

CompLex



Senter for rettsinformatikk / Avdeling for forvaltningsinformatikk

Sunniva Slotten og Dag Wiese Schartum

Selvbetjent rettshjelp

En undersøkelse av digitale, selvbetjente rettshjelpsløsninger

3/2021



UiO : Det juridiske fakultet

Henvelselser om denne bok kan gøres til:
Senter for rettsinformatikk
Postboks 6706 St. Olavs plass
0130 Oslo
<http://www.jus.uio.no/ifp/om/organisasjon/seri/>

ISSN 2703-8777 Complex (online)

Grafisk produksjon: 07 Media AS – 07.no

Forord

Denne kartleggingen av selvbetjente rettshjelpstjenester på nettet, har blitt til på initiativ fra Senter for rettsinformatikk, UiO. Takk til Stiftelsen Lovdata for finansiering av arbeidet innenfor rammene av samarbeidsavtalen mellom Lovdata og Senter for rettsinformatikk. Selve kartleggingen er gjennomført av masterstudent på Forvaltningsinformatikk, Sunniva Slotten, i perioden januar til april 2021. Dag Wiese Schartum har hatt hovedansvaret for undersøkelsesoppbygg og analyser.

Oslo 1. juli 2021

Sunniva Slotten og Dag Wiese Schartum

Innhold

Forord	3
1 Innledning	6
1.1 Om undersøkelsen	6
1.2 Nærmere om identifisering og utvalg av aktuelle tjenester	7
2 Resultater fra kartleggingen	10
2.1 Innledning	10
2.2 Chatboter	10
2.2.1 Om chatboter	10
2.2.2 Frida – NAVs chatbot	11
2.2.3 Helsedirektoratets korona-chatbot	13
2.2.4 Lucy – Huseierne	15
2.2.5 Ella – Nelfo	16
2.2.6 Personvernrådsgiveren – chatbot hos advokatfirma Erling Grimstad	17
2.2.7 Kommune-Kari	18
2.2.8 Lara - DFØ	19
2.2.9 Skatteetatens chat-robot	20
2.2.10 KFs innbygger-chatbot	21
2.2.11 Chatboter hos banker – oversikt og summarisk beskrivelse	22
2.3 Rettskalkulatorer	25
2.3.1 Om rettskalkulatorer	25
2.3.2 Rettskalkulatorer – oversikt og summarisk beskrivelse	26
2.3.3 Kvoteappen	31
2.3.4 Skilsmisseberegneren	32
2.3.5 Tjenester hos Simonsen Vogt Wiig	34
2.4 Dokumentutformingstjenester mv.	36
2.4.1 Innledning og om dokumentutformingstjenester	36
2.4.2 Justify	36
2.4.3 Lexolve	39

3	Noen foreløpige analyser, diskusjoner og refleksjoner	42
3.1	Innledende kommentarer	42
3.2	Refleksjoner om typer av selvbetjente rettshjelpstjenester	42
3.3	Noen fellestrekk ved chatbotene i undersøkelsen	44
3.4	Noen fellestrekk ved rettskalkulatorene i undersøkelsen	46
3.5	Kommentarer vedrørende dokumentutformingstjenester	48
3.6	Om rettskildebruk og forutsetninger for god rettslig kvalitet	49

1 Innledning

1.1 Om undersøkelsen

Formålet med undersøkelsen er å kartlegge norske digitale tjenester¹ som tilbyr selvbetjent rettshjelp. Med rettshjelp sikter vi til hjelp til å løse rettsspørsmål, typisk knyttet til lover og forskrifter. At en tjeneste er selvbetjent vil si at den som søker rettshjelp er bruker av et rettshjelpsystem, dvs. et IT-system som er utviklet for å løse rettsspørsmål brukerne har. Denne undersøkelsen er ikke spesielt knyttet til noen bestemte teknologiske løsninger, men «chatboter» og «rettskalkulatorer»² dominerer funnene i kartleggingen. Selvbetjente rettshjelpstjenester vil alltid tilby høy grad av automatisering og forutsetter at rettshjelpen er resultat av det rettslige innholdet som er nedfelt i systemet, og ikke råd fra et menneske.

Selvbetjente rettshjelpstjenester slik vi her bruker begrepet, kjennetegnes også ved at systemet gir respons til brukere på opplysninger de inngir i systemet på måter som kan bidra til å forstå eller løse det rettsspørsmålet brukeren har. Vi forutsetter med andre ord en eller annen form for interaksjon mellom menneske og den automatiske tjenesten. Lineære informasjonstjenester og tjenester som kun gir generell informasjon om rettsspørsmål og derfor kan sies å skolere leserne og sette dem i stand til å løse rettsspørsmål, faller utenfor vår forståelse av selvbetjente rettshjelpstjenester.

Vi forutsetter ikke at selvbetjente rettshjelpstjenester må gjelde materielle rettsspørsmål (for eksempel om brukeren har rett til en ytelse fra NAV eller hva det økonomiske resultatet av en skilsmisse vil bli). Selvbetjente rettshjelpstjenester kan også gi hjelp til å etterleve krav til utforming av dokumenter med rettslig betydning, f.eks. hjelp til å sette opp et gyldig testament eller samboeravtale. Vi har valgt å kalle slike tjenester for *dokumentutformingstjenester*, se nærmere i avsnitt 2.4.1.

Kartleggingen omfatter norske digitale tjenester for selvbetjent rettshjelp som i undersøkelsesperioden³ var tilgjengelige for eksterne brukere. Hovedvekt er lagt

1 Det har for så vidt ikke vært et hovedpoeng at tjenestene skulle være norske, og utenlandske tjenester formidlet av norske aktører hører inn under dokumentasjonsområdet.

2 Se nærmere forklaring i henholdsvis avsnitt 2.2.1 og 2.3.1.

3 7. januar til 15. april 2021.

på tjenester som ikke forutsetter et etablert kundeforhold. Rent interne verktøy til bruk hos advokatkontorer mv. er ikke med i undersøkelsen.⁴ Undersøkelsen omfatter primært tjenester som hjelper brukerne til å anvende lov og forskrift.

1.2 Nærmere om identifisering og utvalg av aktuelle tjenester

For å finne frem til aktuelle tjenester ble det brukt Google-søk med antatt relevante søkeargumenter som f.eks. «selvbetjent rettshjelp», «chatbot», «kalkulator» og andre enkle termer i åpne søk på internett. I tillegg ble tjenester identifisert ved gjennomgang av fagartikler om rettsteknologi (jf. «legal tech») og digitalisering. Tjenester er også identifisert på grunnlag av åpne intervjuer og tips fra faglige kontakter.

Ved utforming av undersøkelsesopplegget var det et viktig poeng at kartleggingen måtte være så vid at sjansen var liten for å overse viktige eksempler. I første omgang fanget vi derfor opp flere tjenester enn hva formålet med undersøkelsen begrunnet. Flere identifiserte tjenester ble således lagt til side fordi de ikke var av den typen undersøkelsen skulle omfatte, jf. beskrivelsen i avsnitt 1.1.

I utgangspunktet var kartleggingen basert på en forholdsvis fleksibel oppfatning av hva som burde med. Etter hvert som vi ble klar over hva som finnes av aktuelle tjenester og kjennetegnene ved disse, ble det foretatt enkelte presiseringer og tilpasninger av utvalgsriterier og beskrivelsesmåter. Blant annet ble det klart at enkelte tjenester var så like og så mange at de burde gis en summarisk beskrivelse.

Det har til tider vært utfordrende å klassifisere tjenestene. Dette skyldes lite tilgjengelig og/eller mangelfull informasjon. Endelig utvalg og klassifisering er derfor i stor grad basert på et konkret skjønn. Vi kan derfor ikke utelukke at tjenester kan ha gått under radaren, og det kan selvsagt ha kommet til flere tjenester etter 15. april 2021 da kartleggingen ble avsluttet. I tillegg har enkelte tjenestetilbydere ikke ønsket å gi nødvendig informasjon eller informasjonen har vært uforholdsmessig vanskelig tilgjengelig.

4 Således har for eksempel Deloittes Dtrax-funksjon som bruker kunstig intelligens til å automatisere utarbeidelse av kontrakter og DNBs in-house juridiske chatbot Justina falt utenfor kartleggingen.

Som utgangspunkt for nærmere beskrivelse av hver tjeneste ble det benyttet tretten typer informasjon:

1. Hvem som tilbyr tjenesten
2. Når tjenesten ble opprettet
3. Hvem som står bak tjenesten
4. Organisering
5. Hvor tjenesten er gjort tilgjengelig fra
6. Om det er flere tjenester fra samme tilbyder
7. Hvem som er brukere
8. Hvilke rettsområde(r) tjenesten gjelder for
(herunder om tjenesten er fullstendig eller forenklet)
9. Om det rettslige innholdet av tjenesten blir oppdatert
10. I hvilken grad det brukes autentiske rettskilder
(herunder om det blir gitt direkte tilgang til slike kilder, om de blir gjengitt/sitert, henvist til, eller om autentiske rettskilder ikke er knyttet til tjenesten)
11. Teknologisk løsning
(herunder grunnleggende teknologi, datagrunnlag og brukergrensesnitt)
12. Hvor omfattende bruken er
13. Om det kreves betaling for bruken

Opplysningstypene ovenfor har ikke vært brukt skjematisk, men har vært utgangspunkt for beskrivelsene. Hver tjeneste er beskrevet ut ifra tilgjengelig informasjon på nettet. Supplerende informasjon om tjenestene er hentet inn ved at tjenestetilbyder på forespørsel har gitt skriftlig informasjon på epost om informasjonspunktene. Vi har selv sagt måttet tilpasse oss den informasjonen som har vært tilgjengelig. Derfor kan det variere noe hvor dekkende hver beskrivelse er. Tjenester som i stor grad er like er gitt én samlet beskrivelse.

Informasjonen vi har mottatt om de tretten punktene har ikke hatt et innhold som gjør det hensiktsmessig å presentere dem i tabeller eller annet formelt oppsett. Vi har derfor valgt å gjengi informasjonen som en integrert tekstlig beskrivelse av hver tjeneste. I den avsluttende analysen i kapittel 3 vil vi likevel bruke et formelt oppsett av resultater for lettere å kunne sammenholde tjenester.

Vi har både tatt med informasjon om hvem som tilbyr tjenesten og hvem som står bak. Dette er for å kunne fange opp tilfeller der disse er forskjellige. Vanligvis er dette én og samme aktør, og i så fall er det sammenfall mellom de to opplysningene. Når vi har spurt om hvem som er brukere, er det primært for å fastslå om det er en tjeneste som er åpent tilgjengelig for alle, eller om den er

forbeholdt personer som er eller må bli kunder e.l. Dette spørsmålet er nært knyttet til spørsmålet om betaling.

