkt 3.2.

følgende.

> Det er således mulig at en innholdsmessig feil som ligger innenfor det akseptable i forhold til culpaansvaret likevel kan utløse andre rettsvirkninger, som f eks rett til prisavslag eller omlevering, selv om sistnevnte kanskje er mindre praktisk ved informasjonsformidling.

3.3. NÆRMERE OM RETTSKILDESITUASJONEN OG GRUNNLAGET FOR CULPAANSVARET

For elektroniske informasjonstjenester finnes det ingen generelle lovfestede culpaansvarsregler eller kvalitetskrav som angår ansvaret for villedning. Rettspraksis gir heller ingen direkte veiledning om innholdet av culpanormen i disse tilfellene. For teletorgtjenester finnes det enkelte avtalefestede kvalitetskrav, disse drøftes nærmere under pkt 3.4. For andre elektroniske informasjonstjenester vil det trolig være lite å hente i kontraktspraksis. Jeg har ikke selv foretatt noen nærmere gjennomgang av kontraktspraksis, men undersøkelser i tysk og svensk rett[120], samt uttalelser i den generelle litteratur på området gir inntrykk av at kontraktspraksis generelt gir liten veiledning om det nærmere innholdet av tjenesteleverandørens forpliktelser og krav til tjenestens kvalitet. Hanson uttaler således:[121]

> «Det er emellertid slåande att kvalitetsfrågan inte berörs mera än ytterst knapphändigt i de granskade kontrakten. Stor möda ägnas däremot att redovisa kundens förpliktelser».

Det er neppe grunn til å tro at forholdene er vesentlig annerledes i Norge.

Det kan videre være grunn til å se på om kvalitetskrav og ansvarsnormer på tilgrensende kontraktsområder kan inneholde elementer av relevans for informasjonsansvaret ved elektronisk informasjonsformidling. Dette drøftes under pkt 3.5. I fraværet av andre autoritative rettskilder vil reelle hensyn kunne ha betydelig vekt. Noen sentrale hensyn drøftes i pkt 3.5. I pkt 3.7. drøftes nærmere konkrete momenter i culpavurderingen, og i pkt 3.8. presenteres noe kasuistikk.

---

[120] Se Hanson s 11-13 om forholdene i Sverige og Sieber s 120.

[121] Hanson s 11.

3.4. KVALITETSKRAVENE I REGLER FOR TELETORG

For elektroniske informasjonstjenester finnes det kodifiserte kvalitetskrav kun for teletorgtjenester. Disse er kontraktsfestet i standardavtalen Regler for Teletorg. Innledningsvis i § 1-2, 1. ledd oppstilles en generell norm for teletorgtjenester, såkalt *«god teletorgskikk»:*

> «Teletorgtjenester må ikke tilbys på en måte som strider mot god forretningsskikk eller er urimelig i forhold til forbrukerne.»

Anvendelsesområdet er noe uklart etter ordlyden. Regelens vurderingstema er nærmest ordrett gjengitt fra markedsføringslovens § 1. Dessuten anvendes uttrykket «tilbys». Dette kan tilsi at det først og fremst er markedsføringen av tjenestene som rammes, og ikke tjenestens innholdsmessige kvalitet. I 3. ledd er det imidlertid henvist til reglene i kap 2 og 3 om *«visse slags handlinger som strider mot teletorgskikk»*. Overskriften til kap 2 lyder *«Krav til tjenestenes innhold, kvalitet m.m.»*. Dette tyder på at man har ment å omfatte også innholdsmessige krav. Det bør derfor ikke legges avgjørende vekt på ordlyden i § 1-2, 1. ledd.

Krav til god forretningsskikk vil vanligvis rette seg først og fremst mot konkurransemessige forhold og forhold knyttet til inngåelse av avtalen, f eks utilbørlig press. Normen sier svært lite om de nærmere krav til kvaliteten av tjenesten, og den vil uansett kun ramme grovere tilfeller av feil ved innholdet. Heller ikke «urimelig»- kriteriet vil ramme annet enn de helt klare tilfeller.

Hva så med bestemmelsene om handlinger som strider mot god teletorgskikk? Innholdsmangler reguleres i § 2-1, hhv 1. og 5. ledd:

> «Tjenester må ikke inneholde informasjon som er uriktig eller villedende, eller informasjon som er sammenstilt eller valgt ut på en måte som gjør at fremstillingen kan være egnet til å villede.
>
> ...
>
> Enhver tjeneste skal være av god kvalitet. All informasjon skal være tydelig og klar. Informasjonen som brukes skal være aktuell og ajour.»

Ordlyden synes umiddelbart å oppstille en meget streng norm for hva som kan tillates av innholdsmangler. Det konkretiseres imidlertid ikke hva som ligger i

disse kravene. En nærmere beskrivelse av hva som er «god kvalitet» gir reglene ikke. Det er åpenbart at RfT ikke oppstiller noen rent objektiv ansvarsregel, jf ovenfor pkt 2.2.2. Skal reglene ha relevans i forhold til innholdet av en *culpanorm* må man ta hensyn til de muligheter den enkelte tjenesteleverandør har til å unngå feil ved innholdet innenfor rimelige praktiske, tekniske og økonomiske rammer. Bestemmelsene gir liten eller ingen veiledning mht momenter og retningslinjer for en slik forsvarligehetsvurdering. Også i forhold til culpaansvaret må det ses hen til reglenes kontrollfunksjon. Dette taler som før nevnt mot å legge for stor vekt på ordlyden.

Sett under ett gir RfT få og uklare holdepunkter for å trekke noen nærmere grense for tjenesteleverandørens culpaansvar. På grunnlag av disse reglene kan det derfor trolig ikke oppstilles noen strengere culpanorm for teletorgtjenester enn for andre elektroniske informasjonstjenester.

European Information Industry Association har utarbeidet retningslinjer for formidling av informasjonstjenester over landegrensene i Europa; «Transborder Audio- and Videotex Services» (TAVS)[122]. Også her finnes kvalitetskrav som retter seg mot tjenestens innhold: *«Services must not be of a kind that might mislead in any way»*, jf pkt. 2.1.3. I pkt. 2.1.4. finnes en generell aktsomhetsnorm: *«Service providers must use reasonable care to ensure that the information of any TAVS is accurate and has a factual basis and must ensure that no TAVS is unreasonably prolonged or delayed.»* TAVS gjelder informasjonsformidling over landegrensene i Europa, og faller således utenfor denne fremstillingen. I hvilken grad de brukes i praksis er usikkert.[123]

3.5. KVALITETSKRAV OG PROFESJONSANSVARSREGLER PÅ TILGRENSENDE KONTRAKTSOMRÅDER

3.5.1. Generelt om forholdet til bransjenormer på andre kontraktsområder

For en rekke profesjonelle tjenesteytelser finnes forholdsvis klart formulerte og godt utbygde regelsett som fastlegger rammene for «god skikk», f eks for advokater, konsulenter, revisorer, legetjenester osv. Slike bransjenormer er

[122] Versjon juli 1994.

[123] Se Siebers bemerkninger i LAB file 93/2 s 11.

gjerne formulert som handlenormer, og vil således i stor grad ligge til grunn for culpavurderingen. Erstatningsansvar for profesjonelle tjenesteytere omtales ofte under samlebetegnelsen «profesjonsansvar». Det gjelder som hovedregel et strengt culpaansvar i disse tilfellene. [124] Det vil imidlertid være betydelige individuelle forskjeller mellom ulike bransjer mht reglenes nærmere innhold. Informasjonsansvar er åpenbart aktuelt for en rekke konsulent- og rådgivingstjenester. Kan slike bransjenormer ha relevans for culpanormen ved elektronisk informasjonsformidling?

Som utgangspunkt er profesjonsnormer lite egnet til analogisering; de er positivrettslige og knytter seg til konkrete handlinger og disposisjoner som er særegne for den aktuelle bransje. Kleineman uttaler således at culpavurderingen for profesjonelle rådgivingstjenester ofte vil være komplisert og individuell:[125]

> «I centrum för den skadeståndsrättliga analysen kommer därvid normalt culpabedømningen, vilken ofta framstår som komplicerad vid immateriella tjänster. [...] Man får inte sällan därvid försöka att individualisera bedömningen, och man kan därför ofta *inte gå utanför den berörda yrkesgruppen.*»(min uth).

Videre kan det pekes på at tjenesteleverandørens rolle ved elektronisk informasjonsformidling har lite til felles med en konsulent eller rådgivers rolle. En rådgivingsytelse er basert på yterens spesielle kvalifikasjoner og kunnskaper, og klienten har forventninger knyttet til rådgiverens person. Forventningene til en elektronisk informasjonstjeneste vil ikke i samme grad knytte seg til tjenesteleverandørens kvalifikasjoner. Tjenesteleverandøren vil først og fremst ha en *kontrollfunksjon;* han har ikke direkte innflytelse på utformingen av den enkelte opplysning. Man kan si at tjenesteleverandøren forholder seg til rådgiveren som en selger forholder seg til en håndverker. På generelt grunnlag er det derfor tvilsomt om det kan analogiseres til ansvaret for elektroniske tjenester fra profesjonsnormer på mer eller mindre tilstøtende kontraktsområder. Bryde Andersen antar tilsvarende at mye taler mot *«at lade professionsansvarets strengere ansvarsbedømmelse smitte af på databaseleverandørens ansvar».* [126] I enkelte tilfeller kan det likevel være av interesse å trekke paralleller til andre kontraktsområder, noe jeg kommer tilbake til.

---

[124] Se Nygaard s 476 og Samuelsen & Søgaard s 22-23.

[125] Kleineman s 513.

[126] Bryde Andersen NÅR 1989 s 143.

3.5.2. Særlig om automatiserte rådgivingstjenester

For én type elektroniske informasjonstjenester er det relevant å se på anvendelsen av andre profesjonsnormer generelt. Dette gjelder automatiserte rådgivingstjenester som tilbyr rådgiving på de samme områder som tradisjonelle rådgivingstjenester (juss, medisin, økonomi osv) For teletorgtjenester er spørsmålet regulert i RfT § 2-6 3. ledd:

> «Alle konsulent- og rådgivningstjenester må være innenfor den til enhver tid gjeldende faglige standard på området.»

I RfT § 2-4, 1. ledd reguleres nærmere kravene til tjenesteleverandørens kvalifikasjoner:

> «Dersom bestemte kvalifikasjoner er en forutsetning for å levere en tilfredsstillende tjeneste, skal tjenesteleverandøren til enhver tid kunne dokumentere den nødvendige kompetanse. Automatisert tjeneste innen medisin, psykologi eller helse for øvrig skal dessuten være vurdert av en autoritativ faginstans. Det samme gjelder andre tjenester som tilbyr informasjon eller veiledning som man kan forvente søkes av svake eller utsatte brukergrupper.»

Reglene innebærer for det første at man ved vurderingen av innholdet i slike tjenester skal legge til grunn den bransjenorm som gjelder på området. Et råd fra en automatisk juridisk rådgivingstjeneste må følgelig som utgangspunkt ha samme kvalitet som om det var gitt av en advokat i et vanlig klientforhold. Videre må det antas at tjenesteleverandøren vil kunne bli ansvarlig dersom han ikke har sørget for at tjenesten er «vurdert av autoritativ faginstans». Innebærer reglene at tjenesteleverandøren også er ansvarlig etter den *culpanorm* som gjelder for den aktuelle profesjon? Ordlyden i § 2-4 kan tyde på at de samme krav stilles til tjenesteleverandøren som til en profesjonsutøver på det aktuelle fagområde. Det vil imidlertid være betydelige forskjeller mellom en tjenesteleverandør og en rådgiver mht innflytelsen på den enkelte opplysning.

Utgangspunktet må være at tjenesteleverandøren har en *formidlerrolle*, og at et culpaansvar forutsetter *klanderverdighet i utøvelsen av denne rollen,* f eks ved at kontrollrutinene er for dårlige eller at utvelgelsen av den aktuelle forfatter var uaktsom. En direkte anvendelse av de culpanormer som gjelder for profesjonelle rådgivere vil i praksis utvide culpaansvaret til et tilnærmet objektivt ansvar. Det kan imidlertid anføres at de strenge kravene til kontroll av medisinske tjenester og overfor «svake eller utsatte brukergrupper» vil være et argument for et

skjerpet culpaansvar. Det må videre tillegges vekt at reglene også retter seg mot den offentlige kontrollen av teletorg, jf ovenfor pkt 2.2.2. Dette taler som nevnt mot å legge for stor vekt på ordlyden i forhold til ansvarsspørsmålet.

Et annet moment er at tjenesteleverandøren trolig ikke vil kunne tegne ansvarsforsikring, i motsetning til mange profesjonelle rådgivere.[127] I tillegg kommer det særlige skadepotensiale som er forbundet med elektronisk formidling av informasjon. En direkte anvendelse av profesjonsansvarsnormer vil derfor kunne virke svært byrdefullt for tjenesteleverandøren.

Profesjonsansvarsregler vil trolig kunne påberopes også av tredjemenn med en viss tilknytning til den påstått ansvarlige rådgiver.[128] I disse tilfellene vil således mottaker trolig kunne kreve *forfatteren* av det uriktige råd direkte. Hensynet til mottakers dekningsmuligheter er derfor ikke et tungtveiende argument for å la *tjenesteleverandøren* svare etter de strenge profesjonsansvarsreglene. Hvorvidt tjenesteleverandøren hefter for informasjonskilden som kontraktsmedhjelper drøftes nedenfor i pkt 3.11.2.

Etter dette må det antas at ansvarsregler for profesjonell rådgivingsvirksomhet *ikke* kommer direkte til anvendelse på formidling av automatiserte rådgivingstjenester på teletorg. De hensyn som taler mot gjør seg også gjeldende i forhold til andre elektroniske informasjonstjenester enn teletorg. Løsningen må derfor antas å bli den samme i disse tilfellene.

3.6. INTERESSEAVVEININGER OG REELLE HENSYN

Som vist ovenfor, er det få faste holdepunkter for å bestemme innholdet av culpaansvaret. Det nærmere innholdet av culparegelen må derfor bero på en avveining av partenes interesser i kontraktsforholdet og reelle hensyn.

3.6.1. Hvilke interesser er vernet av culparegelen?

I kontraktsforhold vil culpaansvaret virke som en beskyttelse av den skadelidte parts interesser i kontrakten. Disse interessene vil komme til uttrykk gjennom kontraktens formål. Ved informasjonsformidling vil det som utgangspunkt være

[127] Bryde Andersen NÅR 1989 s 143.

[128] Profesjonsansvarets rekkevidde mht ansvarssubjekter behandles nærmere av Kleineman i kap 11.

et sentralt formål for mottaker å skaffe seg ny kunnskap som skal *utgjøre eller trygge et beslutningsgrunnlag*. En regel om ansvar for tap som skyldes villedende informasjon innebærer en beskyttelse av denne interessen. Avgjørende for omfanget av et erstatningsansvar bør derfor være *hvor sentralt dette formålet står i kontraktsforholdet*. Desto viktigere det er for mottaker å sikre et beslutningsgrunnlag, desto større grunn er det til å la yteren av informasjonen svare for uaktsom villedning, forutsatt at formålet er synbart for sistnevnte.[129]

Ved rådgiving og konsulentvirksomhet er oppdragsgivers behov for et beslutningsgrunnlag svært fremtredende. I disse tilfellene gjelder det et strengt ansvar for villedning. I den andre enden av skalaen finner vi informasjon spredt til en vid krets av mottakere gjennom aviser, tidsskrift ol. For denne type informasjonsformidling må det antas å gjelde et svært begrenset ansvar, jf ovenfor pkt 3.1. Selv om det i disse tilfellene kan foreligge et kontraktsforhold, f eks mellom avisutgiveren og abonnenten, vil tilknytningen være forholdsvis svak, og «informasjonsformålet» ikke stå like sentralt som ved rådgiving. En avis skal først og fremst gi leseren en almenn orientering, og ikke primært korrekt eller aktuell informasjon. Det er således antatt i teorien at det *ikke* gjelder et alminnelig culpaansvar for denne type informasjonsformidling.[130] Bryde Andersen påpeker at databaseytelser skiller seg vesentlig fra tradisjonell informasjonsformidling mht deres funksjon:[131]

> «Medens dette kun er tilfældet for et fåtal af de data man modtager fra traditionelle massemedier, har databaser typisk til hovedfunktion at understøtte brugerens dispositioner. Denne funktion er netop mulig, fordi databaser kan formidle helt skræddersyede informationer til brugeren.»

At informasjonen formidles elektronisk bør imidlertid ikke *i seg selv* tillegges vesentlig betydning, selv om det kan være en utbredt misforståelse at bruk av avansert informasjonsteknologi medfører større sikkerhet og bedre kvalitet.[132]

---

[129] Se Hanson s 24-25.

[130] Se Hagstrøm TfR s 199. Se også Kleineman s 521.

[131] Bryde Andersen NÅR 1989 s 145.

[132] Se LAB File 93/2 Annex VI s 5: «[...] the tendency of users of information services to rely far more extensively on information which they recieve through technology-based facilities». Se også Sieber s 113.

Det må derfor antas at en informasjonstjeneste som formidler f eks patentopplysninger fra et manuelt arkiv og gjennom vanlig post må likestilles med en tilsvarende elektronisk informasjonstjeneste. På samme måte vil det som utgangspunkt ikke gjelde andre ansvarsregler for en nettbasert elektronisk avis enn for den vanlige trykte utgaven.[133] Grensen mellom en elektronisk informasjonstjeneste og en elektronisk publisert avis eller tidsskrift kan imidlertid være flytende.

> TDN Nyhetsbyrå tilbyr en nettavis for næringslivet, «TDN Ajour». Tjenesten inneholder foruten alminnelige nyheter fra næringslivet, opplysning om børskurser, kraftpriser mm. Mange av de samme opplysningene finnes også i avisen Dagens Næringsliv som har samme eier (Norges Handels og Sjøfartstidende). Tjenesten er abonnementsbasert, og prismessig er det liten forskjell på avisen og informasjonstjenesten. Det er imidlertid forhold som kan tilsi at TDN-Ajour i større grad enn avisen er innrettet mot mottakerens beslutninger. I en annonse for tjenesten legges det stor vekt på at informasjonen er oppdatert:[134]
>
> «TDN ajour tilbyr dagens aktuelle nyheter for og fra næringslivet, jevnlig oppdatert [...] Børskurser oppdatert hvert kvarter [...] Vår redaksjon består av spesialister [...] Rask-rimelig-enkel og alltid ajour.»
>
> Det er rimelig å anta at dette vil skape en viss tillit hos mottaker til at han kan stole på opplysningene mht til deres aktualitet. Videre har tjenesten innslag av interaktivitet; og spesialisering av informasjonen; man kan f eks få særlig oppdatering av aksjekursene i en nærmere bestemt portefølje. Også dette vil kunne øke tilliten til informasjonen og tale for et strengere ansvar.[135]

Det må tas i betraktning at mottaker også kan ha andre interesser i kontrakten enn å skaffe eller trygge et beslutningsgrunnlag. Elektronisk formidling av informasjon har det vesentlige fortrinn fremfor formidling gjennom trykte medier, at informasjonen kan hentes inn raskt, enkelt og til en lav kostnad. Er dette det sentrale formål ved tjenesten vil formålsbetraktninger ha mindre vekt til støtte for et informasjonsansvar.

---

[133] Det finnes i dag både rene nettbaserte aviser, f eks Nettavisen (http://nettavisen.no) og elektroniske utgaver av alminnelige aviser f eks Dagbladet (http://dagbladet.no) og Aftenposten (http://aftenposten.no)

[134] Hentet fra Dagens Næringsliv 9. oktober 1996.

[135] Kontraktsvilkårene er lagt ut på hjemmesiden: http://www.sol.no/tdn/ajour.

Bruken av *automatiserte rådgivingstjenester* vil, på linje med annen rådgiving, nærmest forutsetningsvis være innrettet mot mottakers beslutninger. *Aktualitetstjenester* tilgodeser mottakers behov for oppdatert informasjon, og det må antas at også bruken av slike tjenester i stor grad vil være begrunnet i et behov for å trygge et beslutningsgrunnlag. I disse tilfellene må man imidlertid også se på mengden og utvalget av informasjon som tilbys sammenholdt med vederlaget. Tilbys et omfattende innhold til en alminnelig pris kan det tilsi at hensikten er mer en almenn orientering, på linje med avisbasert informasjon i aviser ol.

I forhold til *arkivtjenester* vil ikke mottakers behov for fravær av villedende informasjon være like sterkt knyttet til tjenestetypen som sådan. Informasjon i tekstbaserte tjenester med f eks tidsskriftartikler eller en database med bibliografiske opplysninger vil ikke først og fremst tjene som beslutningsgrunnlag. Bruken av en tekstsøketjeneste som Lovdata vil kunne ha andre formål enn å klargjøre de juridiske konsekvensene av en disposisjon, eksempelvis forsknings- eller studieformål. I disse tilfellene må også kostnadsbetraktninger kunne tenkes å ligge til grunn for bruken av tjenesten; alternativene til databasert informasjon er for dyre, f eks fordi materialet i trykt form befinner seg langt unna eller fordi det vil kreve for lang tid å gå gjennom det manuelt.

Det må antas at formålsbetraktninger kan medføre en *differensiering* av culpanormen i forhold til ulike tjenestetyper. Derfor må man trolig stille mindre strenge krav til f eks en medisinsk arkivtjeneste enn til en medisinsk rådgivingstjeneste hva angår fraværet av villedende informasjon, selv om de inneholder samme *type* opplysninger. Hanson skriver: [136]

> «Det är således inte möjligt att generellt tillskriva vissa avgränsade fackområden hög respektive låg nivå på de krav som bör uppställas på informationens kvalitet, utan det blir snarare en fråga om att analysera hur informationen faktisk er avsedd att utnyttjas.»

3.6.2. Vederlagshensynet

Vederlaget har betydning i to aspekter. For det første vil vederlagets størrelse i forhold til ytelsen kunne gi mottaker en pekepinn på hvilken *kvalitet* som kan forventes, og dermed hvor stor *tillit* som kan festes til informasjonen. Dette er momenter av betydning for culpavurderingen. For det andre vil culpavurderingen

[136] Hanson s 24.

bero på en avveining mellom tjenesteleverandørens kommersielle interesser og mottakers interesse i å bli holdt skadesløs. Vederlagets størrelse vil her være et selvstendig argument; dess mer mottaker betaler for informasjonen, desto mindre urimelig vil det være å flytte risikoen for tap ved villedning over på tjenesteleverandøren.

Prisen for å benytte en elektronisk informasjonstjeneste vil variere etter tjenestens innhold og målgruppe, men slike kontrakter har gjennomgående et beskjedent økonomisk omfang. F eks er prisen på teletorgtjenester begrenset oppad til 22 kr. pr minutt (som er høyste tellerskrittsats), jf forskrift om teletorgtjenester § 11, 1. ledd. En vanlig henvendelse vil neppe vare i mange minutter, slik at det samlede vederlag blir begrenset. Profesjonelle informasjonstjenester vil gjerne være dyrere, Lovdata koster eksempelvis 700 kr pr måned for abonnement (NORIM-basen) og ytterligere 3 kr pr minutt ved tilkobling, men prisen blir likevel forholdsvis lav for den enkelte opplysning.[137] Her må det imidlertid tas høyde for at den hurtige markedsutviklingen og nye betalingsformer kan endre dette bildet noe.

At vederlaget som hovedregel er forholdsvis beskjedent kan tale for å legge en mindre streng culpanorm til grunn for elektroniske informasjonstjenester generelt. Dette momentet ble vektlagt i en dansk dom om ansvar for uriktige kredittopplysninger, U1949.1139.[138]

> Saken gjaldt et kredittopplysningsbyrå (K1) som videreformidlet en uriktig insolvens-erklæring til en kunde fra et annet kredittopplysningsbyrå (K2). Det var på det rene at K2 hadde handlet uaktsomt. Kunden krevde erstatning fra både K1 og K2. Ansvaret mot K2 ble avvist fordi det ikke forelå noe kontraktsforhold. Heller ikke K1 ble holdt ansvarlig for kundens tap, bl a med henvisning til at kunden mot et årlig vederlag på kr 50,- kunne hente ut et ubegrenset antall opplysninger:
>
> «[Skadelidte] burde have været klar over, at en oplysning derfra blev givet uden specielle undersøgelser og derfor ikke i sig selv kunne være noget betryggende grundlag for kreditydelse».

---

[137] Prisnivået er også forholdsvis lavt for utenlandske tjenester. Se f eks oversikten over priser for databaseytelser distribuert av «Questel-Orbit»: http://www.bedrock.com/patents/custserv/oprice96.html.