Deler av informasjonen vi har samlet inn angir rettsområde og eventuelle grenseoppganger mot tilstøtende rettsområder som tjenesten ikke, eller bare delvis, dekker. En mulig begrunnelse for å lage selvbetjente rettshjelpsløsninger er at den aktuelle lovgivning er omfattende og/eller kompleks. Det har derfor vært viktig å belyse hvor fullstendige tjenestene er, og hvor vesentlige eventuelle forenklinger er. Ikke minst har det vært viktig å få informasjon om rutiner for ajourhold av rettskilder, og i hvilken grad tjenestene fanger opp rettslige endringer av betydning. Som del av indikasjoner på kvalitet hører også spørsmålet om tjenesten gir tilgang til eller viser til autentiske rettskilder, f.eks. de lovbestemmelser mv. som tjenesten bygger på. Bakgrunnen er at slik synliggjøring av rettskildegrunnlaget kan sette brukeren og andre i stand til å vurdere om løsningene tjenesten gir anvisning på er rettslig holdbare.

I tillegg til de tekstlige beskrivelsene har vi tatt med bilder fra utvalgte tjenester for å gi et mer konkret innblikk i hvordan dialogen mellom brukeren og tjenesten er lagt opp. Vi gjør oppmerksom på at kopiene av skjermbilder blir gjengitt slik de så ut i første kvartal i 2021, og at både innhold og design kan ha endret seg etter den tid.

2 Resultater fra kartleggingen

2.1 Innledning

I det følgende presenterer vi funnene inndelt i de tre kategoriene chatboter, rettskalkulatorer og dokumentutformingstjenester.⁵ Kjennetegnene ved hver kategori blir gjennomgått i innledningen til hvert hovedavsnitt i kapittelet. Det er primært chatbotene utenfor forretningsvirksomhet som er individuelt beskrevet. Chatboter hos banker har så mange likhetstrekk at vi har valgt å gi disse en summarisk beskrivelse. For alle rettskalkulatorene er det så stor grad av likhet at disse primært blir beskrevet på summarisk måte. I tillegg beskriver vi noen eksempler på slike tjenester. Vi har kun kommet over noen få dokumentutformingstjenester, og har beskrevet disse på kortfattet måte.

2.2 Chatboter

2.2.1 Om chatboter

En «chatbot» er en robot en kan «chatte» med, dvs. føre en verbal dialog med.⁶ Dialogen kan føres med skrift eller tale. Begrepet chatbot forutsetter ingen bestemt teknologi. Tjenestene kan være basert på enkle løsninger som er styrt av forekomst av forhåndsdefinerte stikkord, slik at svar blir gitt ut ifra hvilke slike stikkord eller kombinasjoner av stikkord som forekommer i input fra brukeren. Avanserte chatboter kan være bygget på maskinlæring og analyse av sannsynlig meningsinnhold av input fra brukeren, basert på statistiske metoder. I de mest teknisk avanserte tjenestene kan dialogen være muntlig. I de tjenestene vi har funnet frem til er imidlertid alle tjenester bygget på en skriftlig dialog.

I tjenestene vi har undersøkt, er den første meldingen som automatisk kommer opp når en ny chat begynner, som regel chatbotens navn og generell informasjon om hva den kan svare på. Brukerne blir gjerne også bedt om å formulere korte, enkle setninger og/eller stikkord som chatboten kan gjenkjenne og bruke for å identifisere mulige relevante svar. Dersom brukeren stiller et spørsmål som chatboten ikke kan behandle, vil brukeren enten få beskjed om å formulere spørsmålet på en annen måte, eller brukeren vil bli presentert alternativer basert

5 I avslutningskapittelet har vi diskutert denne kategoriseringen nærmere, se særlig avsnitt 3.2.

6 Jf. den tidlige betegnelsen «Verbot» = Verbal-Robot.

på hva chatboten anslår brukeren mener. Eksempelvis kan brukeren skrive «Hvor mye kan jeg få i boliglån?», og få til svar «Jeg skjønnte ikke det spørsmålet. Kan du si det med andre ord?». I slike sammenhenger kan det hende det lønner seg å skrive «boliglån» fremfor en fullstendig setning, slik at chatboten ikke lar seg styre av de andre ordene. I enkelte tilfeller er det også mulig å bli satt over til samtale med et menneske.

Det er vanlig at chatboter oppfordrer om ikke å oppgi personopplysninger. Bruken av slike tjenester er lagt opp til at brukeren bl.a. inngir spørsmål i fritekst, det vil si uten at det er stilt noe krav til utfylling av felt med formalisert innhold. Det er derfor ingen ting som kan forhindre at brukerne skriver opplysninger om dem selv eller andre. Slik sett vil chatboter som er utformet for å gi svar på retts-spørsmål til fysiske enkeltpersoner alltid *kunne* inneholde «personopplysninger» i personvernforordningens forstand.⁷ Denne typen tjenester er imidlertid ikke designet på måter som gjør at tjenesten blir bedre av at personopplysninger gis. Slik sett er chatboter markert forskjellige fra rettskalkulatorer, se avsnitt 2.3.1.

2.2.2 Frida – NAVs chatbot

Frida er NAVs chatbot. Tjenesten ble opprinnelig utviklet for spørsmål om foreldrepenger, men kan i dag svare på en rekke generelle spørsmål innen de fleste av ytelsene NAV arbeider med. Chatboten ble lansert i april 2018 og er tilgjengelig fra <https://www.nav.no/person/kontakt-oss/nb/chat>. Tjenesten tilbyr ikke svar på spørsmål som krever personopplysninger eller som angår status i pågående saker. NAV Kontaktsenter har bestemmelsesrett og er ansvarlig for det faglige innholdet i tjenesten. Den tekniske løsningen er bygget på en chatbot-plattform utviklet av Boost.ai. Tjenesten er basert på maskinlæring. NAV har kun denne chatboten, og alle kan bruke den. Tjenesten er gratis, og det er svært mange som benytter seg av den. I 2020 var det 855 000 chatbot-samtaler, en økning på 616 % fra året før. Da korona-pandemien traff Norge, fikk Frida så mange som 11 000 samtaler hver dag.

Brukerne kommuniserer med Frida via tekst og ved å trykke på alternativer som automatisk kommer opp, se skjermbilder nedenfor. Fridas svar er basert på rettskilder og språket er tilpasset slik at det er i tråd med hvordan NAV veileder om regelverket. I normal drift oppdateres innholdet én gang i uken, og samtidig som regelverksendringer trer i kraft. I forbindelse med covid-19-pandemien har det vært behov for oppdateringer inntil to ganger daglig. Chatboten har ikke direkte henvisninger til rettskilder, men henviser til aktuell informasjon på NAVs nettsider der rettskildene i stor grad er tilgjengelige. Dersom Frida ikke

7 Jf. PVF artikkel 4.

kan gi svar på det brukeren spør om, kan vedkommende settes videre til samtale med en veileder. Dialogene med Frida lagres i seks måneder for statistikk og trening av systemet, slik at Frida blir bedre for hver samtale.

Nedenfor gjengir vi eksempel på dialog med Frida.

The figure consists of four screenshots of the Frida chatbot interface, arranged in a 2x2 grid. Each screenshot shows a chat window with a header 'Chatbot Frida' and a close button. The chat history and user input are visible in each panel.

- Top-left screenshot:** The chatbot asks 'dagpenger' (sick leave) and 'Sendt'. The user responds with 'For at jeg skal kunne gi deg informasjon om dagpenger, må jeg først gjøre noen avklaringer.' and 'Hva er din situasjon?'. Three radio button options are shown: 'Helt/delvis arbeidsledig', 'Jeg er permittert', and 'Arbeidsplassen er konkurs'. A text input field shows '0/110' and buttons for 'Start på nytt' and 'SEND'.
- Top-right screenshot:** The chatbot responds with 'Dagpenger skal gi deg som har blitt arbeidsledig økonomisk støtte mens du søker jobber.' followed by three paragraphs of text explaining the rules and where to find more information. The user input field shows '0/110' and buttons for 'Start på nytt' and 'SEND'.
- Bottom-left screenshot:** The chatbot asks 'Dagpenger dimittert?' (sick leave terminated?). The user responds with 'Har du søkt eller skal du søke om dagpenger, eller trenger du hjelp til utfylling av søknaden?'. Four radio button options are shown: 'Har søkt', 'Skal søke', 'Hjelp til utfylling', and 'Gjelder forskudd på dagpenger'. The user input field shows '0/110' and buttons for 'Start på nytt' and 'SEND'.
- Bottom-right screenshot:** The chatbot responds with 'Hei! Jeg er Frida, en chatbot som kan hjelpe deg.' followed by two paragraphs of text. The user input field shows '0/110' and buttons for 'Start på nytt' and 'SEND'.

Skjermbildet øverst til venstre viser den informasjonen brukeren automatisk blir presentert for når en ny chat starter. I eksempelet i skjermbildet øverst til høyre ønsker brukeren informasjon om dagpenger ved arbeidsledighet. Dersom brukeren trykker på alternativet «Helt/delvis arbeidsledig», vil brukeren få en rekke meldinger som inneholder relevant informasjon. I tillegg blir det lenket til nettsider med utfyllende informasjon. Dette er illustrert i de to nederste skjermbildene. I skjermbildet nederst til høyre presenteres brukeren for en rekke videre mulige temaer slik at Frida kan gi brukeren den informasjonen som samsvarer med brukerens behov.

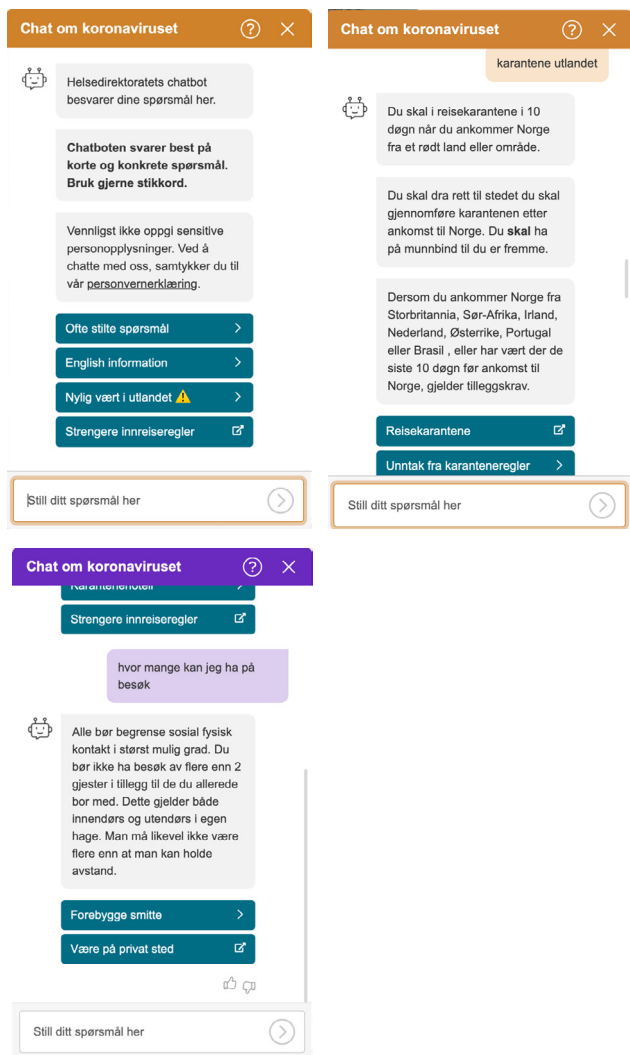
2.2.3 Helsedirektoratets korona-chatbot

Helsedirektoratet er leverandør av korona-chatboten som er tilgjengelig på www.helsenorge.no. Den ble lansert i mars 2020 for å kunne gi svar til innbyggere og helsepersonell om korona og smitteverntiltak.⁸ Helsedirektoratet står bak tjenesten og har ansvaret for det faglige innholdet. Informasjon om utenlandsreiser kommer fra regjeringen.no og andre svar relatert til korona kommer fra Helsedirektoratet. Chatbot-løsningen er levert av Boost.ai. Chatboten benytter maskinlæring. Tjenesten er gratis. Fra oppstart den 20. mars 2020 og det første året, hadde chatboten i gjennomsnitt mottatt 1650 henvendelser daglig.