[138] Dommen er referert fra Bryde Andersen EDB og ansvar s 398-399. Den omtales også av Vinding Kruse: Advokatansvaret s 10.

> Det må imidlertid understrekes at det ikke var tale om culpaansvar hos den påstått ansvarlige. Dommen kan alternativt anses begrunnet i krav i årsakssammenhengen; når opplysningene ikke inngir tilstrekkelig tillit, er det ikke årsakssammenheng mellom feilen og tapet.

I en sak fra belgisk rettspraksis, som også gjelder ansvar for uriktig kredittopplysning, uttales at et beskjedent vederlag *ikke* kan begrunne en lemping av culpaansvaret:[139]

> «The allegiations concerning the modesty of the salary are valid with regards to the amount of information given, but *not with regard to its correctness*» (min uth).

Spørsmålet om hvilken betydning det generelle vederlagsnivået skal ha for culpanormen er et spørsmål om hva som skal anses som en *rimelig risikofordeling* mellom partene. Det må imidlertid antas at det generelt lave vederlagsnivået sett i forhold til den betydelige tapsrisiko knyttet til elektronisk informasjonsformidling generelt vil tale for å begrense tjenesteleverandørens erstatningsansvar.

3.6.3. Skadeevnen

Hensynet til informasjonens skadepotensiale har to sider. For det første vil det, som tidligere nevnt, være et argument *mot* et strengt erstatningsansvar at ansvaret for villedende informasjon kan bli svært omfattende. Når det gjelder ansvaret for integritetsskader er skadeevnen et avgjørende moment i ansvarsvurderingen.[140] Jo høyere sannsynlighet det er for skade, og jo større skade som kan oppstå, desto strengere er culpanormen. Dersom det ved villedning er fare for person- eller tingskader, f eks ved feil i medisinske opplysninger, vil det således ha betydning for culpaansvaret hva slags skader som kan oppstå ved å disponere i forhold til opplysningene, og hvor stor risikoen er for at villedning skal skje. Ved villedning er det imidlertid rene formuesskader som er den mest praktiske skadefølge. I forhold til slike skader er det mer usikkert hvilken vekt hensynet til skadeevnen kan tillegges.[141] Her bør det trolig sondres mellom risikoen for *stor skade i det enkelte tilfelle* og risikoen for *mange skadetilfeller*. Kan villedning

---

[139] Se Cedec vs Meurant (767 F.2nd 1288, 1985). Referert fra Denis s 45.

[140] Se Aarum s 152.

[141] Se Aarum s 153, som refererer ulike standpunkter i teorien.

medføre store tap for den enkelte mottaker, og dette er synbart for tjenesteleverandøren, vil dette kunne virke ansvarsskjerpende. Culparegelen vil her ha en viktig preventiv funksjon. Her må man imidlertid ta høyde for at mottaker på enkelte felt har en større egenrisiko, f eks ved aksjespekulasjon, jf nedenfor pkt 3.7.3.

At en feil kan medføre villedning av et stort *antall* mottakere, og således *samlet* kan utgjøre stor skade, medfører ikke nødvendigvis at culpanormen skjerpes. For den enkelte mottaker vil det være likegyldig om han alene er villedet eller om han er en av tusen skadelidte (forutsatt at det er dekning for de samlede kravene). En skjerpelse av culpaansvaret kan ikke her begrunnes i hensynet til den skadelidte. De preventive hensynene gjør seg heller ikke gjeldende i samme grad. I disse tilfellene vil hensynet til skadepotensialet sammen med hensynet til den ansvarliges dekningsmuligheter tale *mot* et strengt ansvar.

3.6.4. Muligheten til å oppdage og rette opp feil

Et annet moment av betydning er hvilke praktiske muligheter tjenesteleverandøren har til å oppdage og rette opp en ansvarsbetingende feil. For det første vil en feil ved tjenestens innhold sjelden oppdages før skaden har skjedd; mottaker disponerer i forhold til informasjonen og oppdager på den måten at den inneholder feil. For det andre er tilknytningsformen mellom partene i mange tilfeller svært løs (enkelttransaksjonstilfellene). Dette kan gjøre det vanskelig for tjenesteleverandøren å få oversikt over *hvem* som blitt villedet, slik at det kan gis korrigert informasjon. For det tredje vil mottaker ofte disponere på grunnlag av informasjonen i løpet av forholdsvis kort tid, mens den ennå er aktuell. Muligheten for å forhindre konsekvensene av en feil ved innholdet i en elektronisk informasjonstjeneste vil således i visse tilfeller være svært begrenset. Samlet taler dette mot en streng culpanorm.

3.6.5. Hensynet til ytringsfriheten

I amerikansk rett har det vært lagt vesentlig vekt på hensynet til ytringsfriheten som et argument mot informasjonsansvar. I Walter vs Bauer[142] ble således en produsent av en kjemihåndbok med villedende opplysninger frikjent for ansvar

[142] 109 Misc. 2d 189, 191, 439 N.Y.S. 2d 821, 823, (Sup Ct. 1981)

for skade på en student som hadde utført et forsøk beskrevet i boken. Den formelle begrunnelsen var at boken i seg selv ikke var et «defective product», men det ble også vist til hensynet til ytringsfriheten:[143]

> «More importantly perhaps the danger of plaintiff's proposed theory is the chilling effect it would have on the First Amendment - Freedoms of Speech and Press. Would any author wish to be exposed to liability for writing on a topic which might result in physical injury? e.g. How to cut trees; How to keep bees?»

Etter norsk rett må det være svært tvilsomt om ytringsfriheten kan tillegges nevneverdig vekt i forhold til informasjonsansvaret i kontraktsforhold. Det er imidlertid mulig at hensynet vil ha vekt i forhold til det utenkontraktsrettslige informasjonsansvaret for massemedier, kringkasting ol.[144]

3.7. NÆRMERE OM ENKELTE MOMENTER I CULPAVURDERINGEN

3.7.1. Generelt om forhold på mottakersiden

Forholdene på skadelidtes side vil påvirke ansvarsvurderingen. Hvis skadelidtes interesser er spesielt beskyttelsesverdige eller hvis en feil vil få store konsekvenser for ham, kan dette utløse en skjerpet aktsomhetsplikt for den ansvarlige. Og motsatt, hvis skadelidte har særlige kunnskaper eller er bevisst den risiko som forholdet innebærer, kan culpanormen bli mindre streng. Forutsetningen for at det skal inntre en skjerpet culpanorm er at de forhold som utløser plikten er *synbare* for den ansvarlige. Elektronisk informasjonsformidling er en masseytelse. Dette medfører at individuelle forskjeller, f eks at en mottaker er særlig ukyndig, sjelden vil være synbare for tjenesteleverandøren. Tjenestens automatiserte karakter gjør det dessuten vanskelig å ta hensyn til individuelle interesser ved utformingen av ytelsen. Det avgjørende vil derfor være om det foreligger særlige forhold hos den *gruppe* mottakere tjenesten er innrettet mot.

I visse tilfeller vil det være mindre rimelig å velte tapet over på den ansvarlige tjenesteleverandør. Man taler da gjerne om skadelidtes *egenrisiko*. Ved informasjonsskader vil spørsmålet om egenrisiko og skadelidtes medvirkning til skaden ha stor praktisk betydning. Den direkte skadeårsaken er

[143] Referert fra Bryde Andersen EDB og ansvar s 400.

[144] Se op cit s 402-403.

jo mottakers disposisjon. Hvilke skader som faller innenfor mottakers egenrisiko vil variere avhengig av livsområde og informasjonens formål. Også egenrisikoens betydning for culpaansvaret må vurderes *objektivt*. Det avgjørende for ansvarsgrunnlaget vil således være om det er rimelig i forhold til den *aktuelle mottakergruppe* at mottaker bærer en større del av risikoen enn ellers, eller om de disposisjoner som *vanligvis* treffes på bakgrunn av informasjonen er forbundet med så stor risiko at mottaker selv bør bære et eventuelt tap. Det må således antas at den som f eks handler med verdipapirer må bære en betydelig egenrisiko for tap, selv om det foreligger uaktsom villededning.[145]

3.7.2. Mottakers interesser er særlig beskyttelsesverdige

Det er et alminnelig erstatningsrettslig prinsipp at kravene til aktsomhet skjerpes når mottakers interesser er særlig beskyttelsesverdige.[146] Hvilke skader informasjonen kan forårsake er derfor av betydning for culpaansvaret. Selv om elektronisk informasjonsformidling faller utenfor produktansvarsloven, kan de hensyn som ligger til grunn for det objektive produktansvaret ha en viss vekt. En amerikansk dom illustrerer dette:[147]

> En flykartprodusent ble ilagt objektivt erstatningsansvar for feil som førte til en ulykke hvor seks mennesker omkom. Opplysningene var hentet fra offentlige kilder, og det var heller ikke grunnlag for uaktsomhetsansvar («negligence»). På bakgrunn av at flykartet var «a product in a defective condition *unreasonably dangerous* to the user» (min uth.) ble det imidlertid lagt til grunn en utvidet anvendelse av de objektive produktansvarsreglene.

Også i den alminnelige ulovfestede erstatningsretten er det klart at integritetsskader har et sterkere vern. Det må således antas at det gjelder et strengere ansvar for villedning som kan føre til person- eller tingskader.

---

[145] Se Sæbø s 566 flg og Krüger Kjøpsrett s 461. I amerikansk rett har man vært svært tilbakeholden med å statuere ansvar for tap som skyldes økonomiske disposisjoner. I Daniel vs Dow Jones Inc (520 NYS 2nd 334 1987) ble det reist erstatningssøksmål mot en automatisert finansnyhetstjeneste. Villedningen besto i at det ikke var opplyst om hvorvidt en valutakurs var i amerikanske eller kanadiske dollar. Retten avviste ansvar med henvisning til at mottaker ikke var vernet av erstatningsreglene. Dommen omtales i Bryde Andersen EDB-ret s 442-443. Se også Denis s 25.

[146] Se Lødrup s 125 flg og Nygaard s 198.

[147] Brocklesby vs US and Jeppesen (767 F 2nd 1288 1985). Se Denis s 31-32 og s 34.

Mottakers stilling vil ha betydning for culpavurderingen. I forbrukerforhold kan det anføres at forbrukerpartens interesser bør vernes særskilt. I lovgivingen er det en klar tendens til at forbrukeren gis et utvidet vern, jf f eks kjøpsloven og produktansvarsloven. Også for teletorgtjenester er forbrukeraspektet sterkt vektlagt, jf RfT § 1-2. I forbrukerforhold vil dessuten hensynet til informasjonens skadepotensiale og tjenesteleverandørens dekningsmuligheter ha mindre vekt, fordi tapene i slike tilfeller på langt nær vil være like omfattende som i næringsforhold. Dette gjør det mindre betenkelig å statuere et strengt culpaansvar i forbrukerforhold.[148]

3.7.3. Mottakers tillit til informasjonen

At mottaker har handlet i tilstrekkelig tillit til informasjonen er en forutsetning for informasjonsansvar, i motsatt fall vil det ikke foreligge årsakssammenheng mellom feilen og tapet. Tilliten til informasjonen vil imidlertid også være et relevant moment i culpavurderingen. Inngir informasjonen stor tillit, vil ansvarsnormen skjerpes.

Har tjenesteleverandøren gjennom markedsføringen eller på annet vis gitt uttrykk for spesielle egenskaper eller kvaliteter ved tjenesten vil dette kunne øke mottakers forventninger. Visse uttrykk eller betegnelser vil være særlig egnet til å skape forventninger, f eks betegnelser på særlige kvalifiserte grupper som «lege» og «advokat», eller mer generelle uttrykk som «ekspert», «aktuell» osv. Særlig i forbrukerforhold, hvor mottaker i mindre grad vil være i stand til å vurdere tjenestens kvalitet på selvstendig grunnlag, kan det anføres at slike forhold bør skjerpe culpaansvaret.

Det kan videre reises spørsmål om det bør sondres mellom *fakta-opplysninger* og informasjon i form av *vurderinger eller prognoser.*[149] Som utgangspunkt vil trolig fakta i større grad enn vurderinger være egnet til å inngi tillit, fordi en vurdering alltid vil innebære et moment av usikkerhet. Dette kan tale for et strengere ansvar for faktaopplysninger. Aarum drøfter spørsmålet i forhold til styremedlemmers ansvar for uriktige opplysninger i tegningsinnbydelsen. Hun antar at det etter gjeldende rett skal *«svært mye til før*

[148] Se også nedenfor i pkt 5.2. om behovet for lovgiving i forbrukerforhold.

[149] Se Bing s 86-87.

ansvar kan pålegges i slike tilfeller».[150] Tilsvarende uttaler Sæbø om ansvar for opplysningssvikt ved utstedelse av verdipapirer at *«det i praksis [må] være et meget begrenset rom for erstatningsansvar for opplysningssvikt vedrørende annet enn kjensgjerninger».* [151] Begge forfattere viser til en dom i Rt 1915.265, som omhandler gyldighet ved aksjetegning. Her fastslås at risikoen for uriktige prognoser må bæres av aksjonærene selv. Feil i de faktiske premisser må derimot være innbyderens ansvar. Retten legger bl a vekt på at aksjonærene har en selvstendig undersøkelsesplikt mht prognosenes riktighet.

Dette argumentet kan ikke tillegges like stor vekt ved elektronisk informasjonsformidling. Her vil mottaker bare i unntakstilfeller ha tilgang til grunnlaget for prognosene, og vil således ikke ha mulighet til å kontrollere om slutningene er holdbare. Et annet forhold som gjør seg gjeldende mht informasjonsansvar ved aksjetegning er at prognoser om utviklingen på det økonomiske område alltid vil være forbundet med betydelig usikkerhet. Aktører på aksjemarkedet må således antas å bære en betydelig egenrisiko for endringer i aksjekursen. Disse synspunktene må kunne tillegges vekt i forhold til elektroniske tjenester som formidler tilsvarende opplysninger. På andre felt er det imidlertid ikke gitt at mottakers egenrisiko er like stor. Spørsmålet må avgjøres individuelt for det enkelte område. Det vil imidlertid i praksis lett kunne reises tvil om det foreligger adekvat årsakssammenheng mellom mottakers tap og en uriktig prognose.

3.7.4. Vederlaget

Uavhengig av hvilken vekt det generelle vederlagsnivået kan tillegges vil vederlagets *relative* størrelse ha betydning ved culpavurderingen i det enkelte tilfelle. Ligger en tjeneste prismessig langt over tilsvarende tjenester er det naturlig å forvente en høyere kvalitet.[152] Som utgangspunkt vil derfor et høyt vederlag bidra til å skjerpe tjenesteleverandørens culpaansvar. [153] Også andre aspekter enn innholdets kvalitet kan imidlertid begrunne en høyere pris, f eks

[150] Aarum s 362.

[151] Sæbø s 578.

[152] Se Krüger s 223.

[153] Ic.

tjenestens kapasitet (hvor mange brukere som kan være tilkoblet samtidig), ventetiden ved søk, hvor avanserte søkerutiner som finnes, brukervennlighet, dekningsgraden på det aktuelle område osv. Dette kan i praksis gjøre det vanskelig å vurdere om vederlaget kan begrunne et høyere krav til innholdets kvalitet.

Bryde Andersen fremhever at prisen på informasjonen ikke nødvendigvis gjenspeiler produksjonskostnadene ved ytelsen fordi replikasjonen av den enkelte opplysning skjer elektronisk og tilnærmet kostnadsfritt, og at dette derfor svekker betydningen av vederlagshensynet.[154]

> «Som fremhævet av Gomard: Erstatningsregler, s 324, har hensynet sammenhæng med det forhold, at prisen udgør «[en] av kilderne til oplysning om varens kvalitet og den omhu, hvormed den er blevet behandlet av sælgeren». Men netop når man har at gøre med en replicerbar ytelse, er argumentet betænkeligt. [...]
>
> Skal vederlagsforutsetningen have betydning må det derfor være i relation til de ydelser hvor der i højere grad er proportion mellom ydelse og vederlag. Udenfor må hensynet nedtones som følge av de dominerende kommunikative og dermed replicerbare aspekter. Den EDB-tekniske litteratur er i overensstemmelse herved. Her påpeges det hyppigt at prisfaktoren ikke udgør noe brugbart grundlag for en kvalitetsvurdering.»

Bryde Andersens argumentasjon er etter min mening noe upresis. Man må kunne skille mellom spørsmålet om det er praktisk mulig og forsvarlig å *foreta* en sammenligning av varer eller tjenester mht vederlaget og spørsmålet om hvilken *vekt* vederlagshensynet i så fall skal tillegges. (I det første kan EDB-litteraturens synspunkter tillegges en viss vekt, men neppe i det andre) At de «kommunikative og dermed replicerbare aspekter» er dominerende for elektronisk informasjonsformidling har betydning for om vurderingen er gjennomførbar. Jeg kan imidlertid ikke se at disse forholdene skulle svekke vederlagshensynets vekt. Innbakt i vederlaget er foruten «replikasjonskostnadene» kostnader til innhentingen av informasjon, til den tekniske og administrative tilrettelegging av tjenesten, til kontrolltiltak osv. Dette er faktorer av avgjørende betydning for kvaliteten på den informasjon som tilbys. Velger tjenesteleverandøren å legge seg på et høyt prisnivå, er det derfor ikke urimelig at det også stilles høyere krav til kvaliteten på innholdet, noe som også vil innebære et strengere culpaansvar.

Ligger vederlaget *under* gjengs pris blir spørsmålet om dette også medfører

[154] Bryde Andersen EDB og ansvar s 360.

en lemping av kravene til kvalitet. Et lavt vederlag vil således kunne være et moment av betydning for culpavurderingen. Et lavt vederlag *kan* gi mottaker et varsel om at han ikke kan forvente alminnelig kvalitet. Dette vil imidlertid ikke alltid være avgjørende, noe som illustreres av en dom i Eidisvating lagmannsrett, RG 1982 s 832, som gjelder erstatningsansvar for en takstmann overfor lånegiver.

> Takstmannen hadde opptrådt culpøst ved manglende undersøkelse av eiendommen, og måtte erstatte långivers tap ved at denne hadde stolt på den uriktige taksten. Takstmannen anførte til sin fordel at *«honorarets størrelse innebærer at det må være grenser for hva som kan kreves av undersøkelser»*. Retten la ikke vekt på dette og bemerket at det i så fall måtte *«komme klart frem av taksten at den avgis etter begrensede undersøkelser»*. (s 837).[155]

Tilsvarende betraktninger må kunne anføres i forhold til elektroniske informasjonstjenester. Verdien av en opplysning vil nesten utelukkende bestemmes av markedet, og aktørene vil naturligvis konkurrere på pris. Det vil derfor neppe være tilstrekkelig for å lempe på kvalitetskravene at vederlaget er lavere enn ellers. Det vil imidlertid være et vilkår for ansvar at mottaker har handlet i tilstrekkelig tillit til informasjonen. Har prisen *faktisk* virket som en advarsel overfor mottaker, vil dette ha betydning for spørsmålet om årsaksammenheng, eventuelt også for utmålingen av en erstatning.

Det kan her reises spørsmål om det kan oppstilles en grense for hva som *uansett* kan forlanges av en elektronisk informasjontjeneste, mao et krav til minstekvalitet som ikke vil påvirkes av at vederlaget er lavere enn vanlig.[156] Spørsmålet kan ikke besvares generelt, men må vurderes i forhold til hva slags type tjeneste det dreier seg om, og hva informasjonen skal brukes til. Det vil dessuten være en glidende overgang fra kontraktsforhold til vederlagsfrie forhold, som i hovedregelen vil være utenkontraktsrettslige. Utenfor kontrakt gjelder det som tidligere nevnt et begrenset informasjonsansvar.

3.7.5. Betydningen av tjenestens generelle «forsvarlighetsnivå»

Det klare utgangspunktet for culpavurderingen er om den ansvarlige har handlet slik at han kan klandres for at feilen, og dermed skadefølgen, har oppstått. Vedkommendes atferd for øvrig er i utgangspunktet irrelevant. For elektroniske

[155] Se Hagstrøm TfR s 207-208.

[156] Ic.

informasjonstjenester som håndterer store informasjonsmengder, f eks arkivtjenester, vil en viss feilprosent trolig være uunngåelig, innenfor rimelige økonomiske rammer. Det kan mao ikke alltid forventes en feilfri kvalitet. I et konkret tilfelle vil det imidlertid kunne være svært vanskelig å fastslå om den *aktuelle feilen* skal anses å ligge innenfor den tillatte feilmargin, eller om den skyldes uaktsomhet på tjenesteleverandørens side.

Her kan det reises spørsmål om relevansen av tjenestens kontrollrutiner og -systemer *som helhet*. Dersom feilen skyldes en svikt i kontrollrutinene, bør man i culpavurderingen ikke utelukkende se på om tjenesteleverandøren i dette konkrete tilfelle burde ha forhindret feilen. Man bør også kunne ta i betraktning om han har gjort det som med rimelighet kan forventes, tjenesten sett under ett. Har tjenesten generelt sett lite tilfredsstillende systemer for kvalitetskontroll, vil det således lettere kunne statueres ansvar for feilen enn hvis disse systemene er i samsvar med rimelige krav. Lignende synspunkter forfektes av Aarum i forhold til styrets ansvar for manglende eller unnlatt kontroll av selskapet. I likhet med tjenesteleverandørens informasjonsansvar vil dette ansvaret bero på en forsvarlighetsvurdering:[157]

> «Skal man vurdere om styret på erstatningsbetingende måte har brutt sin plikt til å forvalte selskapets anliggender, er det naturlig å vurdere styrets virksomhet i sin helhet istedenfor utelukkende å konsentrere seg om en enkeltstående tapsbringende beslutning».

En dom i Rt 1979.46, som omhandler styreformannens ansvar overfor tredjemann, kan imidlertid tyde på at det etter gjeldende rett ikke er anledning til å legge vekt på den generelle opptreden. Anførsler fra saksøker om at styreformannens alminnelige opptreden måtte tillegges vekt ble uttrykkelig avvist av retten: *«Det er ikke avgjørende om hans forhold som styreformann ellers kan kritiseres.»* [158] Aarum anfører som argument mot å legge avgjørende vekt på dommen at de påberopte uaktsomme forhold i dette tilfellet bare hadde fjern tilknytning til det oppståtte tap.[159] I forhold til tjenesteleverandørens informasjonsansvar vil kvaliteten på tjenesten i det enkelte tilfelle måtte ses i nær sammenheng med forsvarligheten av systemer og rutiner i alminnelighet. Etter

[157] Aarum s 155

[158] Dommen s 46.

[159] Se Aarums kommentarer til dommen s 156.

mitt syn bør derfor ikke uttalelsene i denne dommen anses til hinder for at man vektlegger tjenestens generelle forsvarlighetsnivå ved culpavurderingen. Jeg vil dessuten anta at man i visse tilfeller vil ha problemer med å spore den enkelte feil tilbake til en enkelt uaktsom handling eller disposisjon. I disse tilfellene vil det generelle kvalitetsnivået bli det sentrale tema i culpavurderingen.

En culpanorm som gir rom for en viss feilprosent i tjenestens innhold vil imidlertid være vanskelig å håndheve. For det første er det nærmest en logisk umulighet å avgjøre om den enkelte feil ligger «innenfor» eller «utenfor» det akseptable kvalitetsnivå. Og for den enkelte mottaker er jo det avgjørende at *den opplysningen han har fått* er riktig, ikke om tjenestens innhold forøvrig er av god eller dårlig kvalitet.

3.7.6. Særlig om tjenester i gråsonen mellom offentlig servicevirksomhet og kommersiell næringsvirksomhet

Det finnes elektroniske informasjonstjenester som ikke er utelukkende kommersielle. Dette er gjerne private selvfinansierende opplysningstjenester med mer eller mindre nær tilknytning til det offentlige. Som eksempler kan nevnes Lovdata, Brønnøysundregistrene og Odin-databasen. Spørsmålet blir her om man skal legge til grunn en annen ansvarsnorm enn tilfellet er for rene kommersielle tjenester. Da det offentliges informasjonsansvar ligger utenfor fremstillingen behandles ikke dette inngående.

For offentlig virksomhet som har preg av serviceytelser må det antas å gjelde en mindre streng culpanorm. Begrunnelsen er at når et tiltak generelt sett kommer borgeren til gode er hans interesse i å holdt skadesløs ikke like beskyttelsesverdig. Dette kan utledes av forarbeidene til skadeerstl. § 2-1. [160] Det fremgår også av Rt 1992.453 om det offentliges ansvar for kontroll av smoltimport. Her fastslås at det for offentlige *«service- og bistandsytelser i vanlig forstand»* gjelder et begrenset culpaansvar (s 478).[161]

Dersom tjenestens formål tilgodeser almenne interesser og tjenesten ellers bærer preg av å være offentlig, ikke-kommersiell opplysningsvirksomhet, vil

[160] Ot prp nr 48 1965-1966 s 79.

[161] Denne dommen og den såkalte reisebyrådommen (Rt 1991.954) omtales nærmere av Tolle Stabell i JV 1996 s 195 flg og Kai Krüger i LoR 1992 s 439 flg. Se også Hagstrøm: Offentligrettslig erstatningsansvar s 385 flg.

dette isolert sett tale mot en streng culpanorm. At den er organisert som et privat rettssubjekt (f eks er Lovdata en privat stiftelse[162]) kan ikke være avgjørende. På den annen side kan tilknytningen til det offentlige i seg selv bidra til å øke tilliten til informasjonen, noe som i neste omgang vil være et argument for å skjerpe culpanormen. Dette fremheves også av Bing:[163]

> «Etter mitt skjønn er det ikke vanskelig å argumentere for at når det offentlige står som operatør av en informasjonstjeneste, så er det nettopp stor grunn til å feste tillit til opplysningene.»

Dette argumentet vil også ramme rene kommersielle tjenester som tilbyr tilsvarende opplysninger som offentlige tjenester, eller opplysninger som er hentet fra offentlige registre, f eks en tjeneste som benytter opplysninger fra grunnboken eller en privat konkurrent til Lovdata. Ved privatisering av offentlige virksomheter som tilbyr opplysningstjenester må det trolig kunne tillegges en viss vekt ved ansvarsvurderingen at virksomhetens tidligere stilling har inngitt særlig tillit, i alle fall i en overgangsperiode.

3.8. KASUISTIKK

I det følgende skal det drøftes en del typetilfeller hvor tjenesteleverandøren kan bli ansvarlig for feil som fører til at mottaker blir villedet.

3.8.1. Ansvar for uaktsomhet ved valg og kilder og kontroll av det innsamlede materiale

Tjenestens innhold kan «produseres» av tjenesteleverandøren selv (f eks ved undersøkelser, måleinstrumenter ol) eller innhentes fra informasjonskilder. I sistnevnte tilfelle vil det alltid være en risiko for at informasjonen inneholder feil eller på andre måter ikke holder tilstrekkelig kvalitet. Kvaliteten på informasjonen avhenger av om tjenesteleverandøren har utvist aktsomhet i valget av informasjonskilde og om rutinene for kontroll av de innhentede opplysninger er forsvarlige. Disse forholdene må ses i sammenheng. Har man gjort grundige undersøkelser av informasjonskildens kvalitet, eller er denne utvilsom, må det kunne lempes på kravet til etterfølgende kontroll. F eks vil det neppe kreves at en

[162] Se Lovdatas hjemmeside på Internett: http://www.lovdata.no.

[163] Bing:Offentlige informasjonstjenester s 62. Se også Bing s 84 og Blume s 157.

tjeneste som formidler informasjon fra Oslo Børs foretar noen nærmere kontroll av disse opplysningene. Hvis informasjonskildens kvalitet derimot er tvilsom må kravene til kontroll skjerpes.

Disse spørsmålene berøres i en lagmannsrettsdom i RG 1990.718, som omhandler informasjonsansvar for et kredittopplysningsbyrå. Kredittopplysningsvirksomhet er en tjenestetype som har likhetstrekk med elektronisk informasjonsformidling. Vederlaget er som regel forholdsvis beskjedent, kontakten mellom partene er begrenset og opplysningene er standardiserte.[164] Som utgangspunkt vil derfor praksis på dette området kunne ha relevans for ansvaret for elektroniske informasjonstjenester.

> Saken gjaldt et kredittopplysningsforhold hvor mottaker, Grøndahl Flygel- og Pianolager A/S (Grøndahl) led tap som følge av uriktig informasjon fra kredittopplysningsbyrået Sol A/S (Sol). Sol ga på oppdrag av Grøndahl en kredittopplysning vedrørende sistnevntes forretningsforbindelse, Ålesund Pianoforretning. Grøndahl fikk vite at pianoforretningen var overtatt av Tor-Sindre Refsnes, som ifølge Sol også var eier av to andre ubeheftede eiendommer. I tiltro til disse opplysningene valgte Grøndahl å holde seg til Refsnes som ny debitor, og tapte derfor sitt krav mot de tidligere eierne av pianoforretningen. Ved innkreving av fordringen viste det seg at Refsnes ikke var betalingsdyktig og heller ikke eide de to oppgitte eiendommene. Grøndahl krevde deretter sitt tap erstattet hos Sol.

Lagmannsretten fant at kredittopplysningsbyrået hadde handlet klart uaktsomt og ga Grøndahl medhold i et erstatningskrav på 160.000 kr. Retten legger vekt på at det ikke ble foretatt noen etterfølgende kontroll av opplysningene. Da opplysningene ble innhentet fra debitor selv, måtte det være en åpenbar risiko for at disse var uriktige (s 721):

> «Den kredittopplysning Sol A/S ga den 20. oktober 1982, ble gitt etter en vanlig forretningsmessig henvendelse fra Grøndahl og mot betaling. Etter det som er opplyst ble den gitt på grunnlag av opplysninger som Sol A/S fikk fra Tor-Sindre Refsnes etter å ha henvendt seg til ham. Sol A/S foretok ingen kontrollundersøkelse av opplysningene. Lagmannsretten finner det åpenbart at en så klar tilsidesettelse av de plikter et profesjonelt kredittopplysningsbyrå har overfor sine oppdragsgivere, er ansvarsbetingende.»

Som enslig underrettssom har imidlertid denne dommen svært begrenset rettskildemessig vekt. Ansvarsspørsmålet er dessuten klart, og tenderer mot grov uaktsomhet, noe som gjør den mindre interessant i forhold til de nærmere grensene for culpanormen.

---

[164] Se Bryde Andersen NÅR 1989 s 145 og EDB og Ansvar s 398-399.

Som nevnt innledningsvis kan tjenesteleverandøren selv sørge for fremskaffelse av informasjonen. Et slikt tilfelle ble omtalt i en notis i Bergens Tidende 10. april 1996. En telefonbasert elektronisk informasjonstjeneste ga grovt uriktige opplysninger om vindstyrken i Stadt-området. Feilen skyldtes at vindmåleren, som var eid av tjenesteleverandøren, var en test-modell som ikke var egnet til langvarig drift, et forhold tjenesteleverandøren antagelig burde vært klar over. Flere fiskere som hadde brukt tjenesten klaget over forholdet til avisen, men det ble ikke reist erstatningssøksmål mot tjenesteleverandøren.

3.8.2. Ansvar for feil ved oversettelse av informasjon

Et noe mer kuriøst tilfelle er ansvar for uriktig oversettelse av informasjon. Tjenesteleverandøren vil kunne bli ansvarlig for feil i oversettelsen, eventuelt uaktsomhet i valget av oversetter. Et eksempel finnes i en fransk dom som gjelder *forleggerens* informasjonsansvar.[165] En bok om spiselige planter ble oversatt fra fransk til tysk. Det ble imidlertid ikke tatt tilstrekkelig hensyn til botaniske forskjeller mellom de to land, noe som måtte anses uaktsomt. En person stolte på bokens opplysninger og spiste en giftig plante feilaktig omtalt som spiselig. Forlagene i de to land ble holdt solidarisk ansvarlige for de pårørendes tap ved at personen døde av forgiftning. Opplysningenes store skadepotensiale må antas å ha vært avgjørende for resultatet.

3.8.3. Ansvar for feil ved produksjonen av tjenesten

Ved produksjonen av tjenesten er det en rekke kilder til feil ved innholdet; feil gjengivelse av opplysninger, regnefeil, feil indeksering av opplysninger, feil i ordlister som anvendes ved søk osv. At selv små feil kan få betydelige skadefølger illustreres av en tysk dom:[166]

> Saken gjaldt forleggerens informasjonsansvar overfor tredjemenn. Ved en trykkfeil i en medisinsk håndbok ble en infusjonsoppløsning angitt til 25%, mens det korrekte tall var 2,5%. Feilen resulterte i at en pasient ved et sykehus ble alvorlig skadet og krevde erstatning fra forlaget. Dommen tar imidlertid ikke nærmere stilling til ansvarsspørsmålet fordi feilen i alle tilfelle var så åpenbar at sykehuspersonalet burde oppdaget den. Det forelå mao ikke årsakssammenheng.

---

[165] Gribinsky vs Nathan (T.G.I. 1er, 28-5-1986, s 1987 IR, 3R). Referert fra Denis s 42.

[166] BGH NJW 1970, s 1963. Referert fra Denis s 39.

For profesjonelle rådgivingstjenester er utgangspunktet at «*kontortekniske*» feil (trykkfeil, regnefeil, forveksling osv) uten videre anses som ansvarsbetingende. For konsulenttjenesters vedkommende peker Sandvik på en «*klar tendens [i rettspraksis] til å anse slikt som culpøst*».[167] Det gjelder mao et strengt krav til kvalitet. En slik streng norm kan ikke uten videre legges til grunn for elektronisk informasjonsformidling. Man må her ta hensyn til hvilket kvalitetskrav som må oppstilles for den aktuelle tjeneste. Dreier det seg om en arkivtjeneste med et stort antall opplysninger, kan det som nevnt tenkes at det må tillates en viss feilprosent.

En annen viktig feilkilde er *indekseringen* av informasjonen.[168] Indeksering innebærer at hver enkelt opplysning identifiseres og gis en adresse i systemet slik at den kan hentes frem av mottaker, f eks blir bøker i bibliotek-databasen Bib-sys indeksert ved forfatterens navn, tittel, emneord og ISBN-nummer. Konsekvensen av feil kan være at mottaker ved søk får feil informasjon eller at opplysningen er utilgjengelig, noe som etter omstendighetene kan være villedende. Tjenesteleverandøren vil her kunne bli ansvarlig for feil som skyldes at han ikke har benyttet seg av tilstrekkelig kvalifisert personell ved utarbeidelsen av rutiner og systemer for indekseringen.

Visse feil kan karakteriseres som *EDB-feil*; EDB-programmet som styrer søkingen i databasen inneholder en programmeringsfeil som fører til at mottaker får feil opplysninger, den automatiske kontrollen av informasjonen svikter pga et datavirus, søkesystemet bryter sammen fordi datasystemets kapasitet er for liten osv. Listen over mulige svikt i EDB-systemer er lang og uensartet. Det typiske ved slike feil er imidlertid at de vanskelig lar seg spore direkte tilbake til en konkret uaktsom handling. Dette skyldes dels at det er teknisk komplisert å avdekke den faktiske årsakssammenhengen, dels at EDB-systemets kvaliteter påvirkes av svært mange faktorer og et bredt spekter av aktører (leverandører av hhv programvare og maskiner, EDB-konsulenter, brukere på ulike nivåer osv).[169]

Bruk av EDB er karakteristisk for elektroniske informasjonstjenester. Enkelte tjenester helt automatiserte, eksempelvis aktualitetstjenester hvor det i

[167] Sandvik s 18.

[168] Se Hanson s 29-31 som redegjør for hvilke feil som i praksis kan oppstå ved indekseringen.

[169] Se Bryde Andersen EDB og ansvar s 61-62 og s 388 flg.

praksis stilles store kravet til hurtighet i oppdateringen. Som eksempel kan nevnes Aftenpostens Børstelefon hvor opplysninger fra Oslo Børs automatisk legges inn i databasen.

Culpaansvar for EDB-feil forutsetter for det første at tjenesteleverandøren har hatt en viss innflytelse over de forhold som kan medføre feil i tjenestens innhold. Bryde Andersen oppstiller her fire grupper av ansvarstilfeller; ansvar for *EDB-strategi* (innhold og gjennomføring), for *utviklingen* av EDB-systemets funksjoner, for *implementering* av delfunksjoner og for *system-dialog*.[170] En alminnelig tjenesteleverandør vil trolig ha begrenset innsikt i EDB og benytte seg av eksterne konsulenter og leverandører, eventuelt sette bort hele den tekniske siden av tjenesten til en distributør. For at et direkte culpaansvar for tjenesteleverandøren skal inntre i slike tilfeller må det trolig påvises uaktsomhet i utvelgelsen av ekspertise eller anskaffelsen av EDB-systemet. Hvorvidt tjenesteleverandøren hefter for EDB-konsulenter og underleverandører som kontraktsmedhjelpere drøftes nedenfor i pkt 3.11.1.

Et annet forhold av betydning er at EDB-systemer svært ofte vil ha feil og brister. Det er således et spørsmål om det kan forventes «feilfri» kvalitet.

> «Edb-systemer er ikke blot lejlighedsvis, men som oftest behæftet med fejl, der kan føre til skader og tab. [...] En erstatningsretlig plikt til å levere fejlfrit edb ville føre til færre og mere kostbare edb-systemer, som heller ikke vil være i brugernes og dermed de potentielt skadelidtes interesser.»[171]

Spørsmålet er såvidt berørt i RG 1982.604 (Hamar Byrett) som gjaldt krav om tilbakesøking ved feil utbetaling av lønn til en lektor (condictio indebiti).[172]

> Lektoren anførte at den uriktige utbetalingen skyldtes en uaktsom feil ved fylkeskommunens EDB-system, og at kravet derfor måtte avvises. Saksøker bestred dette og hevdet at *«det er vanskelig å unngå at slike feil oppstår»*. Retten avviste imidlertid tilbakesøkingskravet på annet grunnlag, og tok ikke nærmere stilling til spørsmålet.

Rettstillingen mht ansvaret for EDB-feil er uavklart.[173] Det må etter dette likevel antas at tjenesteleverandøren kun i unntakstilfeller vil svare på culpagrunnlag for

[170] Se Bryde Andersen EDB-ret s 413-444.

[171] Bryde Andersen EDB-ret s 416.

[172] Dommen er omtalt i Bryde Andersen EDB-ret s 443.

[173] Se Krüger JV 1992 s 368.

EDB-feil som fører til villedning, forutsatt at tjenestens systemer og rutiner er forsvarlige sett under ett, jf ovenfor pkt 3.7.5.

I praksis vil tjenesteleverandørens ansvar bero på i hvilken grad det innsamlede materiale *bearbeides* før det legges inn i tjenesten.[174] Den laveste grad av bearbeiding, og trolig den mest vanlige er at tjenesteleverandøren kun gjør et utvalg i det foreliggende materiale. Tjenesteleverandøren vil kunne bli ansvarlig dersom uttakskriteriene ikke er forsvarlige eller inneholder feil. Dette vil f eks kunne medføre at dekningen av saksområdet ikke blir tilstrekkelig, jf nedenfor 3.8.5. Andre og mer avanserte former for bearbeiding kan bestå i at det innsamlede materialet sammenstilles eller kombineres på ulike måter, f eks ved krysskobling av innhentede registre. Dersom dette krever særlige kvalifikasjoner, kan tjenesteleverandøren bli ansvarlig dersom disse oppgavene er utført av personer (eventuelt tjenesteleverandøren selv) som ikke er kvalifisert.

3.8.4. Ansvar for mangelfull oppdatering av informasjon

Leverer tjenesten aktuell informasjon kan mottaker bli villedet dersom informasjonen ikke er oppdatert. Ansvar vil f eks kunne inntre dersom *oppdateringsfrekvensen* er for lav sett i forhold til hvilket formål informasjonen er tiltenkt og hvor hyppig endringer skjer i de faktiske forhold.

Problemstillingen er ikke ny. I en fransk dom fra 1921 ble utgiveren av en utdatert rutetabell ilagt erstatningsansvar for kundens tap.[175]

På enkelte områder, som f eks valutamarkedet, kan det skje store endringer fra minutt til minutt, mens utviklingen på andre områder går langsommere og er mer forutsigbar, f eks prisnivået på boligmarkedet. Kravene til informasjonens aktualitet må her vurderes individuelt. Det bør imidlertid bemerkes at mottaker bare kan bli villedet dersom informasjonen *fremstår som mer aktuell enn den faktisk er*. Leverandøren av en aktualitetstjeneste vil således kunne unngå ansvar ved å sørge for at det alltid opplyses om når informasjonen sist ble oppdatert, forutsatt at disse opplysningene er riktige.

For aktualitetstjenester må det også tas høyde for at tilfredsstillelse av mottakerens behov for hurtighet i oppdateringen vil kunne gå på bekostning av

[174] Se Hanson s 15-17.

[175] Tribunal de paix de Paris, 24. juin 1921, Gaz. Pal. 1921 2xsem. s 373.

kvalitetskontrollen av den enkelte opplysning, slik at man eksempelvis trolig ikke kan stille like strenge krav til kildekontroll som ved automatiserte rådgivingstjenester.

3.8.5. Ansvar for innholdets «negative side»

I forlengelsen av ansvaret for manglende oppdatering kommer ansvar for at tjenesten *ikke* inneholder den informasjon som mottaker ønsker. Dersom tjenesten gir inntrykk av å inneholde mer informasjon på det aktuelle område enn hva faktisk er tilfelle, kan mottaker bli villedet. At det i det hele tatt er angitt et område for tjenestens innhold vil gi grunnlag for en viss forventning mht hvilken *dekningsgrad* tjenesten har. Krav til en spesielt høy dekningsgrad kan fremgå av direkte av kontraktsteksten eller utledes av uttalelser i markedsføring ol. Tjenesten omtales f eks som «dekkende» eller «uttømmende» på vedkommende område. I noen tilfeller er høy dekningsgrad nødvendig for at ytelsen skal være formålstjenlig for mottaker, f eks ved informasjon om konkurrerende rettigheter (patentregistre, heftelsesregistre osv), og det må da kunne innfortolkes et slikt krav uavhengig av om dette fremgår mer eksplisitt av kontraktsforholdet.

En parallell finnes i det offentliges ansvar for det som ofte betegnes som «grunnbokens negative troverdighet». I tingl § 35 finnes hjemmel for objektivt erstatningsansvar for det offentlige dersom eiendomsregistret er mangelfullt. Vpsl har en tilsvarende regel i § 7-1.

3.8.6. Ansvar for uriktige eller unnlatte opplysninger *om* tjenesten

Tjenesteleverandørens opplysninger *om tjenesten og dens innhold* er avgjørende for forståelsen av informasjonen som leveres. Informasjonen kan fremstå som villedende for mottaker fordi tjenesteleverandøren unnlater å gi, eller gir uriktige opplysninger om forhold ved tjenesten. Disse opplysningene kan f eks gjelde;

- tjenesteleverandørens kompetanse og kunnskap
- kompetansen hos informasjonskilden
- innhold og emneområder som omfattes av tjenesten
- informasjonstype og i hvilken grad informasjonen er bearbeidet
- utvalgskriterier og dekningsgrad
- frekvens og rutiner for oppdatering og innarbeidelse av ny informasjon
- administrasjon og rutiner for kontroll og feilkorrigering

- instruksjoner for bruken av tjenesten[176]

Situasjonen kan sammenlignes med at en selger gir kjøperen uriktige opplysninger om bruken av varen og dette medfører skader på annet enn gjenstanden selv. Kleineman uttaler her:[177]

> «Säljare lämnar ofta information i samband med köp, på förpackningar eller eljest i anslutning til avtalet. Uppgifterna kan avse den aktuella produkten, t.ex. dess användingssätt. Sådan information kan, i den mån den är vilseledande ge upphov till skadeståndsansvar för den som oaktsamt vilseleder kontraktsparten.»

Det er mao *ikke* tale om erstatning for tap ved at avtalen kjennes ugyldig fordi kjøperen inngår kontrakt på et uriktig grunnlag, men erstatning for tap ved at de gitte opplysninger direkte påvirker ytelsens egenskaper.[178] Ved informasjonsformidling må uriktige opplysninger om tjenesten og dens innhold sidestilles med andre feil som fører til villedning. Problemstillingen er særlig praktisk fordi kontraktsgjenstanden ikke kan undersøkes av mottaker før levering - transaksjonen vil da være overflødig. Mottaker må derfor i stor grad holde seg til tjenesteleverandørens opplysninger.

Hvor feilen består i at tjenesteleverandøren har holdt inne opplysninger av betydning for mottaker kan problemstillingen formuleres som et spørsmål om det påhviler tjenesteleverandøren en *opplysningsplikt.* [179] Tjenesteleverandørens opplysningsplikt må her som utgangspunkt være den samme som selgerens plikt til å opplyse om kjente feil eller mangler ved varen. (Skyldes villedningen at opplysningene er uriktige blir denne vinkelen kanskje noe kunstig, men dette er først og fremst et terminologisk spørsmål.) Culpavurderingen må i alle tilfelle ta utgangspunkt i om tjenesteleverandøren *burde ha skjønt* at mottaker kunne bli villedet. For tjenester rettet mot forbrukere vil det antagelig måtte stilles særlig strenge krav til opplysningene som gis om tjenesten. En forbruker vil gjennomgående ha større behov for veiledning om fremgangsmåter ved bruk av tjenesten. Det kan også tenkes at det er utbredt overdrevne oppfatninger om tjenestens kvalitet og hva den kan brukes til, noe som kan begrunne en skjerpet

---

[176] Se også Hanson s 45.

[177] Kleineman s 510.

[178] Se f eks Daniel vs Dow Jones, referert ovenfor. Flere eksempler finnes i Hanson s 31.

[179] Se Kleineman s 565.

culpanorm.

3.9. DISTRIBUTØRENS ANSVAR

I det følgende skal jeg kort se på distributørens ansvar for villedende informasjon. Situasjonen er her at distributøren står i et kontraktsforhold til mottaker. Distributøren har som hovedregel svært liten innflytelse på tjenestens innhold.[180] I visse tilfeller vil imidlertid distributøren stå for oppdatering av informasjon og retting av feil som oppdages etter at databasen er produsert, noe som vil kunne være praktisk for arkivtjenester.[181] I den grad distributøren overtar produksjons- og kontrollfunksjoner vil han svare etter den samme culpanorm som tjenesteleverandøren, partsbetegnelsene er ikke avgjørende.

Det er hensiktsmessig å skille mellom den tekniske og kommersielle siden av distribusjonen. Den tekniske distribusjonen vil som utgangspunkt ikke påvirke tjenestens innhold, og et ansvar for villedning er således lite praktisk i disse tilfellene.

> «Man kan selvsagt tenke seg en feilfungering som fører til at deler av et dokument eller en database blir slettet e.lign., men dette er en svært hypotetisk problemstilling.» [182]

Tilsvarende uttaler Montero: [183]

> «Or imposer ce type d'obligation à celui qui exploite un service d'information électronique revient pratiquement à nier ce qui fait l'essence et l'interêt d'un tel système: le traitment d'une information de masse, la rapidité de transfert, le caractère automatisé du système. Autrement dit, les moyens rèels d'effectuer une telle vérification de la qualité de l'information sont en pratique excessivement limités.»

> «Ved å pålegge den som distribuerer en elektronisk informasjonstjeneste denne type forpliktelser [forpliktelser til å kontrollere informasjonens innhold] motarbeider man i praksis det som er essensen og hensikten med et slikt system: behandlingen av informasjon som en masseytelse, hurtigheten i overføringen, systemets automatiserte karakter. Mao er de reelle mulighetene for å sikre en kvalitetskontroll av informasjonen i praksis svært

[180] Se Bing s 90-91.

[181] Se Hanson s 22.

[182] Bing s 90.

[183] LAB File 93/2 Annex V s 3. Se også Sieber s 143.

begrensede.».

Dersom distributøren formidler informasjon fra flere tjenesteleverandører (One-Stop-Shopping) vil en ansvarssituasjon muligens kunne oppstå ved at mottaker blir henvist til feil tjenesteleverandør (feil ved såkalt «routing» av informasjonen) og på den måten blir villedet. Dette er imidlertid heller ingen særlig praktisk situasjon.

De praktiske tilfellene av ansvar for distributøren vil trolig gjelde den kommersielle siden av distribusjonen. Distributøren vil på samme måte som tjenesteleverandøren kunne bli ansvarlig for uriktige eller mangelfulle opplysninger *vedrørende* tjenesten og dens innhold. Som utgangspunkt vil culpavurderingen bli den samme som når det er tjenesteleverandøren som står ansvarlig overfor mottaker. Det kan imidlertid anføres at den sentrale interessen i kontraktsforholdet mellom distributøren og mottaker er *formidlingen* av tjenesten, ikke kvaliteten av innholdet. Dette taler for å legge en mindre streng culpanorm til grunn, også i disse tilfellene.