Tjenesten gir svar på korona-relaterte spørsmål særlig angående rettsspørsmål knyttet til deler av covid-19-forskriften. Innholdet av korona-chatboten oppdateres i tråd med gjeldende lov, forskrift og nasjonale råd. Det er imidlertid ingen gjengivelse av eller tydelig tilknytning til rettskilder. Siden chatboten er utviklet med tanke på behov privatpersoner har, gir den f.eks. ikke svar på spørsmål som omhandler krav til arbeidsgivere. Tjenesten dekker bare nasjonale bestemmelser og omfatter både rettslig regulering og råd. Forskjellen mellom bindende regler og råd er primært angitt ved bruk av modale hjelpeverb som «skal» for regler og «bør» for råd.

Tjenesten tilbyr ikke svar på spørsmål som krever personopplysninger eller som angår status i pågående saker. Brukeren kommuniserer via tekst eller ved å trykke på ett eller flere av alternativene som automatisk kommer opp i chatvinduet, se skjermbilder under. Dialogen skjer på lignende måte som beskrevet for Frida, se forrige avsnitt. Tidligere samtaler brukes til å lære opp chatboten og gjøre tjenesten bedre.

8 Etter at vår kartlegging ble avsluttet, er Korona-chatboten på helsenorge.no utvidet til også å gjelde informasjon om fastlege, frikort, egenandeler og helsetrygdkort.



Skjermbildet øverst til venstre viser hvilken informasjon brukeren får når en chat startes. Brukeren kan velge å trykke på et av alternativene i blått, eller benytte tekstfeltet og sende en melding. I skjermbildet øverst til høyre lurer brukeren på hvilke regler som gjelder for karantene etter utenlandsferie. Chatboten gir informasjon i flere meldinger, og legger ved lenke til mer informasjon på nettside som brukeren kan lese ved å trykke på alternativet «Reisekarantene». Brukeren kan også få mer informasjon fra chatboten ved å trykke på alternativet «Unntak fra karanteneregler». Dialogen nederst til venstre (ovenfor) viser

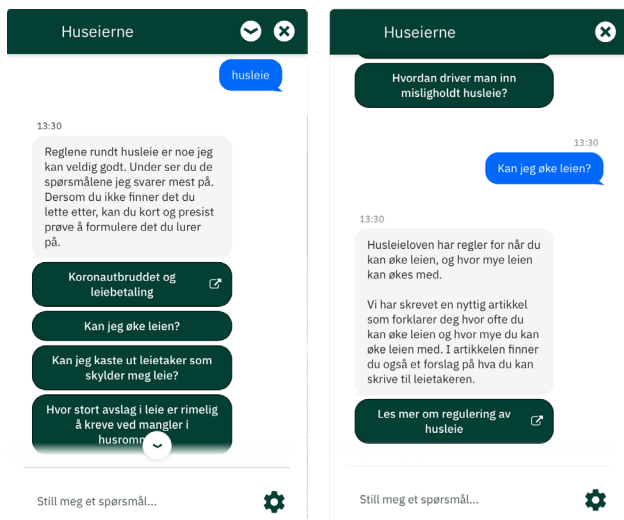
eksempel på gjengivelse av nasjonalt råd, jf. «bør». Det kan samtidig gjelde bindende forskriftsbestemmelser på kommunenivå som avviker fra disse rådene, men slike lokale forskrifter er ikke del av tjenesten og blir ikke opplyst om.

2.2.4 Lucy – Huseierne

Huseiernes landsforbunds («Huseierne») chatbot, Lucy, ble lansert sommeren 2018 og er den eneste chatbot-tjenesten i Forbundet.⁹ Det er advokat Morten Fæste som er leder for prosjektet. Lucy er utviklet i samarbeid med Kindly. Tjenesten er tilgjengelig fra www.huseierne.no/vi-hjelper-deg/om-var-juridiske-radgivning22/. Kommunikasjonsavdelingen og juridisk avdeling i Huseierne har bestemmelsesrett over tjenestens innhold. Lucy er basert på maskinlæring. Tjenesten har rundt 200 brukere daglig og besvarer omtrent 400 meldinger hver dag.

Chatboten er gratis og kan brukes av alle. Den kan svare på de fleste rettsspørsmål om eie og kjøp og salg av bolig. Eksempelvis kan Lucy være behjelpelig med spørsmål angående skatt, utleie, kommunale avgifter, arv, og nabokonflikter. Brukeren kommuniserer med Lucy via tekst og ved å trykke på lenker og forslag til spørsmål som automatisk kommer opp.

Lucy oppdateres med nytt innhold et par ganger i uken. Rettskilder gjengis ikke i svarene fra Lucy, men tjenesten nevner i noen tilfeller den gjeldende loven på området spørsmålet gjelder. I bildet nedenfor til høyre er f.eks. husleieloven nevnt.



⁹ Huseierne tilbyr også digitale samboer- og leieboerkontrakter som signeres med bankID. Disse kontraktene er utviklet i samarbeid med Lexolve, se avsnitt 2.4.3 (nedenfor).

Det venstre skjermbildet ovenfor viser hvilke alternativer brukeren får opp ved å sende meldingen «husleie». Dersom brukeren trykker på alternativet «Kan jeg øke leien?», refererer Lucy til husleieloven og legger ved en lenke til en nettside som inneholder utfyllende informasjon, slik det høyre skjermbildet illustrerer. Heller ikke i den videre informasjonen er det aktivt vist til rettskilder. Videre informasjon omfatter også en rettskalkulator for regulering av husleie samt forslag til varsel om «regulering til gjengs leie».¹⁰

2.2.5 Ella – Nelfo

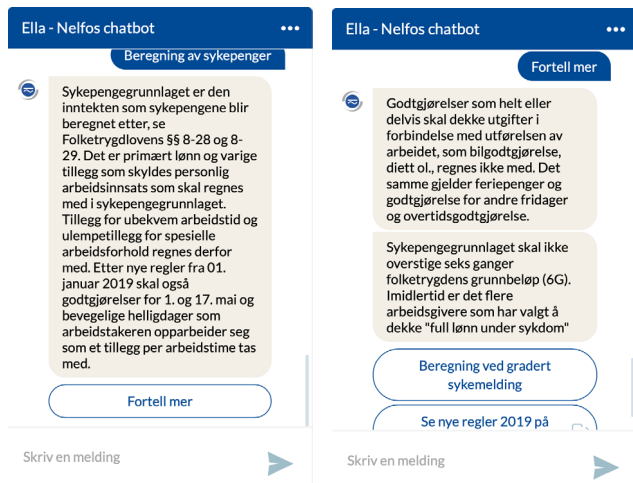
Nelfo er en landsforening i NHO som organiserer elektro-, ekom- og heisbedriftene, i tillegg til systemintegratorene. I samarbeid med Simplifai har Nelfo utviklet chatboten Ella som ble lansert i 2019. Ella er tilgjengelig både som chatbot på www.nelfo.no, og kan lastes ned som app i AppStore og Google Play. Nelfo har bestemmelsesrett og er ansvarlig for chatbotens innhold. Internt i Nelfo har hver fagansvarlig ansvaret for innholdet innenfor sitt spesialområde. Ella er tilgjengelig for alle, men er myntet på Nelfos medlemmer. Chatboten kan gi svar på spørsmål som gjelder HMS og medlemskap, samt rettsområdene arbeidsrett og trygderett. Siden Ellas innhold er laget ut ifra den informasjonen Nelfos medlemmer kan ha behov for, er ikke chatboten utformet som en fullstendig tjeneste innen disse rettsområdene. Innholdet i tjenesten oppdateres fortløpende, og hver fagansvarlig person oppdaterer tekst som faller inn under sitt fagområde. Ellas innhold er basert på bransjerettet informasjon med lenker til eksempelvis Lovdata, Arbeidstilsynet, Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, og andre myndigheter. Ella referer også til relevante lovbestemmelser, men det er imidlertid ikke alltid en tydelig tilknytning til rettskilder i svarene hennes. Dette illustreres i skjermbildene nedenfor.

Nelfos chatbot er basert på maskinlæring og samtaler lagres for videre trening av algoritmen. Bruker kommuniserer med Ella skriftlig eller ved å trykke på alternativer som kommer opp underveis. Brukergrensesnittet er likt både på nettsiden og i appen. Siden Ella blir ansett å være i oppstartsfasen, var det for tidlig å oppgi besøkstall. Bruken er gratis, både når en bruker Ella på Nelfos nettsider og når en bruker mobilappen.

Nelfo har en annen chatbot, Solveig, som også er tilgjengelig som app, og som kan svare på spørsmål om solcellepaneler og batterier. Solveig har lite juridisk

¹⁰ Vi anser ikke rettskalkulatoren og forslaget til varsel for å falle inn under dokumentasjonsområdet for denne undersøkelsen. Disse blir derfor ikke nærmere omtalt i denne rapporten.

innhold, men kan gi informasjon om krav for å få støtte av Enova ved installering av solcelleanlegg.¹¹



I skjermbildet ovenfor til venstre ber brukeren om informasjon om beregning av sykepenger. I sitt svar henviser Ella til bestemmelser i folketrygdloven. Dersom brukeren trykker på «Fortell mer», slik som i høyre skjermbilde, gir chatboten utfyllende informasjon, og lenker også til NHOs nettside <https://arbinn.nho.no/> som inneholder ytterligere og mer inngående informasjon. Fra denne nettsiden blir det på sentrale punkter lenket videre til lovtekst fra Lovdata.