3.10. OMVENDT BEVISBYRDE - PRESUMSJONSANSVAR

Utgangspunktet er at den som krever erstatning på culpagrunnlag har bevisbyrden eller tvilsrisikoen for at det foreligger ansvarsgrunnlag hos den påståtte skadevolder; dersom saksøker ikke klarer å overbevise retten om at det er handlet culpøst går skadevolder fri.[184] I kontraktsforhold gjøres det i visse lovregulerte tilfeller unntak fra denne regelen. [185] Den påstått ansvarlige kontraktspart må godtgjøre at det ikke foreligger culpa på hans side, såkalt culpaansvar med omvendt bevisbyrde, eller presumsjonsansvar. Utenfor de lovregulerte tilfellene kan det ikke statueres noen klar hovedregel. I det følgende skal jeg se på om det gjelder det en alminnelig regel om omvendt bevisbyrde ved ansvaret elektronisk informasjonsformidling.

Ved vurderingen av om bevisbyrden skal snus er er det for det første relevant å legge vekt på om den påstått ansvarlige (her tjenesteleverandøren) er den som har størst mulighet for å klarlegge årsaken til misligholdet. Dette ble tillagt stor vekt av Høyesterett i Rt 1964.132 (Flyskidommen):

[184] Se Hagstrøm s 158-160.

[185] Jf hvtjl § 28, 3. ledd, sjøl § 118, luftl § 136 og husl §§ 14, 15 og 18.

> «Ved bedømmelsen av saken legger jeg til grunn at da skaden er oppstått på fabrikkens område, og mens de skadede ting var i fabrikkens varetekt, må det være fabrikken som har å gi alle opplysninger som er nødvendige for å vise at det ikke foreligger feil fra dens side som har forårsaket skaden.»

Dette kan tilsi en nyansering av regelen ut fra hva feilen består i. Dersom det gjelder feil ved informasjonens innhold vil tjenesteleverandøren åpenbart være den nærmeste til å klarlegge årsakene til dette. Mottaker vil i alminnelighet ikke ha noen innsikt i tjenestens systemer og rutiner. Skyldes villedningen opplysningssvikt i markedsføring el vil det være mindre grunn til å snu bevisbyrden.

Det andre sentrale momentet er hvilken betydning en regel om snudd bevisbyrde får for ansvarets omfang og risikofordelingen mellom partene.[186] En regel om snudd bevisbyrde kombinert med strenge kvalitetskrav til tjenesten vil i praksis nærme seg et objektivt ansvar for tjenesteleverandøren. Som omtalt ovenfor i pkt 2.1. taler reelle hensyn mot et objektivt ansvar for villedning. På en annen side vil mottakers muligheter for å nå frem med et erstatningskrav være svært begrensede dersom han må bevise at det er utvist uaktsomhet hos tjenesteleverandøren.[187] I praksis vil dette innebære en betydelig svekkelse av mottakers erstatningsrettslige vern. I de tilfeller hvor kvalitetskrav står sentralt i culpavurderingen bør det være tilstrekkelig at mottaker påviser at det foreligger et brudd på kvalitetskravene. Det må være opp til tjenesteleverandøren å sannsynliggjøre at tjenesten er forsvarlig drevet, jf ovenfor pkt 3.7.5.

Spørsmålet om plassering av bevisbyrden for ansvarsgrunnlaget ved elektronisk informasjonsformidling er uklart etter gjeldende rett. Etter mitt syn bør det imidlertid legges til grunn at tjenesteleverandøren har bevisbyrden for at tjenesten er i tråd med de kvalitetskrav som gjelder på området.

3.11. KONTRAKTSHJELPERANSVARET

Etter den ulovfestede hovedregelen identifiseres yter/realdebitor med de kontraktshjelpere han anvender for å oppfylle kontrakten. Han blir derfor ansvarlig for medhjelperes feil *som om de var hans egne*. Begrunnelsen for

[186] Se Gomard: Obligationsret 2. del s 164.

[187] Se Blume s 158.

ansvaret er åpenbar; man skal ikke kunne unngå ansvar overfor motparten ved å sette bort hele eller deler av kontrakten til andre. Er feilen begått av yterens ansatte følger ansvaret av skl § 2-1.[188]

Først drøftes tjenesteleverandørens ansvar for feil hos hhv distributøren og informasjonskilden. Deretter omtales distributørens ansvar for tjenesteleverandørens feil i de tilfeller hvor mottaker *ikke* står i kontraktsforhold til tjenesteleverandøren.

3.11.1. Tjenesteleverandørens ansvar for feil hos distributøren

Dersom tjenesteleverandøren har overført de tekniske og/eller kommersielle funksjonene til en distributør vil denne fungere som tjenesteleverandørens kontraktshjelper ved oppfyllelsen av hans kontraktsforpliktelser overfor mottaker. Tjenesteleverandøren vil således som utgangspunkt svare for feil som skyldes culpa i distributørleddet. Kvalitetsvurderingen vil være den samme, enten funksjonene utøves av tjenesteleverandøren selv, eller de er overført til en distributør. Overlates eksempelvis ansvaret for den tekniske driften til spesialiserte dataoperatører, medfører ikke dette et strengere ansvar for EDB-feil. Unntak må imidlertid gjøres dersom de særlige kvalifikasjoner distributøren innehar fremheves i markedsføring el. Dette vil kunne øke forventningene til kvaliteten, og dermed også skjerpe culpaansvaret. Feil i distributørleddet vil imidlertid sjelden føre til villedning av mottaker.

3.11.2. Tjenesteleverandørens ansvar for feil hos tidligere ledd i informasjonskjeden

Som vist tidligere kan informasjonen inneholde feil når den legges inn i tjenesten av tjenesteleverandøren. Spørsmålet blir da om tjenesteleverandøren svarer for culpa hos informasjonskilden. Det forutsettes da at tjenesteleverandøren ikke *selv* har opptrådt uaktsomt ved valget av kilden eller ved manglende etterfølgende kontroll av informasjonen.

Kjerneområdet for kontraktshjelperansvaret er feil hos medhjelpere yteren bruker *etter* at kontrakten er inngått. Etter hovedregelen blir således tjenesteleverandøren ansvarlig dersom informasjonen innhentes på oppdrag av mottaker og feilen er forårsaket av informasjonskildens uaktsomhet. Det

[188] Jeg går ikke nærmere inn på grensen for arbeidsgiveransvaret, da denne ikke har særlig praktisk interesse i kontraktsforhold. Se Krüger s 793.

praktiske vil imidlertid være at informasjonskilden har levert informasjonen på forhånd. Et spørsmål av praktisk betydning er derfor om det gjelder et medhjelperansvar også i disse tilfellene.

I Rt 1982.1357 (Nortex-dommen) åpnet Høyesterett for at ansvar kan inntre også i forhold til underleverandører og medhjelpere som har oppfylt *før* inngåelsen av kontrakten; såkalt retroaktivt hjelperansvar.

> Saken gjaldt salg av et nytt lagerbygg i forbindelse med etablering av en ny bedrift i området (Nortex). Entreprenøren hadde ikke foretatt tilstrekkelige undersøkelser av nedbørsforholdene på stedet. På grunn av feildimensjonering brøt takkonstruksjonen sammen under snømengdene. Selger ble holdt objektivt ansvarlig for entreprenørens prosjekteringsfeil ved oppføring av lagerbygget og måtte betale erstatning til kjøper for tapet ved at bygget raste sammen.

Krüger antar, med bakgrunn i de *«konkrete og særegne momenter»* som fremheves i domspremissene, at dommen ikke kan anføres som prejudikat for en alminnelig regel om retroaktivt hjelperansvar.[189] I dommen fremheves bl a den nære tilknytningen mellom byggingen av lagerlokalet og etableringen av den nye bedriften; det nye lagerlokalet fremsto som en del av en «pakkeløsning». Synspunktet får tilslutning hos Hagstrøm:[190]

> «Det må være riktig når Krüger hevder (s. 795) at dommen neppe kan anses å løse de generelle identifikasjonsspørsmål [...] Når kontrakten forutsatte bygging av lagerlokaler, inneholdt den elementer av entreprise, hvor identifikasjon jo er hovedregelen».

Kan det med bakgrunn i denne dommen oppstilles en regel om retroaktivt hjelperansvar for informasjonskilden? Dommen er et enslig unntak fra hovedregelen, og bygger på helt spesielle forhold (særlige forventninger, nær sammenheng med annen ytelse). Dommen har derfor begrenset prejudikatsverdi. De forhold som fremheves i dommen vil i alminnelighet ikke være tilstede ved elektronisk informasjonsformidling. Hertil kommer hensynet til informasjonens skadepotensiale og tjenesteleverandørens dekningsmuligheter, som vil være tungtveiende argumenter mot et utvidet kontraktshjelperansvar. Det må derfor antas at det ikke gjelder et retroaktivt kontraktshjelperansvar for feil hos informasjonskilden.

---

[189] Krüger s 795-796.

[190] Hagstrøm s 163-164.

I praksis kan det imidlertid være problematisk å operere med et skille mellom informasjon levert før og etter kontraktsinngåelsen. Følgende eksempel kan illustrere dette: To tjenester leverer identisk informasjon. Tjeneste A innhenter informasjonen fra en kilde og lagrer den en kort periode før den formidles til brukerne av tjenesten. Tjeneste B henter derimot informasjonen direkte fra kilden ved brukerens henvendelse. Dersom informasjonen er villedende og dette beror på feil hos informasjonskilden vil B kunne bli erstatningspliktig etter hovedregelen om kontraktshjelperansvar, mens A vil gå fri. Fordi tidsaspektet ved overføringen av informasjon fra kilden til tjenesten er ubetydelig vil mottakeren ikke merke noen forskjell mellom de to tjenestene. At en forutgående lagring av informasjonen skal være avgjørende kan virke noe tilfeldig. Informasjonsytelsens karakter og innhold er den samme i begge tilfeller. Situasjonen reiser også vanskelige grensedragningsspørsmål; hvor lang tid skal f eks informasjonen være lagret på forhånd før man er utenfor kontraktshjelperansvarets anvendelsesområde?

En mulig betraktningsmåte i de tilfeller hvor informasjonen innhentes direkte er å se på tilknytningen mellom tjenesteleverandøren og kilden. Er forholdet preget av fasthet og varighet kan det argumenteres med at det ikke er den enkelte opplysning, men selve tilknytningen til informasjonskilden og den løpende adgangen til dennes materiale som utgjør hovedelementet i kontraktsforholdet mellom kilde og tjenesteleverandør. I dette perspektivet kan det anføres at informasjonskilden har oppfylt sin hovedforpliktelse før kontrakt inngås med mottaker, og at det således ikke gjelder et kontraktshjelperansvar.

3.11.3. Distributørens ansvar for feil hos tjenesteleverandøren

Som vist ovenfor i pkt 3.9. vil det sjelden være aktuelt å statuere informasjonsansvar for distributøren på culpagrunnlag. Distributørens sentrale forpliktelse overfor mottaker er *formidlingen* av informasjonen, ikke kontrollen med innholdets kvalitet. Distributøren vil derfor som hovedregel ikke bli ansvarlig for tjenesteleverandørens feil. Heller ikke reelle hensyn tilsier at distributøren bør svare for tjenesteleverandørens feil. Både prevensjons- og rimelighetshensyn taler for å kanalisere ansvaret i retning av tjenesteleverandøren. Et kontraktshjelperansvar for distributøren ved villedning må derfor som hovedregel være utelukket.

3.12. NÆRMERE OM TJENESTELEVERANDØRENS ANSVAR NÅR DISTRIBUTØREN KONTRAHERER MED MOTTAKER

I den foregående drøftelsen av culpaansvaret har forutsetningen vært at tjenesteleverandøren står i et kontraktsforhold til mottaker. I det følgende skal jeg se på tjenesteleverandørens informasjonsansvar når det er distributøren som kontraherer med mottaker. I den grad det i disse tilfellene inngås en uttrykkelig avtale, vil denne bli inngått med distributøren. Det vil også være distributøren som tar imot vederlaget. *Utgangspunktet* i disse tilfellene er således at det *ikke* foreligger et kontraktsforhold mellom mottaker og tjenestleverandør. Som vist tidligere vil det være tjenesteleverandøren som har den vesentlige innflytelse på tjenestens innhold. Distributøren vil kun i unntakstilfelle svare for villedning. Videre er det klart at mottaker har et betydelig sterkere erstatningsrettslig vern etter de kontraktsrettslige reglene enn hva tilfellet er utenfor kontraktsforhold. For mottaker vil det derfor være av avgjørende betydning om tjenesteleverandøren svarer etter kontraktsrettslige ansvarsregler.

Spørsmålet i det følgende er således *om, og eventuelt på hvilket rettslig grunnlag tjenesteleverandøren svarer overfor mottaker etter kontraktsrettslige ansvarregler* når det er distributøren som kontraherer med mottaker.[191] Man beveger seg her inn i uoversiktlig erstatningsrettslig terreng. Problemstillingen reiser viktige, men vanskelige prinsipielle spørsmål om de kontraktsrettslige ansvarsreglenes anvendelsesområde, og det finnes svært få klare rettskildemessige holdepunkter.

3.12.1. Fullmaktsforhold

Dersom distributøren anses å opptre som *fullmektig* for tjenesteleverandøren vil sistnevte hefte som mottakers kontraktspart, og følgelig svare etter kontraktsrettslige ansvarsregler. For at man skal kunne legge til grunn at det dreier seg om et fullmaktsforhold må det være holdepunkter for dette utad i forholdet mellom distributøren og tjenesteleverandøren. Situasjonen er imidlertid upraktisk. En avtale om at distributøren skal opptre som tjenesteleverandørens fullmektig vil ikke være formålstjenlig for noen av disse partene. Distributøren vil som nevnt

[191] Se Sieber s 128-129, som omtaler tilsvarende problemstillinger i tysk rett.

sjelden komme i ansvar, og for tjenesteleverandøren innebærer en fullmaktsavtale at han svarer direkte overfor mottaker, noe som i praksis betyr et utvidet erstatningsansvar. Siebers undersøkelse av tysk kontraktspraksis bekrefter dette:[192]

> «The empirical analysis of the relevant contracts generally does not show specific symptoms that the host [distributøren] intends to act as an agent [fullmektig] of the data bank producer [tjenesteleverandøren]. Consequently, in most of these cases direct and express contractual relationship exists only between the end user [mottakeren] and the host and not between the end user and the data bank producer.»

3.12.2. Ansvar utledet fra distributørens krav overfor tjenesteleverandøren

Flere steder i særlovgivingen finnes regler som gir adgang til å «springe over» kontraktsparten og rette erstatningskravet direkte mot det bakenforliggende ledd i omsetningskjeden.[193] I teorien er det antatt at man på grunnlag av rettspraksis i en viss utstrekning kan tillate direkte krav også utenfor de lovfestede tilfellene.[194] Et grunnvilkår er at det krav man har mot kontraktsparten kunne ha vært gjort gjeldende av denne mot det bakenforliggende ledd. Synspunktet er at kravet mot det bakenforliggende ledd overføres eller «transporteres» fra selger til kjøper, såkalt subrogasjon. Dette er imidlertid problematisk i forhold til mottakers erstatningskrav ved villedning. Tjenesten kan inneholde enkelte uriktige opplysninger, uten at dette innebærer et brudd på tjenesteleverandørens kontraktsforpliktelser overfor distributøren.

Videre vil distributørens tap ved at tjenesten inneholder feil uansett begrense seg til tapt fortjeneste (med unntak av de få tilfeller hvor han selv svarer for villedningen). Mottakers krav ved villedning vil således *ikke* kunne gjøres gjeldende av distributøren. Dersom det foreligger en uttrykkelig garanti el fra tjenesteleverandøren overfor distributøren, f eks vedrørende kvaliteten av innholdet, vil denne etter subrogasjonsbetraktninger muligens kunne påberopes

---

[192] Sieber s 127.

[193] Jf bl a kjl § 84, htjl § 27 og avhl § 4-16, 1. ledd.

[194] Se Rt 1981.445 (Davangersaken). Se også Krüger Kjøpsrett s 354-355, Krüger s 841 flg og Woxholth s 129.

av mottaker, og gi grunnlag for et utvidet ansvar.[195] Situasjonen er imidlertid neppe særlig praktisk.

3.12.3. Reelle hensyn og interesseavveininger

Endelig kan det reises spørsmål om det på bakgrunn av en bred vurdering av reelle hensyn og interesser bør statueres et kontraktsrettslig ansvar for tjenesteleverandøren, selv om den kontraktsmessige tilknytningen er svak. Hvorvidt dette anses som et spørsmål om det *foreligger et kontaktsforhold* mellom mottaker og tjenesteleverandør eller som et spørsmål om tjenesteleverandøren *svarer etter kontraktsrettslige ansvarsregler*, er i denne sammenheng av underordnet betydning. Det må her tas utgangspunkt i de faktiske omstendighetene rundt utvekslingen av ytelser samt fordelingen av funksjoner, oppgaver og økonomiske interesser mellom distributør og tjenesteleverandør. En mer inngående drøftelse av dette spørsmålet fordrer en nærmere kartlegging av de faktiske forhold og betydelig «nybrottsarbeid», noe som ikke har vært mulig innenfor rammene av denne fremstillingen. Noen hovedpunkter skal likevel omtales.

Det viktigste argumentet for å la tjenesteleverandøren svare overfor mottaker etter kontraktsrettslige ansvarsregler er at det er han som har den vesentlige innflytelse på informasjonens kvalitet. Situasjonen er parallell til produsentens ansvar for masseprodusert løsøre.[196] Tjenesteleverandøren vil også gjennomgående ha betydelige økonomiske interesser i forholdet. Det kan dessuten virke lite rimelig at tjenesteleverandøren skal slippe unna et kontraktsrettslig informasjonsansvar bare fordi formidlingen av tjenesten skjer gjennom et mellomledd (distributøren). Krüger antyder at det i den senere tids rettspraksis er en tendens mot i større grad å tillate direkte krav:[197]

> «Den rådende oppfatning i teorien har tradisjonelt vært restriktiv og nærmest avvisende til direktekrav utenom den stadig økende gruppe av «særtilfelle» der direktekrav mot profesjonsutøvere godtas, regler som nå efterhvert kanskje må oppfattes mer som «trendsettende» enn som unntagelser. Det er også mulig å tolke nyere rettspraksis som en viss liberalisering til tanken om direkte oppgjør mellom den ansvarlige og skadelidte».

[195] Se Krüger s 843 og Denis s 101.

[196] Se Sieber s 131.

[197] Krüger s 844-845.

På den annen side vil hensynet til informasjonens skadepotensiale og manglende muligheter til tapspulverisering være et tungtveiende argument mot å utvide området for det kontraktsrettslige ansvaret. Hensynet til rettanvendelsen og partenes behov for forutsigbarhet tilsier klare, skarpe løsninger vedrørende ansvarsforholdene. Dette taler også mot en utvidelse av kontraktsansvaret.

De praktiske forholdene rundt utvekslingen og funksjonsfordelingen mellom aktørene på ytersiden vil være et moment av betydning. Det kan her antydes noen typetilfeller. Den tradisjonelle fremgangsmåte ved formidling av elektroniske tjenester er at tjenesteleverandøren overdrar selve databasen til en distributør. Distributøren sørger for den tekniske tilretteleggingen og tilbyr tjenesten på markedet. I disse tilfellene har tjenesteleverandøren som regel ingen befatning med tjenesten etter overdragelsen. Situasjonen har klare likhetstrekk med vanlig kjøp. Det er i europeisk teori alminnelig antatt at tjenesteleverandøren i disse tilfellene *ikke* svarer etter kontraktsrettslige ansvarsregler.[198]

Med dagens hurtige datateknologi og elektroniske infrastruktur kan informasjonen innhentes fra det bakenforliggende ledd umiddelbart etter mottakers henvendelse. Mottaker vil ikke merke forskjell på om informasjonen er lagret hos distributøren, eller om den innhentes fortløpende fra en tjenesteleverandør. Situasjonen kan således være at databasen befinner seg hos tjenesteleverandøren, mens mottaker kontraherer med distributøren. Man kan her betrakte distributøren som en formidler av mottakers henvendelse. I disse tilfellene er det mer naturlig å betrakte tjenesteleverandøren som ansvarlig overfor mottaker etter kontraktsrettslige regler.

Et eksempel er Brønnøysundregistrene, som fungerer som tjenesteleverandør av en rekke informasjonstjenester (motorvognregistret, ektepaktregistret, løsøreregistret osv). Tjenestene tilbys direkte til mottaker via telefon eller fax, men de kan også nås on-line via en distributør (Interpost).[199] I Interposts kontraktsvilkår fremgår det at dennes forpliktelser er begrenset til å *«yte nødvendig assistanse for pålogging til og bruk av tjenestene»*.[200] Det vil her være lite rimelig å avskjære mottaker muligheten til å kreve registeret på kontraktsrettslig grunnlag bare fordi formidlingen skjer gjennom et mellomledd.

---

[198] Se f eks Monville i LAB File 93/2 Annex VII c) s 4 og Denis s 101.

[199] Se Brønnøysundsregistrenes hjemmeside, http://home.sn.no/home.br-info.

[200] Vilkårene er lagt ut på hjemmesiden, http://www.interpost.no/infobase/bestilling.

> Brønnøysundregistrene har klare innslag av offentlig servicevirksomhet, og står således i en noe annen erstatningsrettslig stilling enn rene kommersielle tjenester, jf ovenfor pkt 3.7.6. Eksemplet illustrerer likevel problemstillingen.

Sieber stiller seg tvilende til at det etter tysk rett kan statueres kontraktsrettslig ansvar i slike tilfeller:[201]

> «Consequently, there is only little chance that German case law would generally apply a tacit contractual relationship or a contract-resembling relationship between the end user and the data bank producer.»

Gjeldende rett på dette punkt er uklar, men generelt er det sterke grunner mot å utvide grensene for det kontraktsrettslige informasjonsansvaret for elektroniske informasjonstjenester. Det kan imidlertid tenkes at man i tilfeller hvor informasjonen kan forårsake personskader eller store tingskader, vil legge til grunn et strengere ansvar, men her vil kontraktsrettslige betraktninger uansett komme i bakgrunnen.

3.13. OPPSUMMERING

Det finnes få konkrete holdepunkter for å fastlegge grensene for culpaansvaret ved elektronisk informasjonsformidling. Interesseavveininger og reelle hensyn vil derfor stå sentralt i culpavurderingen. Culpanormen vil videre inneholde en betydelig andel objektive elementer, bl a vil spørsmålet om hvilke kvalitetskrav som skal stilles til tjenesten stå sentralt. Det må videre antas at det kontraktsrettslige informasjonsansvaret er betydelig strengere enn det som er antatt å gjelde utenfor kontraktsforhold. På bakgrunn av den sparsomme rettskildesituasjonen og hensynet til skadepotensialet bør det imidlertid utvises forsiktighet med å statuere ansvar i tilfeller hvor kontraktstilknytningen er uklar.

---

[201] Sieber s 128.

4. Ansvarsfraskrivelser

I det praktiske liv vil omfanget av kontraktsrettslig erstatningsansvar i stor grad reguleres av ansvarsfraskrivelser av ulik art og omfang. Dette er særlig aktuelt når risikoen for tap ved mislighold er overhengende. Det er derfor ikke overraskende at ansvarsfraskrivelser er svært vanlige ved elektronisk informasjonsformidling.[202] Slike klausuler vil forekomme både i tilfeller hvor tjenesten leveres direkte fra tjenesteleverandør og når mottaker kontraherer med en distributør. Klausulene vil trolig sjelden være gjenstand for forhandling mellom partene, men finnes i tjenesteleverandørens eller distributørens standardvilkår. Noen eksempler er hentet fra norske elektroniske informasjonstjenester:

> «Ansvar for tap som følge av tilgjengelighets- eller annen teknisk svikt i tjenesten er begrenset til omlevering av tapt ytelse. Som følge av Interposts begrensede rettigheter til tjenestene som distributør, har Interpost heller ikke innflytelse over innholdet av samme, og kan ikke påta seg å hefte for noen form for tap som måtte oppstå som følge av mangelfull eller utilstrekkelig informasjon fra tjenestene.»[203]

> «Aftenposten har heller intet ansvar for ulempe, skade eller tap, eller fare for dette som direkte eller indirekte skyldes bruk av eller feil eller mangler ved stoff i ATEKST.»[204]

> «Kilde for kursinformasjonen er Oslo Børsinformasjon AS. Christiania Bank og Kreditkasse garanterer ikke for at denne informasjonen er korrekt til enhver tid. Banken fraskriver seg ethvert ansvar for direkte eller indirekte tap som måtte oppstå ved bruk av denne informasjonen.»[205]

Som tidligere vist vil distributøren kun i særlige unntakstilfelle kunne bli ansvarlig for villedning. Spørsmålet om distributørens adgang til å fraskrive seg ansvar blir derfor heller ikke særlig praktisk. Jeg konsentrerer meg i det følgende om *tjenesteleverandørens* ansvarsfraskrivelser.

Bakgrunnsretten vil være et sentralt moment ved vurderingen av ansvars-

---

[202] Se Sieber s 119-120 og Hanson s 12.

[203] Distributøren Interpost, se http://www.interpost.no/infobase/bestilling

[204] Aftenpostens informasjonstjeneste ATEKST, som er et elektronisk klipparkiv. Eksemplet er hentet fra Galtung s 46.

[205] Kredittkassens børsopplysningstjeneste (vederlagsfri)

fraskrivelser, både mht vedtagelse, tolkning og ugyldighet. Ensartet og langvarig kontraktspraksis vil være en relevant rettskildefaktor i vurderingen av gjeldende rett.[206] Bruken av ansvarsfraskrivelser kan således over tid nedfelle seg som begrensninger i ansvaret etter *gjeldende rett*. Det er imidlertid svært tvilsomt om det på området elektronisk informasjonsformidling kan påvises noen kontraktspraksis av rettskildemessig betydning for informasjonsansvaret. En generelt utbredt bruk av ansvarsfraskrivelser kan likevel ha betydning i forhold til mottakers *tillit* til informasjonen. Dersom mottaker faktisk ikke *forventer* å få sitt tap dekket, vil det være mindre grunn til å velte risikoen for tap over på tjenesteleverandøren gjennom et erstatningsansvar.

4.1. VEDTAGELSE OG TOLKNING AV ANSVARSFRASKRIVELSER

For at en ansvarsfraskrivelse skal få virkninger etter sitt innhold, må den være *vedtatt* av mottaker. Hvilke krav som skal stilles til vedtagelsen beror på flere faktorer. Når ansvarsfraskrivelsen, som i disse tilfellene, inngår i standardvilkår, vil det være et viktig moment om disse vilkårene er alminnelig kjent og anvendt. Rettspraksis har lagt til grunn forholdsvis lempelige krav til vedtagelse av kjente bransjevilkår.[207] Således må trolig standardvilkårene i Regler for teletorg legges til grunn ved bruk av teletorgtjenester, selv om det ikke er uttrykkelig henvist til disse i kontraktsforholdet (avtalen inneholder imidlertid ingen ansvarsforbehold).

Er vilkårene individuelt utformet vil det stilles strengere krav til vedtagelsen. Et minstekrav vil være at det er henvist til vilkårene, og at vilkårene er tilgjengelige for adressaten.[208] Foreligger det en abonnementsavtale vil ansvarsfraskrivelser inngå i denne. Vurderingen av vedtagelsesspørsmålet reiser i disse tilfellene ingen spesielle problemer, og må løses på samme måte som andre skriftlige avtaler. Til «enkelttransaksjonstilfellene» knytter det seg imidlertid enkelte særspørsmål. Det praktiske er at vilkårene presenteres ved tilkobling til tjenesten. Gjelder det teletorgtjenester eller andre talebaserte tjenester må presentasjonen skje muntlig. Dette kan gjøres på to måter. Vilkårene kan

[206] Se Eckhoff: Rettskildelære s 219

[207] Se Woxholth s 103 og Bernitz: Standardavtalsrätt s 32-33. Se også Eckhoff: Rettskildelære s 218.

[208] Se Selvig s 549-550.

enten presenteres automatisk for alle som tar kontakt med tjenesten, eventuelt med mulighet for å hoppe over fremstillingen. Alternativt gis man ved tilkobling valget om man vil høre vilkårene eller gå rett til tjenesten. At fremstillingen er muntlig innebærer at mottaker får begrenset tid til å sette seg inn i stoffet, og ikke i samme grad som ved skriftlige vilkår kan gå tilbake for å undersøke formuleringer han finner uklare eller ikke skjønner konsekvensene av. Dette kan skjerpe kravet til klarhet og forståelighet i utformingen av vilkårene.

> For teletorgtjenester er det dessuten et krav at vilkårene er fattet i korthet, fordi mottaker belastes tellerskritt også for den tid det tar å presentere vilkårene, jf RfT § 2-2, 2. ledd:
>
> «Ingen tjenester må uthales eller forsinkes utover den tid som er nødvendig for selve tjenesten.»

Ved skjermbasert informasjonsformidling kan vilkårene være presentert på en introduksjonsside, med spørsmål om man aksepterer, eller det kan være henvist til en annen (elektronisk) side. Dersom vilkårene presenteres automatisk, må de anses som vedtatt når mottaker velger å gå videre såfremt innholdet av vilkårene er tilstrekkelig forståelig og klart fremstilt. Her må det gjelde alminnelige krav til klarhet i typografisk og språklig utforming.[209] Er det kun *henvist* til vilkårene må det fremgå klart og utvetydig at mottaker anses å akseptere dem hvis han går videre.[210] Det kan her reises spørsmål om det bør kreves at vilkårene er tilgjengelige i elektronisk form, f eks på en hjemmeside på Internett eller gjennom elektronisk post. Mottaker vil sjelden befinne seg på samme sted som tjenesteleverandøren, og vanlig postsending av standardvilkår til en kontrakt som oppfylles umiddelbart er åpenbart ikke særlig praktisk. Er vilkårene rettet mot *forbrukere* vil det stilles strengere krav til utformingen og presentasjonen enn i profesjonelle forhold.[211]

Et annet moment er i hvilken grad ansvarsfraskrivelsen griper inn i adressatens rettsstilling etter bakgrunnsretten.[212] Er vilkårene inngripende vil

---

[209] Se Hov s 130.

[210] Denne fremgangsmåten omtales av enkelte som «web-wrap»-avtaler, en omskriving av «shrink-wrap»; ved at man bryter (plast)forseglingen vedtar man selgerens forretningsvilkår. Se Lindberg & Westman: Praktisk IT-rätt, s 34-35.

[211] Se Woxholth s 102-103.

[212] Se Woxholth s 104.

kravene til at mottaker skal gjøres kjent med dem skjerpes. Ved omfattende ansvarsfraskrivelser er det tradisjonelt stilt strenge krav til vedtagelsen. Her må det imidlertid tas hensyn til at man tidligere ikke hadde noen generell hjemmel for å kjenne urimelig avtalevilkår ugyldige. For å unngå urimelige resultater var det ikke uvanlig at domstolen tøyde kravene til vedtagelsen og tolkningen av ansvarsforbehold. I dag kan det være grunn til å legge noe mindre vekt på ansvarsfraskrivelsens omfang i forhold til vedtagelsen, og heller foreta urimelighetsvurderingen etter bestemmelsen i avtl § 36, som åpner for en bredere vurdering og mer nyanserte løsninger.[213]

Også ved *tolkningen* av ansvarsfraskrivelsen vil det legges vekt på om vilkårene er alminnelig kjent, og om de virker inngripende i mottakers rettsstilling. Tolkningen av ansvarsfraskrivelser ved elektronisk informasjonsformidling reiser imidlertid ingen spesielle problemer, og skal derfor ikke behandles nærmere.

4.2. URIMELIGHETSSENSUR[214]

Avtalelovens § 36 gir hjemmel for tilsidesettelse (ugyldighet) eller endring av urimelige avtalevilkår. At regelen kan ramme ansvarsfraskrivelser i standardvilkår er utvilsomt.[215] Vurderingstemaet etter § 36 er om det vil virke *urimelig å gjøre avtalen gjeldende*.[216] Utgangspunktet for vurderingen må være om ansvarsfraskrivelsen fører til en urimelig forrykking av balansen mellom tjenesteleverandørens og mottakers interesser i kontraktsforholdet.[217]

I markedsl § 9a finnes hjemmel for offentlig kontroll av urimelige forretningsvilkår. Regelen gir hhv Markedsrådet og Forbrukerombudet hjemmel til å forby urimelige avtale-

[213] Se Hagstrøm i LoR 1994 s 164, Krüger s 505 og 784 og Woxholth s 101-102 (petit).

[214] Om rettsstillingen mht ansvarsfraskrivelser ved elektronisk informasjonsformidling i de ulike EU-land se Sieber s 29-30 (dansk rett), s 77-79 (fransk rett), s 148-150 (tysk rett) og s 400-405 (engelsk rett) m fl. Se også Denis s 86 flg.

[215] Hagstrøm i LoR 1994 s 159.

[216] Lovens andre alternativ «i strid med god forretningsskikk» har i svært liten grad vært anvendt i rettspraksis, og konsumeres trolig i stor grad av urimelighetskriteriet.

[217] Hagstrøm TfR s 218.

vilkår. Regelen kan tenkes brukt mot ansvarsfraskrivelser ved elektronisk informasjonsformidling. Offentlig kontroll av det elektroniske markedet faller imidlertid på siden av denne fremstillingen. Jeg går derfor ikke nærmere inn på reglene i markedsl.

Et erstatningsansvar for feil ved informasjon kan, som vist ovenfor, bli svært omfattende. Da det heller ikke finnes muligheter til ansvarsforsikring vil tjenesteleverandøren ha et reellt behov for å beskytte seg mot slike tap. Dette taler *for* en forholdsvis vid adgang for tjenesteleverandøren til å fraskrive seg ansvar for villedning. På den annen side vil mottakers behov for å trygge et beslutningsgrunnlag ofte stå sentralt i kontraktsforholdet. Det er da rimelig at tjenesteleverandøren bærer en del av risikoen for at dette formålet tilgodeses, noe som taler *mot* en vid fraskrivelsesadgang.

Utgangspunktet er at det må foreligge et *klart avvik* fra en rimelig løsning for at bestemmelsen skal kunne komme til anvendelse.[218]

Helt *generelle forbehold* av typen «intet ansvar for feil ved tjenesten eller dens innhold» må antas å ligge kjerneanvendelsesområdet for § 36.[219] Hagstrøm viser her til forarbeidene til den svenske bestemmelse hvor det fremholdes det at man normalt ikke bør akseptere at tjenester som tilbys på profesjonelt forretningsmessig grunnlag skal kunne påberope seg generelle ansvarsfraskrivelser.[220]

En annen type forbehold som i utganspunktet må tilsidesettes som urimelige er fraskrivelse av ansvar som skyldes *grov uaktsomhet eller forsett*.[221] Dette må antas å ha vært regelen også før vedtagelsen av avtl § 36.[222] Det urimelige ligger i disse tilfellene i fraskrivelsens *karakter*; det er moralsk støtende at man skal kunne slippe unna ansvar for grovt klanderverdige handlinger. Derfor er det trolig heller ikke anledning til å begrense ansvaret til en bestemt sum, spesielle tapsposter el.[223]

---

[218] Selvig s 556.

[219] Hagstrøm i LoR 1994 s 158-159.

[220] Hagstrøm TfR s 219, hvor det henvises til SOU 1974:83 s 178.

[221] Hagstrøm i TrR 1996 s 473.

[222] Se Augdahl: Den norske obligationsretts almindelige del s 293.

[223] Se Sieber s 150 om tilsvarende spørsmål i tysk rett.

Det er antatt i teorien at det ikke bare er fraskrivelser av grov uaktsomhet/ forsett som kan kjennes ugyldige.[224] Også fraskrivelser av alminnelig uaktsomhet kan rammes av § 36. Det kan anføres reelle hensyn som taler for en adgang for tjenesteleverandøren til å fraskrive seg et alminnelig culpaansvar. På den ene side vil ytelsens automatiserte karakter kombinert med regler om omvendt bevisbyrde innebære en betydelig objektivisering av culpaansvaret. Et slikt ansvar vil være byrdefullt for tjenesteleverandøren, og det kan anføres at han derfor ha adgang til å fraskrive seg ansvaret. På den annen side kan det kan anføres at det vil kunne virke urimelig å fraskrive seg ansvar for feil som skyldes at tjenesten ikke fyller visse minstekrav til kvalitet. En slik adgang vil gjøre det svært enkelt for tjenesteleverandøren å omgå kvalitetskravene. Det er således antatt i forarbeidene til den svenske bestemmelse at det ikke kan være alminnelig adgang til å fraskrive seg ansvar for faglig kyndig veiledning, et standpunkt som får tilslutning hos Hagstrøm.[225] Et annet moment av betydning er at tap som skyldes villedning ikke kan avhjelpes gjennom andre beføyelser (heving eller prisavslag). En *begrenset* fraskrivelse av culpaansvar, f eks til et visst beløp eller visse tapsposter, kan imidlertid lettere aksepteres. Et eksempel på en slik ansvarsbegrensning finner vi i Telenors alminnelige forretningsvilkår for teletjenester pkt 16. Her er ansvaret for uaktsomme feil ved teletjenesten begrenset til direkte tap og oppad til kr. 25.000 i forbrukerforhold og 50.000 overfor næringsdrivende. Krüger antar imidlertid at også en slikt forbehold i visse tilfeller vil kunne kjennes ugyldig:[226]

> «Allikevel tror jeg at det kan være grunnlag for å drøfte konkret om Televerket kan fraskrive seg ethvert ansvar for simpel uaktsomhet, selv om det bare gjelder indirekte tap [...] [D]reier det seg om «systemfeil» eller egenfeil på høyt saksbehandlernivå, ser jeg ikke bort fra at norsk domstol kan komme til at Televerket bør hefte også for indirekte tap, på tross av en ansvarsfraskrivelse som den fremlagte».

I forhold til informasjonsansvaret må det imidlertid understrekes at en begrensning til «direkte tap» ved culpa vil være jevngodt med en total ansvarsfraskrivelse. Som tidligere nevnt vil det vesentlige tapet ved villedning være

[224] Se Hagstrøm i TfR 1996 s 424-430. Grensen mellom alminnelig og grov uaktsomhet i relasjon til ansvarsfraskrivelser drøftes på s 491 flg.

[225] Se Hagstrøm i TfR 1996 s 465-466, som viser til SOU 1974:83 s 178.

[226] Krüger JV 1992 s 376-377.

avledet eller indirekte.

Trolig vil det være et moment av avgjørende betydning om det dreier seg om forbruker- eller næringsforhold. Partenes stilling er et av de momenter som etter § 36 skal vektlegges. Det følger også av forarbeider og rettspraksis at regelen i særlig grad skal beskytte den svake part i kontraktsforholdet, typisk forbrukeren.

> Den nye regelen i § 37 gjelder bruk av urimelige standardvilkår i forbrukerforhold og er tatt inn som en følge av tilpasningen til EØS-avtalen. Regelen omfatter imidlertid neppe andre tilfeller enn § 36, slik denne er tolket i rettspraksis.

I forbrukerforhold vil tapene gjennomgående være av mindre omfang. Hensynet til tjenesteleverandørens behov for å fraskrive seg ansvar veier således ikke like tungt i disse tilfellene. I næringsforhold må det i alminnelighet tillates et langt større spillerom mht fordelingen av risikoen i kontraktsforholdet. Hagstrøm antar således at begrensninger av ansvaret for indirekte tap i næringsvirksomhet som hovedregel kan aksepteres:

> «Konsekvenstap i næringsvirksomhet kan bli meget omfattende, og det ligger gjerne i de verdier som er involvert og virksomhetenes størrelse at dette generelt sett er påregnelig. For et slikt konsekvenstap kan sterke grunner tilsi at realdebitor må kunne fraskrive seg ansvaret samtidig som skadelidte gjerne har oppfordring til å sikre sine egne interesser ved avbruddsforsikring o.l.»

Disse argumentene vil ha betydelig vekt også for elektronisk informasjonsformidling. Det er i disse tilfellene ikke gitt at mottaker er den «svake» part i kontraktsforholdet. Det kan lett tenkes tilfeller hvor mottaker har langt bedre muligheter enn tjenesteleverandøren til å pulverisere tapet gjennom forsikringsordninger, økte priser på tjenester el.

5. Avsluttende bemerkninger

5.1. INFORMASJONSANSVARET I PRAKSIS

Vi har til nå sett på det rettslige innholdet av det elektroniske informasjonsansvaret etter gjeldende rett. Det gjenstår imidlertid å spørre om reglene har noen praktisk betydning, mao om mottaker har et reellt erstatningsrettslig vern. Som nevnt finnes det i Norge ingen rettspraksis på området. Spørsmålet har heller ikke vært oppe til behandling i teletorgrådet eller forbrukerrådet. Dette *kan* bero på at eventuelle konflikter ikke havner i rettsapparatet fordi de løses ved forlik eller voldgift, men det er nok svært tvilsomt om dette er hovedårsaken. En annen mulig årsak er være at tjenestene er av såpass ny dato at konfliktene ennå ikke har funnet veien inn i rettsapparatet. Tendensen er imidlertid den samme i andre europeiske land, hvor denne tjenestetypen har eksistert i lengre tid.[227] I det følgende drøftes noen forhold som kan virke som *praktiske hindre* for mottakers erstatningskrav.

5.1.1. Rettslig bevissthet

Mangelen på bevissthet om rettigheter og beføyelser blant brukerne av elektroniske informasjonstjenester er trolig en av årsakene til at erstatningsspørsmålet i så liten grad er fremme. Det kan synes som om det er en alminnelig oppfatning at villedning ikke kan gi grunnlag for erstatningskrav i disse tilfellene. Problemet er trolig størst i forbrukerforhold. Sieber skriver:[228]

«It can be assumed that users often do not recognize the providing of wrong or incomplete

[227] Se Rozenfeldt i fagtidsskriftet «Expertises des systemes d'information» nr 152, 1992, s 263 flg. Her drøftes årsakene til det lave antallet erstatningssøksmål mot de franske Minitel-tjenestene. Frankrike var et av de første land som utviklet et elektronisk tjenestetilbud over telefonnettet. Minitel er en *tekstbasert* informasjonstjeneste hvor tv og telefon utgjør sluttbrukerutstyret (videotex). Her finnes også en gjennomgang av praksis vedrørende erstatningsansvar for Minitel-tjenestene. Siden tjenestene dukket opp på midten av 80-tallet har Union fédérale des consommateurs (Frankrikes svar på forbrukerrådet) mottatt tre (!) klager på slike tjenester, og ikke i noen tilfeller er det reist erstatningssøksmål mot tjenesteleverandør.

[228] Sieber s 113-114.

information as a matter of liability [...] because of the widespread conviction that there is no liability for on-line data banks».

Forholdet forsterkes av at tjenesteleverandøren i stor grad benytter seg av omfattende ansvarsfraskrivelser. Selv om disse vil kunne være i faresonen for ugyldighet etter avtl. § 36 er det for tjenesteleverandøren tilstrekkelig at mottaker *tror* den er gyldig. En begrenset ansvarsfraskrivelse kan kanskje i større grad gjøre mottaker oppmerksom på at han i visse tilfeller faktisk *kan* kreve erstatning, noe som fra tjenesteleverandørens ståsted er mindre ønskelig. At rettsstillingen generelt er uklar og at det ikke finnes autoritative og «pedagogiske» rettskilder, som f eks produktansvarsloven, kjøpsloven eller angrefristloven, bidrar ytterligere til problemet.

5.1.2. Beviskrav

Selv om mottaker mener han har et krav mot tjenesteleverandøren, kan beviskrav gjøre det vanskelig å vinne frem med et erstatningssøksmål.[229] For det første må mottaker påvise at det faktisk er levert villedende informasjon og at dette innebærer et mislighold av kontrakten.[230] Dersom kontrakten er inngått on-line og uten utveksling av skriftlige dokumenter, vil det være vanskelig å fastlegge kontraktens innhold nærmere. I tillegg kommer at bakgrunnsretten er uklar mht hvilke kvalitetskrav som for slike tjenester, jf ovenfor pkt 3.3. Fordi informasjonen er levert over nett, og ikke fast knyttet til et fysisk medium, vil det videre kunne være vanskelig å fremlegge *bevis* for hva som faktisk er ytt.

«One of the major problems is that if a system is accused to be defective you do not have the defective element (for example wrong or incomplete information etc.) in your (victim) hand: it is at the other side where it can be changed or corrected immediately».[231]

Med mindre mottaker har sørget for å lagre informasjonen, f eks ved utskrift eller i elektronisk form på harddisk el, eller det kan føres vitner (noe som neppe er særlig praktisk), vil han ikke ha håndfaste bevis for sin påstand.[232] At

[229] Se Bing i NÅR 1985 s 114-121 og LAB File 93/2 Annex V s 3.

[230] Nærmere om bevisbyrdereglene se Hov: Rettergang i sivile saker s 435-438.

[231] Alain Bensoussant i en debatt om ansvar for elektroniske tjenester i LAB. Referert i LAB File 93/2, s 9. Se også Huét s 126.

[232] Det må antas at elektronisk lagrede opplysninger må sidestilles med skriftlige bevis, se Hov Rettergang s 404. Se også nærmere LAB File 92/3 om rettslige problemer knyttet til bruken av

informasjonen er lagret hos mottaker er imidlertid ikke i seg selv tilstrekkelig. Det må også sannsynliggjøres at informasjonen faktisk *stammer fra den påstått ansvarlige tjenesteleverandør*, noe det lett kan reises tvil om.[233] Er det tale om aktuelle opplysninger kommer i tillegg et krav om sannsynliggjøring av tidspunktet for leveringen. Dette stiller i praksis betydelige krav til mottakers kunnskaper om lagring/sikring av bevismateriale. Ytterligere problemer vil kunne oppstå dersom det dreier seg om databasetjenester hvor mottakers fremgangsmåte ved søkingen er en viktig feilkilde. Det må da være opp til mottaker å bevise at feilen ikke beror på ham selv.

For teletorgtjenester er dette problemet søkt avhjulpet ved en *loggføringsplikt* for alle tjenesteleverandører. Ifølge RfT § 1-3 er tjenesteleverandør pliktig til å ta opptak av og oppbevare innholdet av automatiserte tjenester i minst tre måneder. Dersom mottaker krever loggen fremlagt som bevis, og tjenesteleverandøren ikke har overholdt loggføringsplikten, må mottakers påstander kunne legges til grunn med mindre tjenesteleverandøren kan føre bevis for det motsatte.

Mottaker må videre sannsynliggjøre at det foreligger faktisk og adekvat årsakssammenheng. Han må således føre bevis for at han hadde tilstrekkelig tillit til informasjonen, og at hans disposisjoner var en adekvat følge av feilen. I praksis vil dette trolig være en svært tung bevisbyrde.[234]

5.1.3. Uklare parts- og ansvarsforhold

Et annet problem for mottaker vil være plasseringen av ansvaret. Det elektroniske markedet er til dels svært uoversiktlig hva angår parts- og ansvarsforhold. Dette fremheves også av Montero:[235]

> «La multiplicité d'acteurs intervenant dans le prosessus de distribution d'une banque des données: producteur, serveur, distributeur, transporteur, [...] complique la question d'imputabilité».
>
> «Mangfoldet av innblandede aktører i distribusjonen av en databaseytelse; produsent,

elektronisk lagrede dokumenter.

[233] Se Sieber s 126.

[234] Se også LAB File 93/2 Annex VI s 13.

[235] Montero i LAB 93/2 Annex V s 3.

tjenesteleverandør, distributør, transportør osv, kompliserer spørsmålet om plasseringen av ansvaret».

Fordi kontakten skjer over nett og i stor grad uten personlig kontakt mellom partene kan det være vanskelig for mottaker å vite hvem som befinner seg på ytersiden og hvor ytelsen hentes fra. For brukere av teletorgtjenester er dette problemet langt mindre. Her gjelder en *registreringsplikt* for tjenesteleverandør, jf forskriftens § 21. Registeret er offentlig, jf forskriftens § 24. I RfT oppstilles videre en plikt til i markedsføringen å opplyse *«ansvarlig tjenesteleverandørs navn»*, jf § 3-1. Disse reglene vil tilsammen gi mottaker en rimelig mulighet til å finne frem til den ansvarlige.

5.2. DE LEGE FERENDA - BEHOVET FOR RETTSLIG REGULERING I FORBRUKERFORHOLD

«The great inventions that embodied the power of steam and electricity, the railroad and the steamship, the telegraph and the telephone, have built up new customs and new laws. [...] It is however not so much in the making of new laws as in the application of old ones that the creative energy of custom often manifests itself today.»

(Benjamin N. Cardozo: The nature of the judicial process, 1921)

Fremstillingen ovenfor viser at det er en rekke uklarheter og problemer, såvel praktiske som rettslige, knyttet til informasjonsansvar ved elektronisk informasjonsformidling. Paradoksalt nok har man i dag en situasjon hvor ansvaret *i teorien kan bli svært omfattende* for tjenesteleverandøren, samtidig som det *ikke finnes praktiske eksempler* på ansvar. Denne situasjonen er lite tilfredsstillende både for brukerne av informasjonstjenester, som pr i dag ikke har et reellt erstatningsvern, og for de profesjonelle aktørene på ytersiden i kontraktsforholdet, som vil være tjent med klare linjer mht ansvarsspørsmålet.