2.2.6 Personvernrådgiveren – chatbot hos advokatfirma Erling Grimstad

Chatboten Personvernrådgiveren ble utviklet i 2018 i forbindelse med EUs personvernforordning (GDPR). Daglig leder og advokat Erling Grimstad er ansvarlig for løsningen, som er utviklet av tre av advokatfirmaets jurister i samarbeid med Law Tech Factory. Advokatfirma Erling Grimstad står bak løsningen. Personvernrådgiveren er utviklet for bruk av ansatte i offentlige og private virksomheter, og har vært tilgjengelig fra <https://www.governance.no/chatbot>. Tjenesten var per februar 2021 en gratis beta-versjon og derfor i lite bruk. Det planlegges kommersiell bruk av Personvernrådgiveren fra andre halvdel av 2021. I forbindelse med denne undersøkelsen, har det pga. omlegging av plattformen ikke vært mulig å få tilgang til selve tjenesten. Beskrivelsen her er derfor kun basert på informasjon fra advokatfirmaet.

¹¹ Nelfo har i tillegg to apper som er tilgjengelige for deres medlemmer, henholdsvis et oppslagsverk og en varslingsfunksjon. Fordi de er interne og ikke har juridisk innhold, beskriver vi ikke disse tjenestene nærmere her.

Chatboten er utviklet for å kunne gi svar på enkle personvernspørsmål, med utgangspunkt i personvernforordningen og personopplysningsloven av 2018. Løsningen er basert på maskinlæring. Brukeren kommuniserer skriftlig med chatboten, og gjennom vekslende spørsmål og svar. Relevante begreper defineres underveis. Det blir i liten grad henvist til rettskilder. I første halvdel av 2021 ble det arbeidet med oppdatering av innholdet av tjenesten i forbindelse med overføring til en ny plattform. Deretter vil det skje månedlige oppdateringer og ellers ved behov.

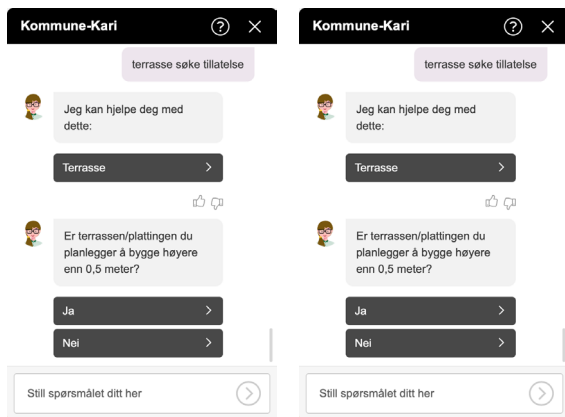
2.2.7 Kommune-Kari

Kommune-Kari er en chatbot som opprinnelig ble tatt i bruk av Sandefjord kommune i 2017, men som i dag er tilgjengelig på hjemmesidene til over 80 kommuner i Norge og som app. For eksempel er chatboten tilgjengelig nede i høyre hjørne på hjemmesidene til Kristiansand kommune: <https://www.kristiansand.kommune.no>. Kommune-Kari er utviklet av Sem & Stenersen Prokom i samarbeid med Boost.ai.¹² Innholdet av chatboten fastsettes i samarbeid mellom Sem & Stenersen Prokom og kommunene. Chatboten er basert på maskinlæring.

Kommune-Kari er tilgjengelig for alle, men er primært rettet mot innbyggerne i de aktuelle kommunene. Tjenesten har opptil 80 000 dialoger i måneden, og kan gi svar på spørsmål om kommunale tjenester innen rettsområder som omhandler helse, skole, barnehage, miljø, velferd, omsorg og arbeid. Innholdet oppdateres flere ganger daglig. Kommune-Kari kan ikke gi svar på spørsmål som krever personopplysninger eller for øvrig angår konkrete saker. Det er imidlertid ambisjon om at Kommune-Kari skal kunne svare på personrelaterte spørsmål på måter som innebærer enkel saksbehandling.

Som skjermbildene nedenfor illustrerer, veileder og formidler Kommune-Kari informasjon til brukerne om gjeldende regler innen ulike tema. Hun henviser herunder til relevante rettskilder i Lovdata. Innholdet i svarene er basert på kommunenes nettsider og innholdet i en felles database med over 6000 svar på generelle spørsmål uavhengig av hvilken kommune det gjelder. Brukeren kommuniserer skriftlig med Kari og ved å trykke på valgalternativer. Tjenesten forutsetter at chatboten blir innkjøpt av den enkelte kommune og deretter tilpasset kommunen og anvendt av innbyggere i kommuner. Bruken er gratis.

¹² Sem & Stenersen Prokom tilbyr også chatboten Tore på kontoret, som kan svare på spørsmål om blant annet HR, IT og lønn fra ansatte i kommunene. I denne tjenesten finner du også vaffel-oppskrift ☺



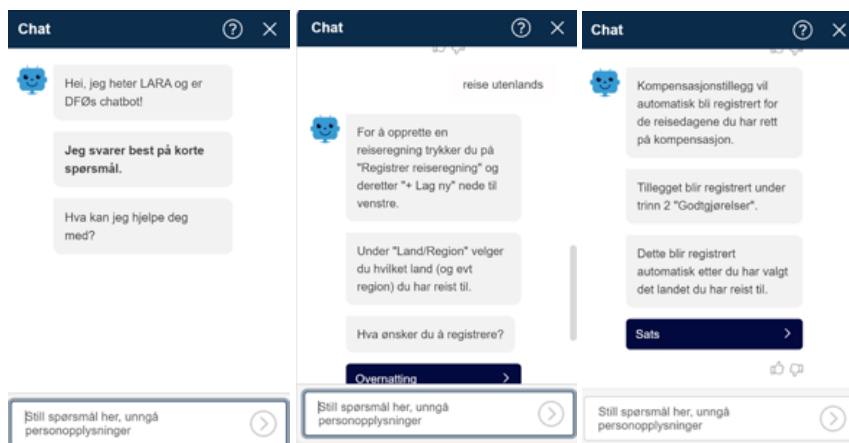
Ovenfor er et eksempel fra Kristiansand kommunes chatbot der brukeren søker informasjon om tillatelse til å oppføre terrasse. Brukeren blir bedt om svar på spørsmål for å finne ut av om det må søkes tillatelse, og gjør på den måten rede for mulige krav. Den gir til slutt forbeholdne svar («det ser ut som») og gjør tilgjengelig relevante søknadsskjemaer. På enkelte steder lenkes det til Lovdata, se høyre skjermbilde ovenfor.

2.2.8 Lara – DFØ

Lara er en chatbot som bistår brukere av tjenesten Betalmeg hos Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ). Betalmeg er en selvbetjent tjeneste for registrering av reiseregninger, utgiftsrefusjoner og honorar. Lara kan svare på spørsmål knyttet til utfylling av disse skjemaene og om gjeldende relevant regelverk. Både Betalmeg og Lara ble lansert i 2018. Lara er basert på maskinlæring. Begge tjenester er tilgjengelig gjennom appen «DFØ» og på DFØs hjemmesider: <https://dfo.no/kundesider/lonn/selvbetjening-for-honorarmottakere>. Anvendelsen er gratis for begge tjenester. Tjenestene krever innlogging, men er tilgjengelig for et stort antall offentlig ansatte. DFØ står bak og har bestemmelsesrett over innholdet.

Lara avviker fra andre chatboter i denne undersøkelsen ved at den ikke primært er basert på lovgivning, men på avtaler mellom partene i arbeidslivet og statens ulike regulativer. Det henvises ikke til avtaler og andre rettskilder i selve tjenesten. Enkelte svar inneholder likevel lenke til eksterne sider, som har videre lenker til Lovdata.¹³

¹³ F.eks. er det lenke til <https://arbeidsgiver.difi.no/> og informasjon om «Statens satser utenlands» der det igjen vises til Lovdata.



Skjermbildene ovenfor viser en enkel dialog med utgangspunkt i stikkordet «reise utenlands». Tjenesten gir først informasjon om opprettelse av reiseregning, og gir en meny med faste, tilknyttede emner. Et av disse er «Kompensasjonstillegg», og tjenesten gir informasjon om hvordan slikt tillegg blir behandlet.

2.2.9 Skatteetatens chat-robot

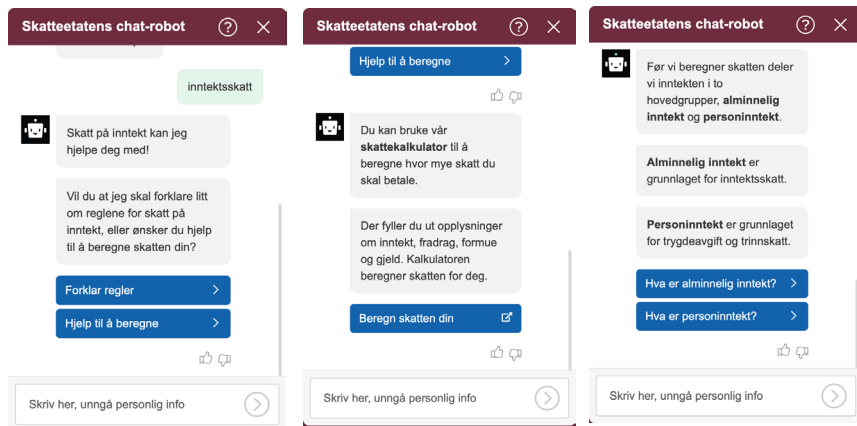
Skatteetatens chatbot ble lansert mot slutten av 2019. Chatboten benytter plattformløsning utviklet av Boost.ai, og er basert på maskinlæring. Skatteetaten har ikke flere chatboter, men har på sine hjemmesider rettskalkulatorer for beregning av skatt, formueskatt, pendlerfradrag, og reisefradrag, m.fl.¹⁴. Formelt er det direktøren for divisjon brukerdiallog som er ansvarlig for chatboten, mens divisjonens juridiske avdeling kvalitetssikrer det juridiske innholdet. Kvalitetssikringen skjer ukentlig eller ved behov.

Tjenesten er tilgjengelig for alle fra <https://www.skatteetaten.no/kontakt/chat-med-oss/> og direkte fra den digitale skattemeldingen. Gjennomsnittlig får chatboten mellom 2 000 og 3 000 henvendelser daglig, mens antallet i skattemeldingsperioden kan komme opp i 7 000 henvendelser per dag. Tjenesten er gratis.

Chatboten svarer på spørsmål innen rettsområdet skatterett, og er fullstendig utformet med hensyn på utfylling av skattemelding og lignende. Brukeren kommuniserer skriftlig eller ved å trykke på svaralternativer som kommer opp i chat-vinduet. Svarene chatboten gir er basert på innholdet på skatteetatens

¹⁴ Se summarisk beskrivelse av rettskalkulatorer under punkt 2.3.2.

hjemmesider, dvs. at chatbotens juridiske innhold oppdateres i tråd med oppdateringer fagavdelingene gjør på skatteetatens hjemmesider. Chatboten henviser ikke direkte til rettskilder, men brukeren vil finne rettskilder på nettsider som chatboten lenker til.