Etter mitt syn bør man vurdere en *lovregulering* av enkelte spørsmål på dette området. Behovet for regulering er klart størst i *forbrukerforhold*. Her er også betenkelighetene ved en lovregulering mindre. I næringsforhold kan det være større grunn til tilbakeholdenhet, og heller la aktørene bestemme kursen og virkemidlene. En regulering av forbrukeres rettigheter i forhold til elektroniske tjenester vil for øvrig være i tråd med den lovgivingstrend som har gitt seg utslag i særlige forbrukerregler på en rekke felt de senere årene.

Enkelte av de regler som i dag kun gjelder teletorgtjenester bør overføres til elektroniske informasjonstjenester generelt. Det bør her nevnes at teletorgtjenestene i sin nåværende form, med stor sannsynlighet vil bli utkonkurrert av skjermbaserte informasjonstjenester i den nærmeste fremtid. For det første bør det gis *regler om ansvarsplassering*, jf forskriftens § 4, 2. ledd. En forutsetning for en effektiv regulering av ansvarsspørsmålet er at tjenesteleverandøren ikke skal kunne omgå ansvar ved å plassere et mellomledd mellom seg og mottaker. Videre bør ansvaret kanaliseres til den aktør som har størst innflytelse på kvaliteten, her tjenesteleverandøren. Mottaker bør dessuten lett kunne finne ut av hvem han skal holde seg til ved et eventuelt erstatningskrav. Reglene om tjenesteleverandørens registreringsplikt (forskriftens kap 6) og plikt til å oppgi «personalia» til mottaker (RfT § 3-1) bør derfor videreføres. Videre er det for teletorgtjenester gitt egne *prosessuelle* regler, jf RfT kap 4. Bl a avgjør en særskilt uavhengig nemd (teletorgrådet) tvister mellom avtalens parter. Ved en regulering av forbrukerspørsmål ved elektronisk informasjonsformidling vil det være naturlig å gi tilsvarende prosessuelle særregler. Dette kan gjøres ved enten å utvide teletorgrådets kompetanse, ved å la forbrukertvistloven omfatte også elektronisk informasjonsformidling[236] eller gjennom særskilte regler. En regel av stor betydning for bevisførselen er bestemmelsen om tjenesteleverandørens loggføringsplikt (RfT § 1-4).[237] En tilsvarende regel bør oppstilles for andre elektroniske informasjonstjenester.

Videre er det spørsmål om hvilken *ansvarsform* som skal velges ved en eventuell lovregulering. Som vist tidligere er det tungtveiende reelle hensyn som taler mot et strengt informasjonsansvar. Et *rent objektivt ansvar* vil derfor trolig være utelukket, muligens med unntak for informasjon som kan medføre person- eller tingskader på linje med løsøre som omfattes av produktansvarsloven. En slik ansvarsform vil heller ikke ha samme preventive effekt som et ansvar med rom for unnskyldelsesgrunner. På den annen side vil et alminnelig culpaansvar *uten* snudd bevisbyrde innebære at mottaker i praksis vil ha svært begrensede muligheter til å nå frem.[238] Dette vil kunne medføre en lavere kvalitet på

[236] Forbrukertvistloven (lov 28. april 1978 nr 18) gjelder i dag kjøp og håndverkertjenester, jf § 1. Det er mulig at man gjennom en utvidet tolkning kan komme til at også elektronisk informasjonsformidling omfattes, men en uttrykkelig lovfesting vil være langt å foretrekke.

[237] Se ovenfor pkt 5.1.3.

[238] Se ovenfor pkt 3.10.

informasjonstjenester rettet mot forbrukere, fordi risikoen ved mislighold er ubetydelig. Et *for* omfattende erstatningsansvar vil imidlertid kunne slå tilbake på forbrukerne gjennom høye priser.

Valget bør etter mitt syn stå mellom en *culparegel med omvendt bevisbyrde* eller et *kontroll- eller hindringsansvar*. Culpavurderingen ved elektronisk informasjonsformidling vil som nevnt ha betydelige objektive elementer (kvalitetskrav, krav til forsvarlige rutiner og systemer, ansvar for anonyme feil osv). Det er derfor tvilsomt om den *faktiske* forskjellen mellom en culparegel og en kontrollansvarsregel vil være særlig stor.[239] En culparegel vil kanskje gi noe større fleksibilitet mht hvilke subjektive unnskyldelsesgrunner som kan frita for ansvar. En kontrollansvarsregel kan på den annen side være rettsteknisk enklere å praktisere. En lovfestet ansvarsregel i forbrukerforhold bør være *preseptorisk*. Dersom det er adgang til å begrense ansvaret i kontrakten vil regelens erstatningsvern ikke være effektivt. Det er dessuten uheldig at ansvaret skal bero på om tjenesteleverandøren *«er klok nog att friskriva sig från sitt skadeorsakande beteende»*.[240]

Det kan reises spørsmål om en lovregulering av ansvaret også bør gi bestemmelser om *kvalitetskrav*, mao hvor den nærmere grensen for ansvar skal trekkes. Det kan anføres at det en nærmere lovregulering er nødvendig fordi man i motsatt fall vil overlate «havresekken» til den profesjonelle part; å avgjøre hva som skal regnes som «god kvalitet». På den annen side vil domstolene neppe vike tilbake for å sette bransjens oppfatning til side, dersom den finner at forbrukerens interesser ikke ivaretas i tilstrekkelig grad. [241] Jeg stiller meg tvilende til om en lovregulering av disse spørsmålene er hensiktsmessig. For det første vil det være vanskelig å gi generelle bestemmelser med et tilstrekkelig presist innhold, noe reguleringen av teletorgtjenestene demonstrerer til fulle. De «kvalitetskrav» som er oppstilt i RfT har ingen praktisk verdi, så lenge det ikke finnes praksis på området som kan utfylle reglene. For det andre vil rammebetingelsene for vurderingen av kvaliteten være i stadig endring. Den teknologiske utviklingen innebærer raske og omfattendende endringer mht både kostnader og egenskaper ved systemer for kvalitetskontroll. En detaljert

[239] Se Krüger JV 1992 s 360.

[240] Kleineman s 419.

[241] Se Krüger s 224.

regulering av kvalitetsspørsmålet i lov eller forskrift vil kunne «låse» den rettslige utviklingen. Domstoler og andre konfliktløsende organer, f eks Teletorgrådet, vil i langt større grad makte å fange opp endringene i tjenestenes rammebetingelser.

Dersom man gjennomfører en lovregulering av ansvaret bør man samtidig sørge for å opprette *ansvarsforsikringsordninger* som muliggjør en pulverisering av tapet, og hindrer urimelige utslag av ansvarsregelen. En forsikringsordning vil for øvrig også sikre at det finnes dekning for mottaker.

Det kan videre reises spørsmål om de begrensninger som ligger i kravet til adekvans i årsakssammenhengen er tilstrekkelige, eller om det bør lovfestes ytterligere *begrensninger i ansvaret*, slik det er gjort f eks for kontrollansvaret i kjøpsforhold, jf kjl § 67. Her er det flere muligheter, men ingen fullgode løsninger. Beløpsmessige begrensninger, eller løsninger basert på «normaltap» vil være rettsteknisk enkelt å praktisere og gi klare løsninger, men vil kunne oppfattes som firkantet og urimelig i det enkelte tilfelle. Et annet moment som taler mot en slik løsning er at den åpner for spekulasjoner fra den ansvarliges side; hvilket kvalitetsnivå er mest lønnsomt? Begrensninger etter skadetyper, eventuelt i kombinasjon med tradisjonelle adekvansbetraktninger vil gi større fleksibilitet og rom for rimelige løsninger i det enkelte tilfelle, men vil skape uklarhet og redusere de rettstekniske og prosessøkonomiske fordelene med en lovregulert ansvarsbegrensning.

Det skal imidlertid ikke underslås at det er betydelige vansker knyttet til en regulering av informasjonsansvaret ved elektronisk informasjonsformidling. En lovregulering fordrer klare definisjoner av parter og aktører, noe som kan være problematisk på dette området. Videre må det avgrenses mot ansvar utenfor kontraktsforhold. All villedning kan åpenbart ikke være ansvarsbetingende. Et ansvar som følger informasjonen, slik produktansvaret følger produktet, er derfor uholdbart. Et annet forhold som vil kunne vanskeliggjøre avgrensningen av ansvaret er at skillelinjene mellom ulike former for kommunikasjon og informasjonsformidling utviskes. I dag atskilte områder som kringkasting (tv og radio), taletelefoni, avis- og tidsskriftsbasert informasjon og elektronisk informasjonsformidling vil i stadig større grad flyte sammen. Disse problemene bør imidlertid ikke være til hinder for at forbrukervernet for elektroniske informasjonstjenester bringes opp på et mer tilfredsstillende nivå enn i dag.

LITTERATUR

Augdahl, Per: Den norske obligationsretts almindelige del, Oslo 1978

Bengtsson, Bertil: Skadeståndsrätt - några huvudlinjer, Stockholm1994

Bergem, John Egil og Rognlien, Stein: Kjøpsloven 1988 og FN-konvensjonen 1980 om internasjonale løsørekjøp, Oslo 1991 (sit. Bergem & Rognlien)

Bernitz, Ulf: Standardavtalsrätt, Stockholm 1993

Bing, Jon: Rettslige kommunikasjonsprosesser, Oslo 1982

Bing, Jon: Risiko og ansvar ved telekommunikasjon, Nordisk årbok i rettsinformatikk 1985 s 114-121

Bing, Jon: Juridiske aspekter ved etablering og distribusjon av elektroniske tjenester, Statskonsult Oslo 1992 (sit. Bing)

Bing, Jon: Offentlige informasjonstjenester - rettslige aspekter, Complex 6/94

Bing, Jon: Handel med informasjon i åpne nett, foredrag på Det 11. nordiske møte i rettsinformatikk, Åbo 24-25. november 1995; publisert i Rätten till information som en mänsklig rättighet (red Saarenpää/Suksi), Åbo 1997

Bing, Jon: Jurisdiksjon og lovvalg for det elektroniske marked, i IRI-rapport 1996 (Elektronisk marked, red Ole E. Tokvam) Universitetet i Oslo

Blume, Peter: Brugerkontrakter til retsinformationssystemer, Nordisk årsbokfor rettsinformatikk, s 149-159 (sit. Blume)

Brinnen, Martin: Ansvar och yttrandefrihet i telemedier, IRI-rapport 1995:2 Universitetet i Stockholm (sit. Brinnen)

Bryde Andersen, Mads: EDB og ansvar, København 1989 (sit. Bryde Andersen EDB og ansvar)

Bryde Andersen, Mads: Risiko og ansvar ved databasefejl, Nordisk årbok i rettsinformatikk 1989, s 134-148 (sit. Bryde Andersen NÅR 1989)

Bryde Andersen, Mads: Lærebog i EDB-ret, København 1991 (sit. Bryde Andersen EDB-ret)

Bryde Andersen, Mads: Praktisk aftaleret, København 1995

Djønne, Grønn og Hatli: Personregisterloven, Oslo 1987.

Eckhoff, Torstein: Rettskildelære, Oslo 1993.

Galtung, Andreas: Rettslige sider ved teletorg, Complex 10/92 (sit. Galtung).

Gomard, Bernard: Forholdet mellem erstatningsregler i og udenfor kontraktsforhold, København 1958.

Guttormsen, G.: Elforsyningskontrakten - et bidrag til energiretten, Universitetsforlaget Oslo 1968 (sit. Guttormsen)

Hagstrøm, Viggo: Culpanormen, Aschehoug Oslo 1985

Hagstrøm, Viggo: Offentligrettslig erstatningsansvar, 1987

Hagstrøm, Viggo: Informasjonsansvar - om villedning av annen enn kontraktspart, TfR 1989 s 196 flg (sit. Hagstrøm TfR)

Hagstrøm, Viggo: Fragmenter fra obligasjonsrett I, Universitetet i Oslos stensilserie nr 143, Oslo 1992 (sit. Hagstrøm)

Hagstrøm, Viggo: Urimelige avtalevilkår, LoR 1994, nr 3/4, s 131-168

Hagstrøm, Viggo: Om grensene for ansvarsfraskrivelse, særlig i næringsforhold, TfR 1996 s 421-518

Hanson, Ulf: Ansvar för information från databaser, Nordisk årbok i rettsinformatikk 1985 s 90-104

Hanson, Ulf: Kvalitetskrav på informationstjänster, IRI-rapport 1987:1 Universitetet i Stockholm (sit. Hanson)

Herre, Johnny: Ersättningar i köprätten, Stockholm 1996

Hov, Jo: Avtalerett, Oslo 1992 (sit. Hov)

Hov, Jo: Rettergang i sivile saker, Oslo 1994

Huét, Jérôme: Liability of information providers, Tulane Civil Law Review 1990:5 s 102-127, (sit. Huét)

Jacobson, Hans: Avtalsrättsliga frågor vid elektronisk kommunikation, referat fra Det 34. nordiske juristmøte s. 713 flg

Kaspersen, Knut B: Kredittopplysning, Complex 10/88

Klasén, Lars: Onlinemarknad i omdaning, Nordisk årbok i rettsinformatikk 1996 s 142-147

Kleineman, Jan: Ren formögenhetsskada - särskilt vid vilseledande av annan än kontraktspart, Stockholm 1987 (sit. Kleineman)

Krüger, Kai: Kontraktsrett, Bergen 1989 (sit. Krüger)

Krüger, Kai: Norsk kjøpsrett, Bergen 1991 (sit. Krüger Kjøpsrett)

Krüger, Kai: Hindringsansvar - ny kontraktsrettslig ansvarsfigur?, Jussens Venner 1992 s 337-381 (sit. Krüger JV 1992)

Krüger, Kai: Statlig kontrollansvar - en høyesterettsdom, Lov og Rett 1992 s 439-455 (sit. Krüger LoR 1992)

Kruse, A. Vinding: Erstatningsretten I del, København 1964

Lindberg, Agne og Westman, Daniel: Praktisk IT-rätt, Stockholm 1997

Lødrup, Peter: Erstatningsrett, Oslo 1995 (sit. Lødrup)

Nygaard, Nils: Produktansvarsloven (lovkommentar), Oslo 1995

Nygaard, Nils: Skade og ansvar, Oslo 1992 (sit. Nygaard)

Nørager-Nielsen, Jacob: Ansvarsspørgsmål ved aftaler om EDB-programmer, Det 32. nordiske juristmøte, s 286-305

Nørager-Nielsen, Jacob: EDB-kontrakter, København 1987 (sit. Nørager-Nielsen)

Rognlien, Stein: Produktansvaret, Oslo 1992 (sit. Rognlien)

Rozenfeldt, Sylvie: «Irresponsabilité» du fait de l'information, Expertises des systemes d'information nr 152 1992 s 263 flg

Samuelsen, Morten og Søgaard, Kjell: Rådgiveransvaret, Ringsted 1993 (sit. Samuelsen & Søgaard)

Sandvik, Tore: Konsulentens økonomiske ansvar, referat fra Det 27. nordiske juristmøte bilag 10 (sit Sandvik)

Seipel, Peter: Databasrätt, IRI-rapport 1990:6 Universitetet i Stockholm (sit. Seipel)

Seipel, Peter (red): From Data Protection to Knowledge Machines, Stockholm 1990

Selvig, Erling: Kontraktsretten, Knophs oversikt over Norges rett s 298 -646, Oslo 1993 (sit. Selvig)

Sieber, Ulrich (red): Liability for On-line Data Bank Services, Würzburg 1991 (sit. Sieber)

Smidt, Connie: Informationsansvaret, Complex 2/93

Stabell, Tolle: Det offentliges erstatningansvar for kontrollvirksomhet, Jussens Venner 1996 s 195-212

Sæbø, Rune: Innsidehandel med verdipapir, Bergen 1995

Steen, Thomas Prebensen: Post- og televerkets regulerte ansvar, Complex 4/82

Taxell, Lars Erik: Skadestånd vid avtalsbrott, Åbo 1993

Woxholth, Geir: Avtaleinngåelse - i og utenfor avtaleloven, Oslo 1995 (sit. Woxholth)

Aarum, Kristin N.: Styremedlemmers erstatningssansvar i aksjeselskaper, juridisk doktorgrad ved Universitetet i Oslo (sit. Aarum)

ANDRE KILDER

Diverse

Clarke, Charles: Legal Liability for Inaccuracy and Mis-Statements in Books and Journals, notat til The Publishers Association, England 1989

Denis, Sabine m fl: Liability in the provision of information services, European Association of Information Services (EUSIDIC) Research Project 1989 (sit. Denis)

Information Market Observatory: The Quality of Electronic Information Products and Services, IMO Working Paper 95/4

Pitrat (chairman): Liability related to Information Services, Commission of the European Communities Legal Advisiory Board (LAB) File 93/2, meeting of 29/30 april 1993 (sit. LAB File 93/2)

Statssekretærutvalget for IT: Den norske IT-veien - Bit for bit, rapport 1996

Forarbeider

Ot prp nr 80 1986-1987

Web-adresser

http://nettavisen.no

http://dagbladet.no

http://aftenposten.no

http://www.sol.no/tdn/ajour

http://www.bedrock.com/patents/custserv/oprice96.html

http://www.lovdata.no

http://home.sn.no/home.br-info

http://www.interpost.no/infobase/bestilling

Utklipp

Bergens Tidende 10. april 1996

Dagens Næringsliv 9. oktober 1996

DOMMER

Norge

Rt 1915.122

Rt 1915.265

Rt 1926.919

Rt 1959.581

Rt 1964.132

Rt 1979.46

Rt 1981.445

Rt 1981.462

Rt 1982.1357

Rt 1983.205

Rt 1988.440

Rt 1991.954

Rt 1992.453

RG 1982.604

RG 1982.832

RG 1990.718

Danmark

U1949.1139

USA

Yuhas vs Mudge, Popular Mechanics Corp (322 A. 2d 824, 1974)

Aetna Casualty and Surety vs Jeppesen & co (642 F 2nd 339, 1981)

Brocklesby vs US and Jeppesen (767 F 2nd 1288 1985)

Daniel vs Dow Jones Inc (520 NYS 2nd 334 1987)

Walter vs Bauer (109 Misc. 2d 189, 439 N.Y.S. 2d 821, 823, Sup Ct. 1981)

Frankrike

Tribunal de paix de Paris, 24. juin 1921, Gaz. Pal. 1921 2xsem. s 373

Gribinsky vs Nathan (T.G.I. 1er, 28-5-1986, s 1987 IR, 3R)

Belgia

Cedec vs Meurant (767 F.2nd 1288, 1985)

Tyskland

OLG Karlsruhe (1979) GRUR s 267

BGH NJW 1970, s 1963

FORKORTELSER

Rt	Norsk Retstidende
RG	Rettens Gang
LoR	Lov og Rett
JV	Jussens venner
TfR	Tidsskrift for Rettsvitenskap
sjøl	Sjøloven (lov 20. juli 1893 nr 1)
avtl	Avtaleloven (lov 31. mai 1918 nr 4)
tingl	Tinglysingsloven (lov 7. juni 1935 nr 2)
husl	Husleieloven (lov 16. juni 1939 nr 6)
skl	Skadeserstatningsloven (lov 13. juni 1969 nr 26)
vpsl	Verdipapirsentralloven (lov 14. juni 1985 nr 62)
kjl	Kjøpsloven (lov 13 mai 1988 nr 27)
prodansvl	Produktansvarsloven (lov 23 desember 1988 nr 104)
htjl	Håndverkertjenesteloven (lov 16. juni 1989 nr 63)
avhl	Avhendingsloven (lov 3. juli 1992 nr 93)
luftl	Luftfartsloven (lov 11. juni 1993 nr 101)
telel	Telekommunikasjonsloven (lov 23. juni 1995 nr 39)
RfT	Regler for Teletorg (vedl)
TAVS	Transborder Audio- and Videotex Services

VEDLEGG

1. Forskrift for teletorg
2. Regler for teletorg

Avtale mellom Televerket og IL-Forum og Forbrukerrådet

Regler *for TeleTorg*

På bakgrunn av Samferdselsdepartementets forskrift om teletorgtjenester fastsatt 03.03.94
§ 19 er partene blitt enige om å fastsette følgende Regler for TeleTorg

Kap 1 - Innledende bestemmelser

§ 1-1 Definisjon

TeleTorg er et tjenestetilbud via Televerkets telefontjeneste, som tilbys under særskilte telefonnummer, der tjenesteleverandøren tilbyr informasjon eller annen type ytelse, og hvor Televerket sørget for registrering av bruken av tjenesten samt fakturering og oppkreving av vederlaget for tjenesten.

§ 1-2 God teletorgskikk

Teletorgtjenester må ikke tilbys på en måte som strider mot god forretningsskikk eller er urimelig i forhold til forbrukerne (god teletorgskikk). Herunder skal tjenestene og deres markedsføring utformes under tilbørlig hensyntagen til det samfunnsmessige ansvar og de krav som følger av Televerkets rolle som formidler og oppkrever av tjenestene. Tjenestene må ikke utformes slik at de kan svekke publikums tillit til TeleTorg i sin alminnelighet.

Alle tjenester på TeleTorg og markedsføring av teletorgtjenester skal være klart og utvetydig innenfor rammene av den til enhver tid gjeldende lovgivning og rett.

Om visse slags handlinger som strider mot god teletorgskikk er det gitt særskilte bestemmelser i kap 2 og 3.

§ 1-3 Kategorier av tjenester

Teletorgtjenester kan tilbys i følgende kategorier, jfr. forskrift om teletorgtjenester § 8

- alminnelige bruktjenester (kategori I),
- underholdningstjenester mv (kategori II), og
- abonnementstjenester (kategori III).

Televerket avgjør i hvilken kategori en tjeneste skal plasseres, jfr. likevel § 4-3

§ 1-4 Opptak av automatiserte tjenester

Tjenesteleverandør skal på betryggende måte sikre opptak eller tilsvarende av automatiserte tjenester. Nødvendig dokumentasjon skal oppbevares i minst 3 måneder, og skal på forespørsel stilles til disposisjon kostnadsfritt for Teletorgrådet.

Kap 2 - Krav til tjenestenes innhold, kvalitet m.v.

§ 2-1 Generelle krav til innholdet

Tjenester må ikke inneholde beskrivelse av noen form for vold, unntatt som naturlig ledd i nyhetstjenester.

Tjenester må ikke direkte eller indirekte kunne oppfattes som en oppfordring til eller forherligelse av noe som er ulovlig eller farlig.

Tjenester må i innhold eller form ikke være krenkende for noen eller egnet til å skade noens omdømme, eller forøvrig virke truende, forhånende, nedverdigende eller utsette noen for forfølgelse, mobbing eller lignende.

Tjenester må ikke krenke sømmelighet eller virke forrlende, moralsk nedbrytende eller sløvende. Herunder må tjenester ikke direkte eller indirekte omhandle seksuelle eller erotiske forhold eller kunne oppfattes som om de gjelder slike forhold. Unntatt er opplysningstjenester som drives på medisinsk eller annet faglig forsvarlig grunnlag.

Tjenester må ikke inneholde informasjon som er uriktig eller villedende, eller informasjon som er sammenstilt eller valgt ut på en måte som gjør at fremstillingen kan være egnet til å villede.

Tjenester må ikke krenke privatlivets fred eller personvernet.

Tjenester må ikke spesielt være rettet mot noen under 16 år.

§ 2-2 Generelle krav til kvalitet

Enhver tjeneste skal være av god kvalitet. All informasjon skal være tydelig og klar. Informasjonen som brukes skal være aktuell og ajour.

Ingen tjenester må utsettes eller forsinkes utover den tid som er nødvendig for selve tjenesten.

Tjenesten skal ikke innrettes slik at den helt eller delvis blir verdiløs når den brytes etter maksimalt tillatt tid.

§ 2-3 Tjenesteleverandørs utstyr

Tjenesteleverandørs terminalutstyr skal ha god tilgjengelighet. Utstyr og eventuell betjening skal ha kapasitet til å betjene anropene.

Ved automatiserte tjenester skal utstyrets funksjonalitet være god. Innringer skal ikke behøve å være ekstra omhyggelig med tasting for å komme frem i menyen, og det skal umiddelbart oppgis hvordan man kan taste seg forbi informasjon og instruksjer man ikke trenger.

2-4 Tjenesteleverandørs kvalifikasjoner m.v.

Dersom bestemte kvalifikasjoner er en forutsetning for å levere en tilfredsstillende tjeneste, skal tjenesteleverandøren til enhver tid kunne dokumentere den nødvendige kompetanse. Automatisert tjeneste innen medisin, psykologi eller helse forøvrig skal dessuten være vurdert av autoritativ faginstans. Det samme gjelder andre tjenester som tilbyr informasjon eller veiledning som man kan forvente søkes av svake eller utsatte brukergrupper.