Skjermbildene ovenfor eksemplifiserer den hjelpen brukeren får dersom vedkommende har spørsmål om inntektsskatt. Dersom brukeren i skjermbildet ovenfor til venstre trykker på alternativet «Hjelp til å beregne», henviser chatboten til skattekalkulatoren på skatteetatens hjemmesider. Dersom brukeren i stedet velger alternativet «Forklar regler», definerer chatboten to ulike typer inntekt, se høyre skjermbilde. Her får også brukeren muligheten til å vite mer om alminnelig inntekt og personinntekt ved å trykke på alternativene nederst.

2.2.10 KFs innbygger-chatbot

Kommuneforlaget A/S (KF) tilbyr en innbygger-chatbot for kommuner og fylkeskommuner.¹⁵ Tjenesten benytter maskinlæring. KF har ikke ønsket å gi nærmere opplysninger om sine tjenester, og beskrivelsen her er derfor kun basert på åpen informasjon på KFs nettsider.¹⁶ Innbygger-chatboten omfatter kommunale tjenester og dekker ifølge KFs nettsider spørsmål om «kommunale tjenester, skjemaer, utdanning og fritidsaktiviteter». Det er KF som er ansvarlig for løsningene og det faglige innholdet i tjenestene, og løsningene er utviklet i samarbeid med Kindly. Chatboten kan tilpasses av kjøper som kan legge til eget innhold som API-er og avanserte funksjoner. Svarene brukeren får er basert på

¹⁵ KF har også en HR-chatbot, men denne faller utenfor området for denne undersøkelsen og blir ikke nærmere beskrevet. KF tilbyr også en IT-chatbot som kan fås innbygd i HR-chatboten.

¹⁶ Se <https://www.kf.no/innbyggerdialog/innbygger-chatbot/>.

relevant lovgivning. Tjenesten forutsetter at chatboten blir innkjøpt og deretter anvendt av kommuner og fylkeskommuner, og slik bruk vil være gratis.

2.2.11 Chatboter hos banker – oversikt og summarisk beskrivelse

De fleste store bankene i Norge har chatboter som kan svare på spørsmål om bank, pensjon og forsikring. I tabellen nedenfor har vi listet opp slike tjenester som vår undersøkelse har avdekket.

Tilbyder	Tilgjengelig fra
BN bank – Ida ¹⁷	https://www.bnbank.no
DNB – Aino	https://chat.dnb.no/index.html?seg=pm&la=NO
KLP	https://www.klp.no/kontakt-oss
Nordea – Nova	https://liv.nordea.no/nova/chatbot.html?filters=nordealiv
OBOS-banken ¹⁸	https://bank.obos.no
Santander – Sandrine	https://www.santanderconsumer.no
Sparebanken Sør – Sørensen	https://www.sor.no/#
Sparebank1 Gudbrandsdalen – Sammie	https://www.sparebank1.no/nb/gudbrandsdal/privat.html
Sparebank1 – Robot-Anne	https://www.sparebank1.no/nb/smn/privat.html
Sparebank1 SR-bank – Banki	https://www.sparebank1.no/nb/sr-bank/privat.html
Storebrand	https://www.storebrand.no

Tabell 1: Chatboter hos banker

Hos de fleste bankene og forsikringsselskapene i tabell 1, er chatbotene tilgjengelige som snakkeboble-ikoner nederst på skjermen på bankenes nettsider. Chatbotene kan for eksempel fortelle brukeren om hvilke forsikringer de tilbyr, ulike typer boliglån og vilkår/kjennetegn for disse, forklare begreper, og hvordan komme i gang med pensjonssparing. Alle chatbotene som er tatt med i tabell 1 er gratis å bruke og tilgjengelige for alle, uavhengig av kundeforhold. De ble lansert i tidsrommet 2017 til 2019. Det henvises stort sett ikke til relevante rettskilder. Imidlertid informerer for eksempel Robot-Anne (Sparebank1, se

¹⁷ Ida svarer kun på spørsmål om bank.

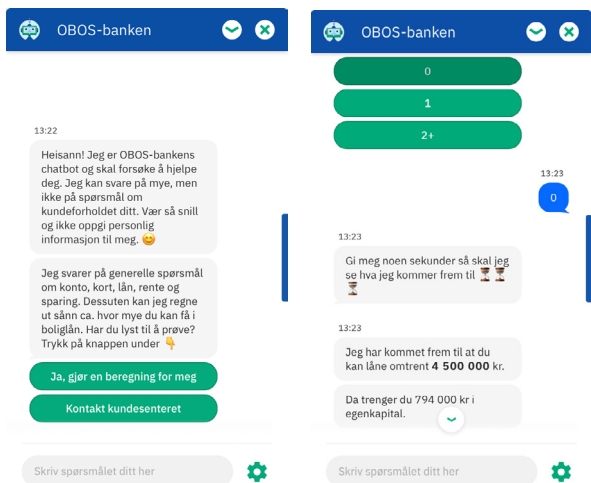
¹⁸ Denne chatboten svarer kun på spørsmål om bank og forsikring.

skjermbilde nedenfor) om den juridiske bakgrunnen for nye sikkerhetskrav ved netthandel.

De fleste av chatbotene i tabell 1 benytter chatbot-plattformer fra Boost.ai eller Kindly. Tjenestene er basert på maskinlæring, hvilket bl.a. vil si at samtalene lagres og benyttes for å trene algoritmen og gjøre tjenesten bedre. Datagrunnlaget er med andre ord tidligere samtaler, opplysninger fra aktuelle brukere, relevant bank-, finans- og pensjonslovgivning, samt annen informasjon som finnes på bankenes hjemmesider. Brukeren kommuniserer skriftlig og ved å trykke på alternativer som foreslås av chatboten underveis i dialogen, slik skjermbildene nedenfor viser.

Det foreligger ikke tall for hvor omfattende bruken er av hver enkelt chatbot, men DNBs chatbot Aino fikk eksempelvis 1.8 millioner henvendelser i 2019.¹⁹ Flere av bankene som inngår i tabell 1 har også rettskalkulatorer eksempelvis for beregning av boliglån og pensjon. Disse nevnes i den summariske beskrivelsen om rettskalkulatorer i avsnitt 2.3.2.

Nedenfor viser vi tre eksempler på hvordan chatboter i banker kan se ut.



Ovenfor, til venstre, er et skjermbilde som viser informasjonen brukere får når et nytt chat-vindu åpnes hos OBOS-bankens chatbot. Dersom brukeren ikke ønsker å formulere et spørsmål eller tema selv, kan vedkommende velge mellom

¹⁹ <https://www.finansfokus.no/2020/06/08/robot-race-under-koronaen/>

to alternativer: «Ja, gjør en beregning for meg» og «Kontakt kundesenteret». Trykker brukeren på det første alternativet vil chatboten gjøre en beregning av hvor mye boliglån brukeren kan få basert på den informasjonen vedkommende oppgir gjennom noen enkle flervalgsspørsmål. Til høyre er et eksempel på en slik beregning.

The left screenshot shows a chatbot window titled 'Privat' with a close button. The chatbot says: 'God formiddag! Jeg er Robot-Anne, hva kan jeg hjelpe deg med?'. Below this are three buttons: 'Svindlere på ferde', 'Avbestilling innenlandsreise', and 'Nye sikkerhetskrav ved netthandel'. The right screenshot shows the chatbot's response to the selected option: 'Nye sikkerhetskrav ved netthandel'. The response text says: 'Fra 31. desember 2020 kommer det krav om såkalt sterk kundaautentisering når du skal betale med kort ved netthandel. Du må ha BankID eller BankID på mobil for å handle på nett, og betalinger til nettbukker som ikke er klargjort for de nye reglene kan bli avvist. De nye reglene har sammenheng med EUs nye betalingsdirektiv (PSD2), og er laget for å redusere risikoen for at du skal bli svindlet. Vi som bank er nødt til å vite at den som bruker kortet til betaling også er den som eier kortet.' Below the text is a text input field with the placeholder 'Skriv meldinger her' and a send button.

Ovenfor, til venstre, er et skjermbilde som viser informasjon og alternativer som automatisk kommer opp når brukeren starter en samtale med Sparebank1 sin chatbot Robot-Anne. Det kommer opp tre alternativer som brukeren kan velge å trykke på, eller så kan brukeren selv skriftlig formulere et spørsmål. Til høyre illustreres resultatet av å trykke på alternativet «Nye sikkerhetskrav ved netthandel». Her informerer Robot-Anne om det nye regelverket og forklarer også hva som er bakgrunnen for regelendringene.

The left screenshot shows a chatbot window titled 'Spør Sørensen' with a dropdown menu set to 'Privat', a help icon, and a close button. The chatbot says: 'Hei, jeg er Sørensen - Sparebanken Sør sin robotkollega. 😊'. Below this is a text input field with the placeholder 'Skriv her' and a send button. The right screenshot shows the chatbot's response to the selected option: 'Nye krav ved netthandel'. The response text says: 'Jeg kan hjelpe deg med bankrelaterte spørsmål, men husk å ikke gi meg personlig informasjon. Og du - det er lurt å skrive korte setninger.' Below the text are four buttons: 'Nye krav ved netthandel', 'Spareveileder', 'Problemer innlogging', and 'Nytt og nyttig'. The right screenshot shows the chatbot's response to the selected option: 'Nye krav ved netthandel'. The response text says: 'Jeg kan hjelpe deg med bankrelaterte spørsmål, men husk å ikke gi meg personlig informasjon. Og du - det er lurt å skrive korte setninger.' Below the text are four buttons: 'Nye krav ved netthandel', 'Spareveileder', 'Problemer innlogging', and 'Nytt og nyttig'.

Ovenfor, til venstre, viser vi valgalternativene som automatisk kommer opp når et chat-vindu åpnes i Sparebanken Sørs chatbot. Ved å trykke på alternativet «Nye krav til netthandel» forteller chatboten om hvilke krav som nå er gjeldende. Ikonet ved siden av alternativene «Spareveileder» og «Nytt og nyttig» indikerer at denne informasjonen vil åpnes i en ny fane. Til høyre har brukeren spurt om boliglån for unge, og chatboten svarer ved å informere om reglene som gjelder i henhold til gjeldende regelverk. Chatboten informerer imidlertid ikke om hvilke regelverk som gjelder på dette området.

2.3 Rettskalkulatorer

2.3.1 Om rettskalkulatorer

Med «rettskalkulator» sikter vi til digitale tjenester der hovedfunksjonen er å beregne et beløp i samsvar med rettsregler som gir plikter eller rettigheter til å betale, motta eller fordele penger på en bestemt måte.²⁰ En rettskalkulator gir adgang til å inngi beløp til beregninger som et bestemt regelverk gir anvisning på. Beregningsmåten vil ofte være avhengig av om visse vilkår er oppfylt, og det vil derfor ofte være alternative beregningsmåter. I tillegg til informasjon om tall vil en rettskalkulator derfor ofte trenge informasjon for å avgjøre om slike vilkår i regelverket er oppfylt.

Rettskalkulatorer inneholder gjerne en forenklet representasjon av rettsreglene, og er ofte utviklet for at brukeren skal kunne gjøre raske anslag, heller enn å komme frem til nøyaktige resultater. En rettskalkulator kan imidlertid tenkes utviklet til et fullverdig beslutningsstøttesystem, med fullstendig representasjon av rettskildene, automatiserte beregninger, og med tett veiledning av brukeren for å sikre at hun legger inn korrekte, fullstendige og oppdaterte opplysninger. Opplysningene brukeren legger inn i rettskalkulatorer kan beskrive virkelige eller tenkte forhold, og kan like gjerne brukes for å undersøke *mulige* effekter av et regelverk som å finne riktig løsning i en virkelig, aktuell sak.

Rettskalkulatorer er basert på forhåndsdefinerte, faste algoritmer som uttrykker de relevante rettsregler som er bestemmende for hvordan inngitte opplysninger skal behandles for å komme frem til et rettsriktig resultat. Programmet som styrer rettskalkulatorer inneholder med andre ord regler for prøving av vilkår (jf. «hvis – så») og beregninger (aritmetiske operasjoner). Slike algoritmer er statiske, dvs. ikke lærende slik maskinlæringsalgoritmer er.

20 Populært er det vanlig å bruke betegnelsen «kalkulator». Dette er imidlertid en helt generell betegnelse som ikke gir informasjon om at beregningene skjer på bakgrunn av rettsregler. Vi har derfor valgt å føye til «retts» for å markere den særpregede tilknytningen til retten.

Bruken av rettskalkulatorer innebærer strengt tatt nesten alltid behandling av «personopplysninger» i personvernforordningens forstand, jf. PVF artikkel 4(1).²¹ Det vil nemlig som regel være mulig (om enn ikke enkelt) å knytte en bestemt person til opplysningene. Opplysningene er imidlertid særpregede ved at de ikke trenger å ha noen ting med personlige forhold å gjøre, men kan være uttrykk for påfunn og tenkte situasjoner. Sannhetsgehalten i opplysningene er imidlertid ikke avgjørende for om de anses å være personopplysninger eller ikke. De rettskalkulatorer som er omfattet av vår undersøkelse, legger imidlertid ikke opp til at brukerne skal identifisere seg, og behandlingen framstår derfor som anonym.

Nedenfor gir vi en oversikt over rettskalkulatorer som vi har identifisert i denne kartleggingen. De fleste av disse er bygget opp på måter som sterkt ligner på hverandre. Vi har derfor valgt å gi en summarisk presentasjon av de fleste. I tillegg gir vi en mer utfyllende presentasjon av to tjenester for å illustrere det som på mange måter er ytterpunkter blant tjenestene. Vi bruker kvoteappen fra Toll-etaten til å illustrere en helt enkel tjeneste (avsnitt 2.3.3), mens Skilsmisseberegneren er eksempel på en mye mer avansert tjeneste som også kan betraktes som et beslutningsstøttesystem, fordi den gjør mer enn å gjennomføre enkle beregninger.

21 Det må trolig tas et lite forbehold for tilfeller der det skjer effektiv kryptering av hver dialogsekvens knyttet til brukeren.

2.3.2 Rettskalkulatorer – oversikt og summarisk beskrivelse

De nevnte rettskalkulatorene, med flere, fremstilles i følgende tabell:

Tilbyder	Tjeneste
Forbrukerrådet	Flyrettighetstjenesten
Husbanken	Bostøttekalkulator
Lånekassen	Beregn utstyrsstipend VGS Beregn lån og stipend til høyere utdanning
NAV	Pensjonskalkulator (krever innlogging) Forenklet pensjonskalkulator Bidragkalkulator Samværskalkulator Dagpengekalkulator (krever innlogging) Foreldrepengekalkulator
Sjøfartsdirektoratet	Gebyrkalkulator
Skatteetaten	Beregn skatt Beregn formuesverdi Beregn pendlerfradrag Beregn bilimporteringskostander Reisefradragkalkulator Næringseiendomkalkulator
Statens pensjonskasse	Pensjonskalkulator (krever innlogging) Boliglånskalkulator
Tolletaten	Importkalkulator Kvotekalkulator (app) ²²

Tabell 2: Rettskalkulatorer i offentlig forvaltning

²² Tolletatens kvotekalkulator er beskrevet nærmere i avsnitt 2.3.3.

Tilbyder	Tjeneste
DNB	Boliglånskalkulator Pensjonskalkulator (krever innlogging)
Gjensidige	Pensjonskalkulator (krever innlogging)
KPMG	Kompensasjonskalkulator for næringslivet i forbindelse med covid-19-pandemien
Nordea	Boliglånskalkulator
Norsk pensjon	Pensjonskalkulator (krever innlogging)
OBOS	Boliglånskalkulator
Santander	Boliglånskalkulator Seniorkalkulator
Sbanken	Boliglånskalkulator
Smartepenger.no	[Diverse kalkulatorer]
Sparebanken Vest	Pensjonskalkulator
Sparebanken Sør	Boliglånskalkulator Pensjonskalkulator
Sparebank1	Boliglånskalkulator Pensjonskalkulator
Sparebank1 Gudbrandsdal	Boliglånskalkulator
Sparebank1 SR-bank	Boliglånskalkulator
Storebrand	Boliglånskalkulator Pensjonskalkulator på innloggede sider

Tabell 3: Rettskalkulatorer i privat sektor

Kalkulatorenne er tilgjengelige for alle eller kunder gjennom virksomhetenes hjemmesider og krever som regel ikke betaling. Det er spesifisert i tabell 2 og 3 hvilke rettskalkulatorer som krever innlogging. Noen tjenester, eksempelvis DNB og Nordeas pensjonskalkulatorer, forutsetter innlogging og følgelig et kundeforhold. NAVs pensjonskalkulator krever innlogging, men koster ikke penger.

Datagrunnlaget er relevant lovgivning som anvendes på opplysninger brukeren oppgir. Brukergrensesnittene er basert på at bruker taster inn nødvendige opp-

lysninger eller velger alternativer fra nedtrekksmenyer. Det opplyses i liten grad om når rettskalkulatoren sist ble oppdatert.

For tolletatens importkalkulator gis det imidlertid tidspunkt og begrunnelse for siste oppdatering.²³ I Skatteetatens skattekalkulator må brukeren velge hvilket år skatteberegningen skal gjelde, mens formuesverdi- og pendlerfradragkalkulatorene gjelder satser for 2020. Det fremgår ikke tydelig av selve rettskalkulatorene hvilke rettskilder som er benyttet. I noen tilfeller kan begreper og vilkår/krav forklares ved å trykke på et ?-ikon. Slik henvises det for eksempel i Lånekassens utstyrsstipend-kalkulator til opplæringsloven § 3-1 om ungdomsrett. Det er imidlertid sjeldent en tydelig sammenheng mellom tjenesten og rettskilder.

For de fleste rettskalkulatorene i tabell 2 og 3 er resultatet et beløp – eksempelvis hvor mye skatt som skal betales, hvor mye brukeren kan få i studielån, eller beløp for barnebidrag. Noen av rettskalkulatorene angir imidlertid beløp direkte, uten først å foreta beregninger.²⁴ Et eksempel på dette er Forbrukerrådets flyrettighetstjeneste, se gjengivelse av skjermbilder nedenfor.

23 Nemlig 1. april 2020 ettersom en ny ordning trådte i kraft den datoen

24 Slik sett er flyrettighetstjenesten strengt tatt ikke en «kalkulator».

Sjekk dine flyrettigheter



Hva har skjedd?

[In English](#)

Flyet er forsinket



Flyet er innstilt



Flyet er overbooket



Problemer med bagasjen



Rettighetene gjelder i og fra EØS-land. Rettighetene gjelder også til EØS-land hvis flyselskapet er registrert i EØS.

Dette har du krav på

Forsinkelse | Ventetid: Over 5 timer | Avstand: Mer enn 3500 km



Du har krav på mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden.

«Matkupongen» får du ved å henvende deg til flyselskapet.

Dersom du bookes om til flyavgang neste dag, har du krav på hotelovernatting og transport mellom flyplassen og hotellet. Kontakt flyselskapet for nærmere beskjed.



Du kan velge om du ønsker ny reise eller å få refundert billetten og få returflyt til første avgangssted.

OBST! Hvis du krever å få tilbake pengene for billetten, mister du retten til mat, drikke og overnatting.



Du har også krav på opptil EUR 600 i kompensasjon avhengig av forsinkelsens lengde.

Kompensasjonen kan imidlertid falle bort dersom forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter, slik som værforhold, uforutsette sikkerhetstiltak og i noen tilfeller streik.

Det øverste skjermbildet viser hvilke valgmuligheter brukeren kan velge mellom ved bruk av flyrettighetstjenesten. Dersom brukeren velger «Flyet er forsinket», vil neste vindu kreve at brukeren oppgir avreisested og destinasjon. Neste vindu vil kreve at brukeren velger et alternativ for hvor forsinket flyet er. Her får brukeren velge mellom alternativene under to timer, inntil tre, fire eller fem timer, eller over fem timer. Det nederste skjermbildet viser hvilke rettigheter som følger av de opplysninger som er gitt. Brukeren kan så trykke på «Send krav til flyselskapet» lenger ned på nettsiden, og får deretter informasjon om hvordan hun skal gå frem for å klage til aktuelle flyselskap.

Nedenfor gjengir vi utsnitt fra Tolletatens importkalkulator.

utenlandsk nettbutikk som ikke er VOEC-registrert eller varer du kjøper og får tilsendt fra en privatperson i utlandet.

Kalkulatoren er oppdatert 1. april 2020.

Fra 1. januar ble 350-kronersgrensen fjernet for

- mat og drikke (for eksempel godteri, brus, kosttilskudd og vitaminer),
- varer med restriksjoner (for eksempel legemidler, fra planter og dyrefôr) og
- varer med særavgifter (for eksempel alkohol, smøremidler og klimagasser)

Kalkulatoren regner ikke ut avgifter på varene som er nevnt over.

Andre varer er inntil videre, og så lenge Finansdepartementet bestemmer, frie for avgifter forutsatt at sendingens innkjøpspris inkludert frakt er under 350 kroner. Dette gjelder for eksempel klær, elektronikk, kosmetikk, smykker, sportsutstyr, briller, kjøkkenutstyr og møbler.