Hvis levering av en tjeneste krever offentlig godkjenning skal slik godkjenning dokumenteres, jfr. forskrift om teleinngjtjenester § 21.

§ 2-5 Konkurranser, spill o.l

Det skal på en lettfattelig og korrekt måte gis en orientering om reglene for vedkommende konkurranse, spill e.l. Brukere som kjenner reglene skal kunne avbryte orienteringen ved et tastetrykk.

Tjenesten skal maksimalt varе i 20 minutter og aldri så lenge at total pris for tjenesten blir mer enn 40 kroner.

Alle konkurranser, spill o.l. skal ha en forhåndsfastsatt avslutningsdag. Innen 14 dager fra avslutningsdagen skal det kunngjøres en oversikt over vinnerne i en alminnelig lest avis. Liten deltakelse e.l. gir ikke tjenesteleverandøren rett til å endre avslutningsdagen, eller å unnlate å dele ut premiene eller begrense premienes størrelse. Vinnerne skal motta sine premier innen en måned fra avslutningsdagen.

Ved markedsføring av konkurranser, spill o.l. skal følgende opplysninger fremgå:

- avslutningsdagen,
- premienes art og eventuelt størrelse, og
- når og hvordan vinnerne kunngjøres.

Tjenesteleverandør skal fastsette et reglement for tjenesten, som på forespørsel skal tilstilles interesserte. Av reglementet skal de opplysninger som skal gis ved markedsføringen fremgå, samt:

- kriterier for utvelgelse av vinnerne,
- eventuelle begrensninger for deltakelse, og
- konkurranse- spilleregler.

Muligheterne for å vinne premie, eller premienes størrelse, må ikke fremstilles på en måte som kan virke villedende. TeleTorg må ikke benytes til utlodninger eller til andre tiltak hvor premieringen beror på tilfellet, med mindre tiltaket er godkjent etter lotteriloven. Kan det være tvil om en tjeneste som ønskes levert som konkurranse omfattes av lotteriloven bør tjenesteleverandøren innhente uttalelse om dette fra Justisdepartementet.

§ 2-6 Rådgivningstjenester

Ved innledningen av en samtale skal det angis hvem som er ansvarlig for tjenesten og det fagområdet som tjenesten dekker. Råd og informasjon skal ikke gjelde andre områder enn det som er angitt.

I forbindelse med konsulent- og rådgivningstjenester skal det normalt angis at telefonrådgivning eller sms ikke kan bli utsammende.

Alle konsulent- og rådgivningstjenester må være innenfor den til enhver tid gjeldende faglige standard på området.

Leverandør av konsulent- og rådgivningstjenester må presentere sine råd og opplysninger på en saklig og lett forståelig måte.

§ 2-7 Innsamlinger o.l.

Tjeneste med innsamling som formål skal underlegges kontroll og ettersyn av stiftelsen Innsamlingskontrollen i Norge med mindre tjenesteleverandør er organisasjon med dispensasjon fra dette kravet etter forskriftens § 12.

Tjenester som etableres i forbindelse med innsamlinger eller andre veldedige tiltak, skal innledningsvis angi formålet for innsamlingen eller tiltaket, samt navn, adresse og telefonnummer for den ansvarlige for innsamlingen eller tiltaket, med mindre disse opplysningene fremgår tydelig av markedsføringen eller på annen måte.

Tjenester som direkte eller indirekte er knyttet til veldedige formål kan ikke utnyttes i kommersielt øyemed.

Hvis konkurranse, spill o.l. benyttes i forbindelse med et veldedig tiltak, gjelder i tillegg reglene i § 2-5.

§ 2-8 Pratelinjer

Det skal på en lettfattelig måte gis en orientering om retningslinjene for bruk av tjenesten og virkningen av å bryte retningslinjene. Det skal også opplyses at samtalen overvåkes, og at det kan bli gjort opptak av samtalen i kontrolløyemed. Brukere som kjenner retningslinjene for tjenesten, skal kunne avbryte orienteringen ved et tastetrykk i tilfeller hvor dette teknisk er mulig. I andre tilfeller skal orienteringen ikke være i mer enn 20 sekunder.

Det skal med jevne mellomrom brytes inn i samtalen med et signal/melding som angir samtalens tidsforløp. Etter 20 minutter skal samtalen brytes.

Pratelinjer skal overvåkes av en operatør. En operatør skal maksimalt overvåke seks samtalegrupper samtidig, men aldri flere samtidig enn at kontrollfunksjonen ivaretas på betryggende måte. Operatøren skal føre logg som skal gi fyldestgjørende grunnlag for kontroll med at reglene for linjen overholdes. Loggen kan være i form av båndopptak eller tilsvarende. En logg skal ikke benyttes på annen måte enn i forbindelse med saker for Teletorgrådet. Enhver logg skal oppbevares i minst 3 måneder. Båndopptak skal deretter slettes på betryggende måte, med mindre opptaket kan få betydning i sak for Teletorgrådet.

Aldersgrensen for bruk av pratelinjer er 18 år. Dersom operatøren får mistanke om at det deltar en person som er under 18 år, skal han søke å få dette avklaret. Dersom operatøren fortsatt tror at vedkommende er under 18 år, skal vedkommende oppfordres til å legge på. Skjer ikke dette, skal operatøren koble bort vedkommende.

Pratelinjer kan ikke begrenses slik at det på linjen blir direkte kontakt mellom et fåtall brukere. Deltakere på pratelinjer må ikke direkte eller indirekte identifisere seg. Deltakere kan likevel identifisere seg overfor operatøren.

Kjøp og salg av varer og tjenester av enhver art, herunder kobling, markedsføring, formidling og lignende er ikke tillatt på pratelinjer.

Pratelinjer med sikte på seksuell samvær, eller som kan oppfattes som om de gjelder slike forhold, er ikke tillatt. Det samme gjelder bruk av pratelinjer på slik måte.

Dersom en pratelinje utnyttes i strid med reglene her, skal vedkommende bruker advares av operatøren. Gjør brukeren ytterligere brudd på reglene, skal operatøren koble bort vedkommende. Åpenbart berusede eller sløvende brukere kan koblea bort uten forutgående varsel.

§ 2-9 Kontaktannonser

Aldersgrensen for kontaktannonser på TeleTorg er 18 år.

Annonsørens identitet må ikke direkte eller indirekte fremkomme i kontaktannonser, eller på annen måte repes av tjenesteleverandøren. Teksten i kontaktannonser skal være klar og entydig. Annonsene må ikke ta sikte på seksuell samvær, eller kunne oppfattes som om de gjelder slike forhold.

Dersom en tjenesteleverandør avviser en kontaktannonse skal grunnen til dette oppgis til annonsøren. Ingen automatisert kontaktannonse kan brukes mer enn én måned. Ingen manuell kontaktannonse kan brukes mer enn to måneder. Annonser skal etter at bruken er opphørt lagres i tre måneder, og skal deretter slettes. En annonsør kan når som helst kreve at annonsen tas ut av bruk.

Tjenesteleverandøren skal til enhver tid kunne sannsynliggjøre at annonsene er ekte.

Tjenesteleverandøren skal føre et betryggende register over annonsene, hvor det minst skal fremgå tidspunktet for innrykning og opphør av bruken av annonsen, teletorgnummeret som annonsøren har ringt, annonsens identifikasjonsnummer og tidspunkt for sletting for hver enkelt annonse.

§ 2-10 Utnyttelse av andre medier
Tilbyr teletorgtjenester i kombinasjon med andre medier, gjelder Regler for TeleTorg på samme måte for tjenesteleverandørens bruk av slike medier.

§ 2-11 Ordretelefon m.v.
TeleTorg kan ikke brukes som ordretelefon. TeleTorg kan heller ikke benyttes til betaling for varer, eller for tjenester som ikke har en naturlig sammenheng med TeleTorg.

§ 2-12 Svartjenester
TeleTorg kan brukes til levering av svar på oppgaver, konkurranser m.v. som er inntatt i aviser, ukeblad og andre periodiske publikasjoner som omfattes av markedsføringsloven § 5 annet ledd.

Total pris for svartjeneste skal til vanlig ikke overstige kostnader ved innsending av brev/postkort.

Vedkommende massemedium kan ikke få del i trafikkinntektene.

ap 3 - Markedsføring av teletorgtjenester

§ 3-1 Generell informasjonsplikt
Ved all markedsføring skal følgende opplysninger klart og tydelig fremgå:

- hva slags tjeneste det er,
- pris for bruk av tjenesten, og
- ansvarlig tjenesteleverandørs navn.

Ved automatiske tjenester skal i tillegg oppgis at tjenesten er automatisk, samt et vanlig betjent telefonnummer hos tjenesteleverandøren.

Ved markedsføring skal det alltid fremgå at det gjelder en tjeneste på TeleTorg med høyere takster enn for vanlige telefonnummer, herunder skal telefonnummeret skrives/leses slik Televerket har bestemt (de tre første tall i nummeret skal skrives/leses samlet, og klart atskilt fra de øvrige tall).

§ 3-2 Innholdsmessige krav
Markedsføring av teletorgtjenester må ikke direkte eller indirekte i innhold eller form, gjennom antydninger, utelatelser, tvetydigheter, overdrevne påstander, fremhevning av uvedkommende forhold, eller på annen måte være egnet til å villede publikum.

Begrensningene i kapittel 2 gjelder tilsvarende for markedsføringstiltak så langt de passer.

§ 3-3 Bruk av utsikt til gevinst o.l.
Teletorgtjenester må ikke markedsføres ved å stille publikum i utsikt mulighet for premie, gevinst, gave, belønning eller annen fordel, med mindre det gjelder markedsføring av ellers tillatt lotteri eller konkurranse, spill e.l. i samsvar med § 2-5.

Markedsføringen må ikke inneholde noe som kan villede publikum med hensyn til å bedre sin økonomiske situasjon, sin sysselsettingssituasjon eller annen livssituasjon ved bruk av en tjeneste.

§ 3-4 Bruk av særlige grupper i markedsføringen
Utsatte eller svake grupper i samfunnet må ikke direkte eller indirekte brukes i markedsføringen på en unødig måte.

Personer under 16 år må ikke brukes i forbindelse med markedsføringstiltak.

§ 3-5 Markedsføring rettet mot særlige grupper
Markedsføring rettet mot utsatte eller svake grupper i samfunnet, herunder mot ungdom mellom 16 og 18 år, skal skje under tilbørlig hensyntagen til vedkommende gruppes særlige forhold. Markedsføring rettet mot personer under 16 år er ikke tillatt.

Kap 4 - Regler om særskilt nemnd for TeleTorg

§ 4-1 Forvaltning, organisasjon m.v.

Teletorgrådet er en avtalefestet og uavhengig særskilt nemnd som skal medvirke til at bestemmelsene i Forskrift om teletorgtjenester og Regler for TeleTorg etterleves. Teletorgrådet kan organiseres som en selvstendig stiftelse.

Teletorgrådets avgjørelser blir bindende for partene i saken, samt for Televerket uavhengig av om Televerket er part i saken, med mindre søksmål reises etter § 4-10.

Rådet fungerer som voldgiftsrett dersom partene blir enige om det. Dette gjelder likevel ikke i saker hvor en forbruker er part.

Teletorgrådet bistås av et sekretariat. Utgiftene til Teletorgrådets og sekretariatets nødvendige virksomhet dekkes av Teletorgfondet.

§ 4-2 Teletorgrådets oppnevning og sammensetning

Teletorgrådet skal bestå av 6 medlemmer. Rådets leder og nestleder samt ett varamedlem oppnevnes av Byrettsjustitiarius i Oslo, og skal tilfredsstille kravene i domstolsloven §§ 53 og 54 annet ledd. Ett medlem med personlig varamedlem oppnevnes av Forbrukerrådet. To medlemmer oppnevnes av Universitetet i Oslo og ett medlem oppnevnes av Handelshøyskolen BI.

Medlemmene tjenesteggjør i 2 år. Et medlem blir sittende inntil nytt medlem er oppnevnt, selv om tjenestetiden er utløpt. I særlige tilfeller kan nytt medlem oppnevnes før tjenestetiden er utløpt.

§ 4-3 Klagerett til Teletorgrådet

Televerket, Interesseorganisasjon for brukere, tjenesteleverandør, IL-Forum eller bruker som mener at noen bestemmelse i Forskrift om teletorgtjenester eller i Regler for TeleTorg er overtrådt, kan bringe saken inn for Teletorgrådet til avgjørelse. Televerket bør, dersom klage fra bruker finnes berettiget, slutte seg til klagen.

Televerket, Forbrukerrådet eller IL-Forum kan anmode rådet om å avgi rådgivende uttalelser om forhold av prinsipiell interesse. Rådet avgjør selv om uttalelse skal gis.

Teletorgrådet kan i særskilte tilfeller ta opp saker av eget tiltak.

Teletorgrådet eller rådets leder eller nestleder kan avvise klager som:

a) Kommer inn senere enn en måned etter at klageren ble oppmerksom på det påklagede forhold.

b) Gjelder et forhold som tilsvarer en tidligere klage mot samme tjenesteleverandør i sak som er under behandling eller som tidligere er avgjort.

c) Er åpenbart uhåndbare.

d) Faller utenfor Teletorgrådets kompetanseområde.

§ 4-4 Saksforberedelse

Klage som ønskes behandlet av Teletorgrådet, innleveres til Televerket eller til Teletorgrådets sekretariat. Klager som kommer inn til Televerket, skal videresendes til Teletorgrådets sekretariat, med de tilleggsopplysninger Televerket finner nødvendige for opplysning av saken.

Saksforberedelsen skal være skriftlig. Klagen skal inneholde angivelse av eget og motpartens navn, det aktuelle teletorgnummer for den påklagede tjeneste, samt en angivelse av hva det klages på og hvorfor. Det bør angis når det påklagede forhold fant sted. Sekretariatet skal påse at klagen gir klare og tilstrekkelige opplysninger om saken, og skal om nødvendig veilede klageren.

Sekretariatet oversender klagen i brev til motparten, med to ukers frist for denne til å fremkomme med sin redegjørelse for tvisten.

Sekretariatet skal påse at alle nødvendige opplysninger kommer fram. Sekretariatet kan kreve at Televerket fremlegger opplysninger om omsetning for den påklagede tjeneste. For å sikre bevis kan det gjøres opptak av en tjeneste som antas å være urettmessig.

Når saken er tilstrekkelig forberedt utarbeides en skriftlig redegjørelse til rådet.

Ved manglende svar på henvendelser fra Teletorgrådet, kan den annen parts fremstilling legges til grunn.

§ 4-5 Avgjørelser under saksforberedelsen

Beslutninger under saksforberedelsen treffes av rådets leder eller nestleder. Beslutninger som er fattet under saksforberedelsen kan omgjøres.

Hvis det er grunn til å anta at et påklaget forhold kan gi grunnlag for beslutning etter § 4-7 annet ledd, kan Televerket pålegges å holde tilbake utbetalingen for vedkommende tjeneste eller midlertidig stanse tjenesten. Beslutninger om å holde tilbake utbetaling eller om å stanse en tjeneste skal være skriftlige, og gi en kort faktisk beskrivelse av det antatt urettmessige forhold og grunnen til tiltaket. Vedkommende tjenesteleverandør skal ha minst 24 timers varsel om at det vurderes å fatte beslutning som nevnt i første punktum.

Ved åpenbart grove overtredelser eller hvor det av andre grunner bør treffes beslutning som nevnt i foregående ledd uten opphold, kan beslutningen treffes uten at tjenesteleverandøren varsles på forhånd. I så fall skal vedkommende tjenesteleverandør forelegges beslutningen uten ugrunnet opphold.

En beslutning om tilbakeholdelse av utbetaling skal ikke gjelde beløp som står i åpenbart misforhold til tjenesteleverandørens antatte fortjeneste ved den urettmessige virksomhet. Så snart regelbruddet er dokumentert rettet av tjenesteleverandør skal videre inntekter på tjenesten unntas fra tilbakehold og tjenesten gjenåpnes dersom den har vært stanset.

Er det fattet beslutning etter annet eller tredje ledd skal klagesaken søkes avgjort på første ordinære rådsmøte.

Teletorgrådet kan i nødvendig utstrekning innhente sakkyndig bistand, herunder uttalelser i saken fra andre organer, institusjoner m.v.

§ 4-6 Rådets saksbehandling

I den enkelte sak settes rådet med tre medlemmer, hvorav rådets leder eller nestleder skal være den ene. I saker hvor en forbruker er part, bør det medlem som er oppnevnt av Forbrukerrådet delta. Rådets leder kan bestemme at en sak skal behandles av Teletorgrådet i plenum.

Når rådet settes med tre medlemmer, skal rådet være fulltallig. Som rådets avgjørelse gjelder det som flertallet av medlemmene stemmer for. Når rådet settes i plenum, skal minst fire medlemmer være til stede. Ved stemmelikhet gjelder det som lederen stemmer for. Et eventuelt mindretall bør begrunne sitt standpunkt i avgjørelsen.

Rådet avgjør saken i møte på grunnlag av sekretariatets redegjørelse og eventuelle kommentarer fra partene. Teletorgrådet er ikke bundet av klagerens anførsler.

Over rådets møter føres protokoll.

Dersom rådets leder eller nestleder finner det ønskelig kan partene innkalles til møte i rådet. Partene skal møte personlig, med mindre lederen finner at vedkommende kan la seg representere; ved fullmektig. En forbruker som innkalles til møte i rådet har rett til å få dekket sine nødvendige utgifter i denne forbindelse. Utgifter til fullmektig dekkes bare dersom dette bestemmes av rådets formann eller nestformann.

§ 4-7 Teletorgrådets avgjørelser

Teletorgrådets avgjørelse kan gå ut på at et forhold er eller ikke er brudd på forskriftene for teletorgtjenester eller Regler for TeleTorg og pålegge tjenesteleverandøren å opphøre med forholdet.

Ved vesentlige og/eller gjentatte brudd på reglene kan Teletorgrådet:

a) Bestemme at den påklagede tjeneste skal stanses for et nærmere angitt tidsrom eller inntil det urettmessige forhold er opphørt.

b) Pålegge tjenesteleverandøren en konvensjonalbot, som skal tilfalle Teletorgfondet. Ved utmåling av konvensjonalboten skal det særlig tas hensyn til overtredelsens art og til tjenesteleverandørens økonomiske fordel av å ha drevet en virksomhet i strid med regelverket. Konvensjonalboten kan ikke overstige tjenesteleverandørens brutto inntekt av den urettmessige tjeneste.

c) Bestemme at den inklagede tjenesteleverandør skal utelukkes fra TeleTorg for en periode av inntil ett år.

§ 4-8 Kunngjøring, gjennomføring m.v.

Nemndas avgjørelser skal kunngjøres for dem som blir bundet av vedkommende avgjørelse uten ugrunnet opphold.

Ilagt konvensjonalbot kan helt eller delvis inndrives ved at Teletorgrådet pålegger Televerket å overføre tilbakeholdt beløp til Teletorgfondet. Rådet kan også pålegge Televerket å overføre fremtidige utbetalinger til samme tjenesteleverandør på tilsvarende måte. Dersom sak anlegges etter § 4-10 overføres beløpet ikke før rettskraftig avgjørelse foreligger. Eventuelt tilbakeholdt beløp ut over det som går til dekning av ilagt

konvensjonalbot skal uten ugrunnet opphold overføres til vedkommende tjenesteleverandør med tillegg av renter etter 3 mnd. NIBOR på avregningsdagen.

Rådets avgjørelser er offentlige, likevel slik at navn på forbrukere ikke nevnes ved offentliggjøring. Informasjon som må anses for forretnings- eller driftshemmelighet offentliggjøres ikke.

§ 4-9 Omgjøring av beslutninger

En sak som er avgjort av rådet kan omgjøres etter begjæring av en som er eller kan bli bundet av avgjørelsen når nye opplysninger gjør det meget tvilsomt om beslutningen er riktig, og tungtveiende hensyn tilsier omgjøring.

§ 4-10 Søksmål

Teletorgrådets avgjørelser kan bringes inn for retten av dem som blir bundet av rådets avgjørelser. Retten kan prøve alle sider av saken.

Saker mellom Televerket og en tjenesteleverandør, eller mellom Televerket og IL-Forum avgjøres ved voldgift i Oslo. I saker mellom Televerket og en tjenesteleverandør dekkes honorarer til voldgiftsdommerne av Televerket, med mindre voldgiftsretten finner saksanlegget åpenbart ugrunnet. Voldgiftsavgjørelsen skal være offentlig, med de begrensninger som følger av § 4-8 siste ledd. Forøvrig gjelder tvistemålslovens regler.

En forbruker skal ikke gjøres til part i en sak som bringes inn for retten, med mindre vedkommende gir sitt samtykke til dette. Sak om tilbakebetaling av konvensjonalbot, stansing av tjeneste eller utelukking fra TeleTorg skal anlegges mot Televerket.

Fristen for å bringe en sak inn for retten er 14 dager fra Teletorgrådets avgjørelse er kommet frem til vedkommende part.

§ 4-11 Forholdet til andre regler

Lov av 10.02.1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker er ikke anvendelig for Teletorgrådets virksomhet.

Om ugildhet for rådets medlemmer gjelder bestemmelsene i kapittel 6 i lov av 19.06.1915 om domstolene så langt de passer.

Regler for TeleTorg, som fastsatt i denne avtale, trer i kraft 1. juli 1994.

Teletorgrådet skal i alle henseender anses som en direkte etterfølger av det tidligere Teletorgrådet. Klager som har kommet inn før 1. juli 1994 skal avgjøres etter de gamle reglene, likevel slik at de regler som er gitt om sammensetning og saksbehandling i denne avtale skal legges til grunn.

Ved eventuell endring av Televerkets organisasjonsform, trer Televerkets rettsetterfølger inn i denne avtale med fulle rettigheter og forpliktelser.

Det tas forbehold om godkjennelse av reglene fra Statens Teleforvaltning.
Dersom Statens Teleforvaltning har innsigelser mot reglene, skal partene forhandle om eventuelle endringer.

Televerket	Forbrukerrådet	IL-Forum

Oslo, 11. mai 1994

Forskrift *om teletorgtjenester*

Fastsatt av Samferdselsdepartementet 3. mars 1994 med hjemmel i lov 29. april 1899 om Enerett for Staten til Befordring av Meddelelse av Hjælp at Telegrafliner og lignende Anlæg § 1 jfr. § 3 og kgl.res. 5. juni 1987 nr. 461 pkt. 2.

Kap. 1 - Innledning

§ 1 Virkeområde

Forskriften gjelder etablering og drift av teletorgtjenesten som tilbys abonnenter i de offentlige telenett.

Forskriften gjelder ikke for teleoperatørs tilleggstjenester til den almindelige telefontjenesten. Departementet avgjør i tvilstilfelle hva som anses som tilleggstjeneste.

§ 2 Definisjoner

a) "Teletorgtjeneste": Tjenestetilbud via offentlig telefontjeneste, hvor teleoperatøren sørger for registrering av bruken av tjenesten samt fakturering og opkrevingen av vederlaget for tjenesteleverandøren, og som tilbys under særskilte telefonnummer.

b) "Teleoperatør": Privat eller offentlig eid foretak eller sammenslutning, herunder forvaltningsbedrift, som har lovhjemlet enerett eller særskilt tildelt tillatelse (konsesjon) til å etablere offentlig telenett, og/eller drive reserverte teletjenester.

c) "Tjenesteleverandør": Person eller selskapsorganisasjon som tilbyr informasjon eller annen type ytelse via offentlig telefontjeneste, og som har inngått avtale med teleoperatør om tilknytning til teletorg.

d) "Offentlig telenett": Kommunikasjonssystem for formidling av signaler ved hjelp av trådforbindelser, radiosignaler, optiske eller andre elektromagnetiske medier og som er tilgjengelig for almenheten.

Kap. 2 - Tjenestetilbudet

§ 3 Tilbudet

Teletorgtjeneste kan tilbys teleoperatørens abonnenter. Når forskriften krever det, skal tilbud bare skje i det omfang det er teknisk mulig å sperre eller åpne for den enkelte abonnents adgang til teletorg i de offentlige telefonsentraler, jfr. § 9. For tilbud mellom ulike telenett gjelder § 20.

Teletorgtjeneste må ikke tilbys på en måte som strider mot god forretningsskikk eller er urimelig i forhold til abonnentene.

4 Forhold til abonnentene

Teleoperatør skal selv ivareta forholdet til abonnentene, som signalformidling, lovlig registrering, fakturering og oppkrevingen av vederlaget for tjenesten. Teleoperatør kan ikke gi opplysninger om den enkelte abonnents bruk av teletorg til andre med mindre abonnenten selv skriftlig har samtykket til det.

Tjenesteleverandør er ansvarlig overfor abonnenten for vedkommende teletorgtjenestes innhold og markedsføring.

* personvernregisterloven 9. juni 1978 nr. 48 § 9

§ 5 Forholdet til enerett, netti og reserverte tjenester

Det må ikke formiddles tale direkte mellom abonnenter tilsluttet det offentlige telenettet i strid med teleoperatørs enerett eller særrett. Forbudet gjelder ikke åpne linjer der abonnenter kan tale samtidig under oppsyn/ledelse av tjenesteleverandørs pratelinjeoperatør.

§ 6 Krav om samlet ytelse

En teletorgtjeneste skal inneholde en samlet ytelse, slik at det ikke er nødvendig å foreta ytterligere oppringning til annen teletorgtjeneste eller til annet telefonnummer for å få tilgang til den tilbudte ytelse.

§ 7 Informasjon til almennhetan og den enkelte bruker

Teleoperatør og tjenesteleverandør skal sikre at følgende opplysninger gjøres lett tilgjengelige for almennheten på en hensiktsmessig måte:

- vederlag for bruk av tjenesten
- navn, adresse og telefonnummer til tjenesteleverandøren
- klagemuligheter og fremgangsmåte ved tvister tilknyttet teletorgtjenester

Teleoperatør skal sørge for at opplysninger om adgang til sperring jfr. § 13 og adgang til spesifisert regning jfr. § 15, 2 og 3 ledd gjøres lett tilgjengelig for allmennheten på en hensiktsmessig måte.

Teleoperatøren skal vederlagsfritt gi bruker av teletorgtjenester prisinformasjon når tjenesten innledes.

Statens telefonverk kan i særlige tilfeller dispensere fra opplysningsplikten etter tredje ledd.

Kap. 3 - Tjenestekategorier

§ 8 Kategorier

Teletorgtjenester kan tilbys i følgende kategorier:

- alminnelige bruktjenester (kategori I),
- underholdningstjenester m.v. (kategori II og III), og
- abonnementstjenester (kategori III)

Tjenester i kategori I og II tilbys sammen med det ordinære telefonabonnement. Abonnenten kan kreve sperring.

Tjenester tilbudt i kategori III tilbys når abonnenten skriftlig har bedt teleoperatøren om å få etablert tilgang til tjenesten. Det er en forutsetning for tilbyder av kategori III at det er mulig for abonnenten å kreve regning fra teleoperatør hvor abonnentens bruk av de opprinnelige nummer er spesifisert.

§ 9 Tidsgrenser

Tjenesteleverandør skal sikre at forbindelsen til teletorg avbrytes etter en passende periode, sammenlignet med det som vil være en naturlig bruk av tjenesten. Uansett skal forbindelsen senest brytes etter 30 minutter i kategori I og etter 20 minutter i kategori II.

Tjenester levert i kategori III har ingen begrensing i samletid.

Teleoperatør kan helt unnlate å innkreve betaling på tjenesteleverandørs vegne for oppringninger som måtte overstige tidsgrenser angitt i denne paragraf.

§ 10 Innholdsmessige krav til tjenesten

I følgende krav stilles til enhver teletorgtjeneste:

- Informasjonsformidlingen må være lovlig.

- Tjenesten må ikke inneholde beskrivelse av noen form for vold, unntatt som naturlig ledd i nyhetstjenester.

- Tjenesten må ikke være rettet mot noen under 16 år.

- Tjenesten må ikke krenke sømmelighet eller virke forrårende eller moralsk nedbrytende.

- Tjenesten må ikke inneholde kontaktformidling eller pratelinjer med sikte på seksuell samvær, eller kunne oppfattes som den gjelder slike forhold.

Tjenesten må ikke direkte eller indirekte omhandle seksuelle eller erotiske forhold eller kunne oppfattes som den gjelder slike forhold. Unntatt er opplysningstjenester som drives på medisinsk eller annet faglig forsvarlig grunnlag. Såkalt pratelinje kan ikke begrenses slik at det på linjen blir direkte kontakt mellom et fåtall brukere.

§ 11 Priser

Samlet vederlag for tjenester tilbudt i kategori I kan ikke overstige kr 22,- pr. minutt.

Samlet vederlag for automatiserte tjenester tilbudt i kategori II kan ikke overstige kr 12,- pr. minutt, og for manuelle tjenester ikke kr 22,- pr. minutt. Dog kan samlet vederlag for pratelinjer ikke overstige kr 4,- pr. minutt.

Tjenester i kategori III er ikke underlagt andre prisbestemmelser enn det som følger av teleoperatørens ordinære taksatabell.

I kategori I kan det i tillegg tilbys tjenester hvor det begrenses et engangsbeløp på maksimalt kr 150,- pr. oppringing. Det kan også tilbys en kombinasjon av engangstaksering og løpende taksering, men samlet vederlag for de første fem minuttene kan ikke overstige kr 150,-.

Samlet totalt vederlag for abonnent som benytter tjenester som innebærer spill/konkurranser skal ikke overstige kr 40,- pr. samtale.

Prisgrenser i denne paragraf kan indeksreguleres av Statens teleforvaltning i overensstemmelse med endringene i konsumprisindeksen.

§ 12 Engangstakserte tjenester

Leverandør av tjenester priset som nevnt i § 11 fjerde ledd kan være religiøse samfunn/menigheter, fond, forenninger, stiftelser eller institusjoner med samfunnsnyttig formål. I den grad tjenestetilbudet henger sammen med en enkeltinnsamling eller tilbys av en innsamlingsorganisasjon, må leverandøren underlegge seg kontroll og ettersyn av Stiftelsen Innsamlingskontrollen i Norge. Statens teleforvaltning kan etter uttalelse fra Stiftelsen Innsamlingskontrollen gjøre unntak for organisasjoner som godtgjør at de har betryggende regnskaps- og revisjonsordninger.

I tjenester hvor telefax brukes av abonnenten (fax-responstjenester, datafil o.l.) kan det benyttes priser som angitt i § 11 fjerde ledd.

Kap. 4 - Sperring, åpning og betaling

§ 13 Sperring av tjenester i kategori I og/eller II

Krav om sperring av tilgang til tjenester skal fremsettes skriftlig overfor teleoperatør. Første gangs sperring er gratis for abonnenten. Kostnader i forbindelse med etterfølgende åpning/sperring bæres av abonnenten.

§ 14 Åpning av tjenester i kategori III

Første gangs åpning er gratis for abonnenten. Kostnader i forbindelse med etterfølgende sperring/åpning bæres av abonnenten.

§ 15 Fakturering av vederlaget

Betaling for teletorg faktureres sammen med vederlaget for teleoperatørens grunntjeneste.

Hvis de tekniske forutsetninger foreligger, skal vederlag for bruk av hver enkelt tjenestekategori vederlagsfritt framgå av regningen som et eget beløp. Den delen av vederlaget som utgjør teleoperatørens andel skal påføres regningen som egen post.

Spesifisering på regning av den enkelte abonnents bruk av oppringt nummer kan bare skje hvis abonnenten skriftlig har bedt om det overfor teleoperatør og de tekniske forutsetninger foreligger. Denne spesifiseringen betales av abonnenten etter normale priser for slike ytelser.

§ 16 Sperring på grunn av manglende betaling

Teleoperatør kan sperre for tilgangen til teletorgtjenestene hvis abonnenten ikke betaler vederlaget for bruk av tjenestene. Sperring kan ikke omfatte den alminnelige telefontjeneste. Kostnader tilknyttet sperring bæres av abonnenten selv.

Ved manglende betaling av den ordinære telleskrittsandelen av vederlaget for teletorgtjenesten kan teleoperatør sperre for tilgangen til den alminnelige telefontjenesten i samsvar med abonnementsvilkårene for telefontjenesten.

Kap. 5 - Om teleoperatørens avtaler - nemndbehandling - retting/frakopling

§ 17 Avtalen med tjenesteleverandør

Teleoperatør skal inngå skriftlig avtale med tjenesteleverandør om tilknytningen til teletorg. Avtalevilkår for teletorgtjeneste skal godkjennes av Statens teleforvaltning.

Teleoperatør kan i tilknytning til avtalen kreve innbetalt depositum eller annen sikkerhetsstillelse av tjenesteleverandør.

Teleoperatør skal ikke inngå avtale med tjenesteleverandør før det er gjennomført registrering som fastsatt i § 21.

§ 18 Påbud om retting eller krav fra teleoperatør. Frakopling.

Teleoperatør skal føre tilsyn med at kravene til tjenesteleverandør etter den forskrift overholdes. Særlig gjelder dette bestemmelsene i §§ 9 og 10.

Finner teleoperatør at det tilbys tjenester i strid med bestemmelsene i den forskrift, skal han fremsette skriftlig krav overfor leverandøren om at manglende rettes. Det skal settes frist for når endringene må være gjennomført.

Ved avgjørelse eller annet hold kan det legges vekt på hvordan tjenestene fremmer i sitt samlede tilbud.

Dersom krav om retting ikke etterkommes kan teleoperatør frakople tjenesteleverandør såfremt varsel om dette er gitt sammen med pålegget om retting.

Tjenesteleverandør som er blitt frakoplet eller har mottatt varsel om frakopling kan bringe saken inn for Statens teleforvaltning til avgjørelse, eventuelt særskilt nemnd, jfr. § 19. Innbringelse av saken for Statens teleforvaltning eller særskilt nemnd har ikke oppsettende virkning i forhold til frakopling.

Frakopling skal ogsa foretas nar det foreligger endelig vedtak fra markedsrådet etter markedsføringsloven 16. juni 1972 nr. 47 § 12 med forbud som uttrykkelig retter seg mot tjenesteleverandør.

§ 18 Nemndbehandling

Er det på grunnlag av avtale mellom tjenesteleverandørenes organisasjoner og teleoperatør og Forbrukerrådet opprettet en særskilt nemnd og er regelverket for nemnda godkjent av Statens teleforvaltning, kan teleoperatør, tjenesteleverandør eller abonnent bringe sak vedrørende kategorisering, innhold, markedsføring og frakopling, jfr. § 18, inn for nemnda til avgjørelse.

Nemndbehandling har ikke oppsettende virkning for beslutning om frakopling etter § 18 eller § 26.

Så lenge sak er under behandling av nemnda kan den ikke bringes inn for de ordinære domstoler.

§ 20 Tjenestetilbud til abonnenter i annet nett

Abonnent tilsluttet et offentlig telenett har bare adgang til teletorgtjenesten i annet offentlig telenett i følge avtale mellom de berørte teleoperatører. Avtalene skal godkjennes av Statens teleforvaltning.

Statens teleforvaltning kan for tjenester i enkelte nett fastsette særskilte beløpsgrenser som avviker fra § 11.

Kap. 6 - Registreringsplikt for tjenesteleverandør

§ 21 Registreringsplikt for tjenesteleverandør

Tjenesteleverandør plikter å la seg registrere. Registrering skal gjennomføres for hvert enkelt telefonnummer leverandør ønsker å knytte til teletorg.

Ved registreringen skal følgende opplyses:

a) Tjenesteleverandørs navn, adresse og telefonnummer. Telefonnummeret skal være et for allmenheten umiddelbart tilgjengelig nummer.

b) Firmaksnummer, hvis tjenesteleverandør er registreringspliktig eller allerede er registrert i Foretaksregisteret.*

c) Den kategori tjenesten ønskes tilbudt under, jfr. § 9.

d) Om tjenesten utelukkende leveres ved hjelp av talemaskiner eller annet automatisk utstyr.

e) En kortfattet beskrivelse av tjenestens innhold.

f) Hvis virksomheten krever særskilt bevilling eller tillatelse. Dokumentasjon for at slik bevilling eller tillatelse foreligger.

Registrering av tjenesten skjer på særskilt fastsatte skjemaer.

Registrering skal foretas hos teleoperatør som overfor Statens teleforvaltning har ansvaret for etablering og vedlikehold av registeret, jfr. § 26.

* Lov 21. juni 1985 nr. 78 om registrering av foretak.

§ 22 Mangelfulle opplysninger

Hvis de anmeldte opplysningene ikke er fullstendige og korrekte, skal tjenesteleverandør ha skriftlig melding om at manglene må rettes. Det skal settes frist for nær rettingen må være gjennomført. Kan manglene anses som uvesentlige, kan registrering likevel gjennomføres.

Blir manglene ikke rettet innen utløpet av fristen etter første ledd, skal registrering nektes. Er tjenesteleverandør allerede registrert, skal denne strykes. Tjenesteleverandør skal ha skriftlig melding om vedtaket. Når tjenesteleverandør strykes fra registeret, skal også Statens teleforvaltning gis melding.

I meldinger etter denne paragraf skal opplyses hva som er feil eller mangler ved opplysningene.

§ 23 Endring av tjenestetilbud

Tjenesteleverandør plikter å gi skriftlig melding til registreringsansvarlig hvis tjenestetilbudet skal endres på en måte som får betydning for de registrerte opplysningene. Tjenesteleverandør kan ikke gjennomføre endringene før han har mottatt skriftlig melding fra registrert om at de registrerte opplysningene er endret.

Dersom tjenesteleverandør ikke oppfyller meldingsplikten etter første ledd, skal registrerfører skriftlig gi tjenesteleverandør frist for å inngi endringsmelding. Det skal fremgå av meldingen hva som må anmeldes til endring og at unnlatelse av å inngi endringsmelding kan medføre at tjenesteleverandør strykes fra registeret. Hvis tjenesteleverandør strykes fra registeret skal tjenesten koples fra den offentlige telefontjenesten. Eventuell tvist behandles som frakoplingssak etter § 18.

Registerfører skal gi Statens teleforvaltning skriftlig melding om at de registrerte opplysningene er endret.

§ 24 Innsyn

Enhver kan kreve innsyn i opplysninger registrert etter § 21. Liste med tjenesteleverandørens navn, adresse i telefonnummer skal etter forespørsel være tilgjengelig.

Kap. 7 - Nærmere bestemmelser om utøving av forvaltningsmyndighet

25 Gebyr

Tjenesteleverandør kan pålegges plikt til å betale gebyr. Statens teleforvaltning kan fastsette særskilt forskrift om gebyrplikt, beregningsgrunnlag, takster, betaling og inkreving.

§ 26 Forvaltningsområdet

Statens teleforvaltning skal ivareta administrasjonen av denne forskrift, og skal være ansvarlig for registeret i følge kap. 6.

Statens teleforvaltning kan av eget tiltak overfor teleoperatør kreve at tjenesteleverandør koples fra telefoni dersom krav om retting, jfr. § 18, ikke etterkommes eller dersom Statens teleforvaltning finner det sannsynlig at tjenesteleverandør tilbyr tjeneste i strid med denne forskrift.

Statens teleforvaltning kan i sistnevnte tilfelle også pålegge teleoperatør å kreve at tjenesteleverandør foretar retting, og sende varsel om frakopling, jfr. § 18.

Krav om retting eller frakopling skal fremsettes skriftlig og være begrunnet. Tjenesteleverandør skal samtidig varsles dersom teleoperatør pålegges å fremsette krav om retting eller frakopling.

§ 27 Klage

Klage over enkeltvedtak truffet av Statens teleforvaltning avgjøres av Statens teleforvaltningsråd.

Klagesak av prinsipiell betydning eller telepolitisk karakter avgjøres av Samferdselsdepartementet etter at Statens teleforvaltningsråd har gitt begrunnet forslag til vedtak.

Klage har ikke oppsettende virkning med mindre dette besluttes av Statens teleforvaltning eller klageinstansen.

§ 28 Opplysningsplikt

Statens teleforvaltning kan for å ivareta sine oppgaver etter kap. 7 kreve utlevert de opplysninger av tjenesteleverandør og av teleoperatør, som er nødvendige for å ta stilling til om virksomheten er i samsvar med denne forskrift og som ikke er underlagt lovbestemt taushetsplikt. Det samme gjelder teleoperatør i forhold til tjenesteleverandør.

§ 29 Utfyllende bestemmelser og dispensasjon

Departementet kan helt eller delvis gjøre unntak fra Forskriften for teletorgtjenester av spesiell samfunnsmessig betydning.

Statens teleforvaltning kan gi forskrifter om mindre endringer av denne forskrift, og om utfyllende bestemmelser til forskriften.

§ 30 Ikraftredelse

Denne forskrift trer i kraft 1. juli 1994.

Tidligere utgitt i skriftserien CompLex

Alle heftene i skriftserien CompLex kan kjøpes hos, eventuelt bestilles fra Akademika (se kupongen bakerst). De kan også kjøpes fra Norsk forening for jus og edb, Postboks 6702, St. Olavsplass, 0130 Oslo, telefon 22 41 54 50. Her kan man også tegne abonnement eller abonnere på «vaskesedler» som gir en kort omtale av hver rapport etterhvert som de kommer ut, og som inneholder bestillingsseddel. Abonnement på «vaskesedler» er gratis.

Listen nedenfor inneholder de siste 5 års publikasjoner. En komplett liste over CompLex utgivelser kan fås ved henvendelse til Institutt for rettsinformatikk.

CompLex 1/92
Beate Hasseltvedt
Avskrivninger av mikrodatamaskiner med tilbehør –
en nordisk studie
TERESA (87) 138 kr

CompLex 2/92
Nils Kr. Einstabland
Kringkastingsbegrepet
TERESA (78) 208 kr

CompLex 3/92
Maria Strøm
Rettskilderegistre i Helsedirektoratet
NORIS (94) I & II 228 kr

CompLex 4/92
Ditlev Schwanenflügel
Softwarepatentet – Imaterialrettens enfant terrible
En redegørelse for patenteringen af softwarerelaterede
opfindelser i amerikansk og europæisk ret 158 kr

CompLex 5/92
Lars Borchgrevink Grindal
Abonnementskontrakter for kabelfjernsyn
TERESA (78 II) 248 kr

CompLex 6/92
Rolf Riisnæs
Implementing EDI – a proposal for regulatory form 118 kr

CompLex 7/92
Morten S. Hagedal
Deponering av kildekode «escrow»-klausuler
TERESA (79) 128 kr

CompLex 8/92
Ola-Kristian Hoff
EDB i juridisk undervisning – med en reiserapport
fra England og USA 228 kr

CompLex 9/92
Jon Bing og Dag Elgesem
Universiteters ansvar for bruk av datanett
TERESA (94) 198 kr

CompLex 10/92
Andreas Galtung
Rettslige sider ved teletorg 148 kr

CompLex 1/93
Giovanni Sartor
Artificial Intelligence and Law
Legal Philosophy and Legal Theory 148 kr

CompLex 2/93
Connie Smidt
Informationsansvaret
Erstatningsansvar for informationstjenester,
særlig ved databaseydelser 138 kr

CompLex 3/93
Ingvild Hanssen-Bauer
Personvern i digitale telenett 178 kr

CompLex 4/93
Joachim Benno
Consumers Purchases through Telecommunications in Europe
– application of private international law to cross-border
contractual disputes 198 kr

CompLex 5/93
Morten S. Hagedal
Four essays on: Computers and Information Technology Law 218 kr

CompLex 6/93
Marianne Rytter Evensen
Sendetidsfordeling i nærradio
MERETE (3) III 148 kr

CompLex 7/93
Richard Susskind
Essays on Law and Artificial Intelligence 158 kr

CompLex 1/94
Andrew J. I. Jones & March Sergot (edlitors)
Deon'94
Second International Workshop on Deontic Logic in Computer Science 358 kr

CompLex 2/94
Beate Jacobsen
Film og videogramrett
TERESA (60) 318 kr

CompLex 3/94
Rolf Risnæs
Elektronisk datautveksling i tollforvaltningen –
Rettslige spørsmål knyttet til TVINN 225 kr

CompLex 4/94
Mari Bø Haugstad
Sykepenger og personvern – Noen problemstillinger knyttet til behandlingen av sykepenger i Infotrygd 148 kr

CompLex 5/94
Mads Andenæs, Rolf Høyer og Nils Risvand
EØS, medier og offentlighet TERESA (103) 148 kr

CompLex 6/94
Jon Bing
Offentlige informasjonstjenester: Rettslige aspekter 148 kr

CompLex 7/94
Nils Eivind Risvand
Satellittfjernsyn og norsk rett. MERETE (3) IV 138 kr

CompLex 8/94
Beate Jacobsen (red.)
Videogram på forespørsel. MERETE (14) IV 158 kr

CompLex 9/94
Bjørn Bjerke
«Reverse engineering» av datamaskinprogrammer. TERESA (92) IV 198 kr

CompLex 10/94
Gjert Melsom
Skattemessig behandling av utgifter til anskaffelse av
datamaskinprogrammer TERESA (75) 198 kr

CompLex 1/95
Jon Bing
Rettslige konsekvenser av digitalisering:
Rettighetsadministrasjon og redaktøransvar i digitale nett 368 kr

CompLex 2/95
Sverre Sandvik
Rettslige spørsmål i forbindelse med utvikling og bruk av standarder
innen telekommunikasjon 178 kr

CompLex 3/95
Tina Smith
Legal Expert Systems:
Discussion of Theoretical Assumptions 278 kr

CompLex 4/95
Ole Tokvam
Personvern og straffeansvar – Straffelovens § 390 198 kr

CompLex 5/95
Johs. Andenæs
Juridisk utredning om filmen «To mistenkelige personer» 138 kr

CompLex 6/95
Jon Bing and Dag Wiese Schartum
Public Administration and Information Technology 348 kr

CompLex 7/95
Vittorio Frosini
Law and liberty in the Computer Age 158 kr

ComLex 1/96
Knut-Magnar Aanestad og Tormod S. Johansen
Innsynsrett i elektronisk post i offentlig forvaltning 218 kr

CompLex 2/96
Stephen Saxby
Public Policy and Legal Regulation of the information Market in the Digital Network Environment 238 kr

CompLex 3/96
Ellen Lange
Opplysning på spill?
Opplysning, motivasjon, interaktivitet og dataprogrammet Human Quest I 218 kr

CompLex 4/96
Eva I. E. Jarbekk
Personvern og overføring av personopplysninger til utlandet 198 kr

CompLex 5/96
Henning Jakhelln
Fjernarbeid
Noen sentrale rettsspørsmål ved nyere former for hjemmearbeid og arbeid utenfor arbeidsgivers øvrige virksomhet 235 kr

CompLex 6/96
Andreas Mitrakas
A legal Advisory system Concerning Electronic Data Interchange within the European Community 128 kr

CompLex 7/96
Jon Bing og Ole E. Tokvam
Elektronisk publisering: Utvalgte rettslige aspekter – Rapport på oppdrag av Grafiske bedrifters landsforening 186 kr

CompLex 8/96
Finn-Øyvind Langfjell
Fjernsynsovervåking og personvern 138 kr

CompLex 1/97
Therese Steen
Eksemplarfremstilling av litterære
verk til privat bruk 158 kr

CompLex 2/97
Camilla Sivesund Tokvam
Offentlige anskaffelser av
informasjonsteknologi 175 kr

CompLex 3/97
Eiliv Berge Madssen
Rettslige spørsmål i tilknytning
til oppgaveregisteret 170 kr

CompLex 4/97
Halvor Manshaus
Private pengespill på Internett 160 kr

CompLex 5/97
Christer Krogh
Normative Structures in Natural Artificial Systems 255 kr

CompLex 6/97
Jon Bing
Rettslige aspekter ved digital kringkasting 178 kr

COMPLEX

Bestillingskupong

Ja takk, vi bestiller herved følgende eks.
av **COMPLEX:**

.....eks. av nr..... à kr .....

.....eks. av nr..... à kr .....

.....eks. av nr..... à kr .....

.....eks. av nr..... à kr .....

Av fremtidige **COMPLEX** utgivelser (se omtale foregående sider)
bestilles herved:

.....eks. av nr..... à kr .....

.....eks. av nr..... à kr .....

Navn:.....

Firma:.....

Adresse:.....

Postnr./sted:.....

Kupongen sendes til:

Akademika
INTERNASJONAL FAGBOKHANDEL

Karl Johansgt. 47
0162 Oslo 1

Boken omhandler informasjonsansvaret for elektroniske infor
tjenester, med hovedvekten på ansvarsgrunnlaget i kontrakt
Forfatteren foretar en gjennomgang av lovfestede og ulovfes
svarsformer, herunder kontrollansvaret i kjøpsloven og produkt
Bokens hoveddel omtaler culpaansvaret. Det gis også en ove
partsforhold og mulige ansvarssubjekter for et informasjor
Avslutningsvis gis en kritisk vurdering av reglene etter gjeldend

ISBN 82-51

9 788251

Tano·Aschehoug