VOEC og overgangsordningen

1. april 2020 trådte VOEC-ordningen for utenlandske nettbutikker og e-markedsplasser i kraft. Da krever disse opp norsk merverdiavgift (mva) samtidig som du betaler for varen du handler på nett. Fra 1. april 2020 gjelder også en overgangsordning med deklarasjonsfritak for sendinger med verdi under 350 kroner inkludert frakt og forsikring fra nettbutikker / e-markedsplasser som ennå ikke er VOEC-registrerte.

Importkalkulator

Jeg vil kjøpe

Tv

Pris inkl. frakt

10000

Valuta

svenske kroner (SEK) \$

Regn ut

Resultat (i norske kroner)

Sum før forfalling	9 949,00
Toll (0 %)	0,00
Merverdiavgift (25 %)	2 487,25
Sum etter forfalling	12 436,25

Tolletatens importkalkulator beregner hvor mye toll og merverdiavgift som må betales for varer som skal føres inn i Norge. I dette eksempelet skal brukeren importere en TV til 10 000 SEK, og kalkulatoren beregner at varen inkludert merverdiavgift vil koste 12 436,25 NOK. Over feltet der beregningen vises er det en forklaring, basert på regelverk, om hvilke varer som er omfattet av tjenesten. På nettsiden kan brukeren lese om VOEC-ordningen²⁵ og overgangsordningen for sendinger under 350 NOK. Dersom det er av interesse kan brukeren trykke seg videre for å få mer informasjon fra Tolletaten om det regelverket som gjelder.

2.3.3 Kvoteappen

Kvoteappen ble lansert av Tolletaten sommeren 2016. Etaten har utviklet tjenesten og er ansvarlig for det teknologiske og juridiske innholdet, mens produkt-eierskapet ligger hos brukerdialogavdelingen. Appen er tilgjengelig i AppStore og Google Play, og kan brukes av alle. Tolletaten har kun denne appen, men har i tillegg importkalkulatoren som beskrevet ovenfor. Appen gjelder rettsområdet skatte- og avgiftsrett, og gir en forenklet tjeneste basert på et komplisert regelverk. Oppdatering av rettslig innhold skjer ved behov. Appen ble sist oppdatert ved årsskiftet 2020/2021 med bakgrunn i endringer i tollforskriften. Det henvises ikke til rettskilder i appen, men i menyen er det et alternativ som heter «Regler og vilkår» der brukeren kan lese om eksempelvis gjeldende alders- og kvotegrenser. Appen tilbyr to funksjoner – en kalkulator for å beregne om

²⁵ Ordning for merverdiavgift for handel på utenlandske nettbutikker og e-markedsplasser (VAT On E-Commerce).

mengden alkohol og/eller tobakk er over eller under kvotegrensen, og en funksjon for forenklet fortolling av varer som overgår grensen. Brukeren trykker på ikoner eller fyller ut mengde alkohol eller tobakk som skal fortolles. Siden lansering har det vært omtrent 1,2 millioner nedlastninger av appen. I 2019 ble det gjennomført 90 000 fortollinger i appen, mens antallet fra mars 2020 til mars 2021 er 30 000. Omtrent 90 % av brukerne benytter seg av kalkulatorfunksjonen og deretter eventuelt fortollings-funksjonen hvis nødvendig, mens ca. 10 % går rett til fortolling. Appen er gratis å bruke.

Regler og vilkår

Så mye alkohol og tobakk kan du fortolle

Hvis du er på reise og ønsker å ta med deg mer enn kvoten, kan du gjøre det så lenge du fortoller varene.

Med denne appen kan du fortolle inntil 27 liter øl eller vin, fire liter brennevin, 400 sigaretter, 500 gram tobakk eller snus og 400 stk. sigarettpapir og -hylser. Hvis du ønsker å fortolle mer enn dette, gjelder andre regler. Kontakt Tollestaten på rød sone eller gå til [toll.no](#) for mer informasjon.

Tabellen under forklarer hvor mye du kan fortolle, og hva det koster.

Vare	Mengde	Sats
Øl over 2,5 % (også sterkøl med f.eks. 10 %) og rusbrus og liknende med alkoholstyrke over 2,5 % til og med 4,7 %	21 kr pr. liter	7 kr pr. 0,33 l
Vin og liknende over 4,7 % og under 14 %	Til sammen inntil 27 liter	62 kr pr. 0,75 l

<
Vin

Kvoten oversteg
Betal avgift for å gå på grønt

139 kr

Vin i kvoteregning:
6,75 liter

0,75 l

-1 +1 +3

1,5 l

-1 +1 +3

3 l

-1 +1 +3

Fjern

2.3.4 Skilsmisseberegneren

Skilsmisseberegneren fra Helpify er en digital tjeneste for skifteskisser ved skilsmisseoppgjør. Tjenesten ble lansert våren 2020. Det er advokat Marte Deichman-Sørensen og animatør og 3D-designer William Avgerinos som er ansvarlige for henholdsvis det juridiske og det tekniske innholdet i tjenesten. Skilsmisseberegneren er tilgjengelig fra www.dinskilsmisse.no. Foreløpig tilbyr Helpify kun denne ene tjenesten, som er rettet mot skilsmisseparter, advokater og eventuelt andre som har behov for den. Det opplyses at tjenesten ikke passer ved samlivsbrudd mellom samboere. Tjenesten gjelder skilsmisseoppgjør i samsvar med ekteskapsloven av 1991. Rettskalkulatoren genererer forslag til fordeling av verdier mellom partene, men omfatter ikke barnefordeling, barnebidrag, eller ektefellebidrag/-pensjon. Det er også gitt opplysning om enkelte andre forhold som tjenesten ikke passer for.

Tjenesten er delt inn i syv grupper av spørsmål, og for hver gruppe blir det gitt popularisert informasjon som blir supplert av henvisning til enkelte høyesterettsdommer og enkle henvisninger til faglitteratur. For hver gruppe av spørsmål gis det også tilgang til særlig relevante lovbestemmelser (se skjermbilder nedenfor). Det rettslige innholdet oppdateres manuelt ved relevante lovendringer. Brukeren inngir opplysninger om økonomiske og andre forhold som i henhold til lovgivningen er relevant for skilsmisseoppgjør. Dette skjer ved at brukeren svarer på ja/nei-spørsmål ved å trykke på ikoner og ved å inngi beløp for å angi verdier som inngår i oppgjøret.

Helpify er basert på faste algoritmer som angir prøving av vilkår og utføring av beregninger i henhold til loven. På grunnlag av opplysningene som blir gitt, gir den et forslag til skilsmisseoppgjør. Tjenesten fungerer slik at brukeren eksponeres for de delene av tjenesten som de inngitte opplysningene og svarene gjør relevant. Tjenesten hadde i perioden mai 2020 til februar 2021 gjennomsnittlig 110 unike brukere i måneden. Brukeren betaler et engangsbeløp på 1225 NOK for å få utarbeidet skifteskissen.

Særeie

Særeie avtalt i ektepakt

Har dere ektepakt? ☒ Ja ☐ Nei

Særeie bestemt i et testament

Har en eller begge av dere fått arv hvor avdøde i sitt testament bestemte at arven skulle være mottakerens særeie? ☐ Ja ☐ Nei

Særeie bestemt av en gavegiver

Har en eller begge av dere mottatt en gave hvor den som ga gaven bestemte at gaven skulle være mottakerens særeie? ☐ Ja ☐ Nei

[> Kort om særeie](#)

Ekteskapsloven § 42 Avtale om unntak fra deling (særeie)

Ektefeller kan ved ektepakt avtale at det de eier eller senere erverver, skal være unntatt fra deling (særeie). En slik avtale kan også inngås med sikte på et forestående ekteskap.

Avtalen kan begrenses til å gjelde den ene ektefellens formue eller deler av den enes eller begge ektefellenes formue. Avtalen kan også gjøres tidsbegrenset eller betinget av at ektefellene ikke får felles livsarvinger.

Ektefeller kan ved ektepakt avtale at særeie ikke skal gjelde ved oppgjør etter den ene ektefellens død. En slik avtale kan begrenses til bare å gjelde dersom en bestemt av ektefellene dør først. Den lengstlevende ektefellen kan velge å se bort fra begrensninger som nevnt i første og andre punktum hvis ikke noe annet er avtalt eller klart forutsatt.

Ekteskapsloven § 46 Omgjøring og lemping av avtaler

Avtaler mellom ektefeller etter reglene i §§ 42 til 44 kan oppheves eller endres ved ny ektepakt.

En avtale mellom ektefeller etter reglene i §§ 42 til 44 kan helt eller delvis settes ut av kraft hvis den vil virke urimelig overfor en av partene. I stedet for å sette avtalen ut av kraft, kan retten bestemme at ektefellen som blir urimelig dårlig stilt, blir tilkjent et beløp fra den andre ektefellen. Dersom begge ektefellene har fullstendig særeie, må krav om lemping settes fram innen tre år etter at ektefellene ble skilt. Dersom en eller begge ektefeller har eiendeler som også er felleseie, må krav settes fram før delingen er avsluttet.

Ekteskapsloven § 54 Formene for ektepakt

Ektepakt må inngås skriftlig. Ektefellene må samtidig i nærvær av to vitner som begge ektefeller har godtatt, og som er til stede sammen og vet at det er en ektepakt som skal inngås, underskrive ektepakten eller vedkjenne seg sin tidligere underskrift. Også vitnene skal underskrive ektepakten mens ektefellene er til stede. Dersom ektepakten bare er til fordel for den ene ektefellen, er den gyldig selv om denne ektefellen ikke har medvirket ved inngåelsen av ektepakten. Kreves det for en ektefelle samtykke av verge, må dette samtykket gis på samme måte.

Vitnene må være myndige og ved full sans og samling.

Det øverste skjermbildet illustrerer brukergrensesnittet til skilsmissekalkulatoren, der brukeren svarer enten «Ja» eller «Nei» på spørsmålene som stilles ved å klikke på riktig alternativ. Under valgalternativene kan brukeren lese om særeie, og det er også mulig å lese lovbestemmelsene som gjelder på området ved å trykke på alternativet «Hva sier ekteskapsloven?», slik det nederste skjermbildet viser.

2.3.5 Tjenester hos Simonsen Vogt Wiig

Advokatfirmaet Simonsen Vogt Wiig har flere tjenester som tilbyr selvbetjent retts hjelp. Ikke alle disse tjenestene er rettskalkulatorer i egentlig forstand, men gir enkel beslutningsstøtte innen avgrensede rettsspørsmål. Det er avdeling for digitalisering og IT som er ansvarlige for det tekniske ved løsningene, og partnerne er hovedansvarlige for det juridiske innholdet. For funksjonen Merger Filing er det avdeling EU og konkurranse som er ansvarlige. Appen «Simonsen Vogt Wiig» er tilgjengelig i AppStore og inneholder funksjonene Dawn Raid, GDPR og Merger Filing. I tillegg er appen Betalingsvillighet tilgjengelig fra advokatfirmaets nettsider: <https://svw.no/betalingsvillighetsapp/>. Tjenestene nevnt over er gratis og tilgjengelige for alle, men Simonsen Vogt Wiig tilbyr også andre tjenester eksklusivt til sine klienter gjennom kundeportaler. Det planlegges nye versjoner av GDPR og Dawn Raid i 2021.

Tjenesten Dawn Raid ble lansert i 2018 og gjelder rettigheter en bedrift har ved uanmeldt inspeksjon. GDPR-tjenesten ble lansert i 2019 stiller spørsmål til brukeren som krever «ja»- og «nei»-svar, og indikerer på dette grunnlaget om bedriften overholder bestemmelsene i personvernforordningen (se skjermbilder under). Rettsområdet for denne tjenesten er personvern. Merger Filing ble også lansert i 2019 og gir svar på om planer om kjøp/akkvirering av selskaper i andre land må gjøres kjent ovenfor EU, og gjelder EU-rett og konkurranse rett. Betalingsvillighet-appen ble lansert i 2020 og gjelder også EU- og konkurranse rett. Denne appen tillater brukeren å vurdere utslag av evalueringsmetoder i anskaffelseskonkurranser. Innholdet i disse tjenestene oppdateres 1 til 2 ganger årlig.

Rettskilder gjengis ikke i tjenestene fra Simonsen Vogt Wiig, men relevant lovgivning nevnes. For eksempel viser høyre skjermbilde nedenfor at GDPR-tjenesten varsler om konkrete bestemmelser i personvernforordningen som muligens ikke er etterlevet på korrekt måte.

Tjenestene benytter regelbaserte algoritmer, og datagrunnlaget er relevant lovgivning. Brukergrensesnittet varierer noe avhengig av tjeneste, men består stort sett av å fylle inn beløp i angitte felt og å velge mellom alternativer. Bruk av tjenestene varierer i omfang avhengig av markedsaktiviteter. Eksempelvis varierer bruk av betalingsvillighet-appen mellom noen svært få og 1000 anvendelser i måneden avhengig av markedsføring.

≡ Apps

simonsen vogt wiig

Back to Apps

StartSpørsmålResultat

Har virksomheten kunder, brukere eller ansatte?

JaNei

Har virksomheten skriftlig dokumentasjon som viser hvilke opplysninger virksomheten har om kunder/brukere/ansatte og hvordan disse håndteres?

JaVet IkkeNei

Bruker virksomheten leverandører som får tilgang til opplysninger om kunder/brukere/ansatte? For eksempel en leverandør av IT-løsninger?

JaVet ikkeNei

Har virksomheten kontorer utenfor EU/EØS eller benytter virksomheten leverandører utenfor EU/EØS?

JaVet IkkeNei

≡ Apps

simonsen vogt wiig

Back to Apps

StartSpørsmålResultat

Resultat:

- Det kan se ut som at virksomheten ikke har oppfylt sin informasjonsplikt overfor kunder/brukere/ansatte, jf. GDPR artikkel 13 og 14. Dette er et veldig grunnleggende krav i GDPR, som Datatilsynet vil legge stor vekt på ved et eventuelt tilsyn.
- Virksomheten bør se nærmere på om det er nødvendig å etablere

Appen «GDPR» veileder brukeren gjennom spørsmål i personvernforordningen. Brukeren kan svare «ja», «vet ikke» eller «nei» på spørsmålene. Basert på brukerens svar vil appen anslå om virksomheten oppfyller kravene i personvernforordningen. Hvis opplysningene som blir gitt av brukeren tyder på at etterlevelsen er mangelfull, angir appen de bestemmelser i forordningen som virksomheten tilsynelatende bør vurdere nærmere. I tilfellet ovenfor må virksomheten blant annet se nærmere på informasjonsplikten i artikkel 13 og 14 i forordningen. Resultatet kan lastes ned som et PDF-dokument.

2.4 Dokumentutformingstjenester mv.

2.4.1 Innledning og om dokumentutformingstjenester

I dette avsnittet vil vi kort presentere andre tjenester som ikke passer inn i kategoriene chatboter og rettskalkulatorer. Hovedtyngden av disse andre tjenestene kan betegnes dokumentutformingstjenester, men også andre tjenester er kort beskrevet. Med dokumentutformingstjenester sikter vi til digitale tjenester som er utformet for å hjelpe brukere å sette opp ulike rettslige dokumenter. I sin enkleste form er dette dynamiske maler, dvs. forhåndsdefinert oppsett som viser hvordan en bestemt dokumenttype skal struktureres. Tjenestene fungerer slik at brukeren svarer på spørsmål som er bestemmende for utformingen av dokumentet. Dokumentet tilpasser seg med andre ord underveis basert på svarene brukerne gir. Til slutt produserer systemet et skreddersydd, rettsriktig dokument. Dokumentutformingstjenester innebærer behandling av personopplysninger.

De fleste tjenester som er omhandlet i dette avsnittet blir tilbudt av advokatfirmaer og forutsetter et kundeforhold og innlogging. Dette gjelder f.eks. firmaer som BAHN, Haavind, Kluge, Wiersholm og Wikborg Rein. Vi har ikke hatt tilgang til de fleste av disse, og beskriver dem derfor ikke nærmere. Imidlertid har vi hatt tilgang til tjenester fra to firmaer som har spesialisert seg på selvbetjent rettshjelp; Justify og Lexolve. Disse er brukt som eksempel på denne kategorien tjeneste, se nedenfor.

2.4.2 Justify

Justify tilbyr tre digitale tjenester som kan betegnes som selvbetjent rettshjelp. Tjenestene ble lansert i mars 2020. Justify Advokatfirma AS er ansvarlig for den juridiske rådgivningen og det faglige innholdet, mens advokat Dag Josef Foss står bak og er ansvarlig advokat for tjenesten. Tjenesten er tilgjengelig fra Justifys hjemmeside www.justify.no. Per april 2021 tilbød Justify tre tjenester på sine nettsider: opprettelse av testament, fremtidsfullmakt og samboerkontrakt.

Tjenesten genererer gyldige juridiske dokumenter som enten kan sendes til parten eller arkiveres digitalt på innloggede sider hos Justify. Hver av de tre tjenestene er delt inn i flere deler med flere spørsmål til brukerne. Eksempelvis er testamenttjenesten delt inn i fem deler, jf. eksempel på skjermbilde nedenfor. Informasjonen til brukerne er begrenset til det som er nødvendig for at bruker skal forstå og ta overveide valg. Dette innebærer at det underveis i utformingen av dokumentene i liten grad henvises til relevante rettskilder. Imidlertid forklares begreper der det er behov for dette, slik som under overskriften «Beregning av pliktavgift» i det andre skjermbildet, se nedenfor. Det informeres også om hvilke alternativer brukeren står overfor, for eksempel ved håndtering av arveoppgjør, jf. det nederste skjermbildet. Det henvises i større grad til rettskilder i FAQ der Justify vurderer at det er nødvendig, men dette skjer fortsatt i liten grad. Det rettslige innholdet i Justifys løsninger oppdateres ved lovendring.

Tjenesten styres av faste algoritmer basert på relevant lovgivning samt de opplysninger brukeren oppgir. Brukerne blir bare eksponert for de delene av løsningen som inngitte opplysninger gjør relevant. Brukergrensesnittet er tekst og grafikk. Det er lagt vekt på universell utforming med tilrettelegging for blant annet blinde og svaksynte. Per 11. februar 2021 hadde tjenesten hatt mer enn 5800 unike brukere.²⁶ Myndige privatpersoner kan benytte seg av tjenestene. Dette sikres ved at brukeren må bruke bankID ved innlogging. Våren 2021 betalte brukerne en engangssum for å benytte seg av én av Justifys tjenester; henholdsvis NOK 2199, 699, og 1499 for tjenestene vedrørende testament, fremtidsfullmakt og samboerkontrakt. Etter at brukeren har betalt for én eller flere av tjenestene følger det med Justify Premium-abonnement i et år. Premium-abonnement tillater brukeren å endre det opprinnelige testamentet, fremtidsfullmakten eller samboerkontrakten opprettet hos Justify, samt ny kvalitetssikring av advokat og utsendelse av nye dokumenter. Etter et år koster fornyelse av Premium-abonnement NOK 590 for 12 måneder. Dersom brukeren ikke vil fornye Premium-abonnementet, tilbyr Justify også et gratis-abonnement, Justify Basis. Dette abonnementet gir tilgang til Min side på justify.no, samt sikker lagring av brukerens dokumenter.

26 I mai 2021 var antallet unike brukere mer enn 9300.

Skjermbildene nedenfor er fra Justifys testamenttjeneste.

The screenshot shows the 'Mine foreldre' (My parents) section of the Justify app. On the left is a sidebar with navigation options: 'Familieforhold' (checked), 'Sivilstatus', '→ Mine arvinger', 'Arv' (checked), 'Oppgjør', 'Meldinger', and 'Fullfør'. The main area is titled 'Mine foreldre' and asks 'Hva heter dine foreldre?' (What are your parents' names?). It contains two identical form blocks for each parent, with fields for 'Fornavn' (First name), 'Etternavn' (Last name), and 'Fødselsdato' (Date of birth). The date field has dropdowns for 'Dag' (Day), 'Måned' (Month), and 'År' (Year). Below these forms is a checkbox labeled 'Jeg kjenner bare identiteten til av én av mine foreldre' (I only know the identity of one of my parents). At the bottom are 'Tilbake' (Back) and 'Neste' (Next) buttons.

Den første delen av tjenesten omhandler familieforhold. Her må brukeren blant annet oppgi sivilstatus og arvinger. Brukeren skriver også inn navn på sine foreldre og deres fødselsdato. Tjenesten innhenter opplysninger fra Folkeregisteret for å sjekke at opplysninger om personer er korrekte, i dette tilfellet opplysninger om foreldre.

The screenshot shows the 'Beregning av pliktarv' (Calculation of testamentary inheritance) screen. The sidebar on the left has 'Familieforhold' (checked), 'Arv' (checked), and '→ Beregning av pliktarv' (selected). The main area has a title 'Beregning av pliktarv' and a paragraph explaining that the user can test different distribution amounts. Below this is a 'Sum til fordeling' (Sum for distribution) input field set to '2 500 000' kr, with minus and plus icons for adjustment. A slider is positioned below the input field. A table follows, showing the distribution breakdown:

Arving	Pliktarv
	0
	0
Frirav	2 500 000 kr

At the bottom are 'Tilbake' (Back) and 'Neste' (Next) buttons.

Den neste delen omhandler beregning av pliktarv. Her kan brukeren prøve seg frem med ulike summer til fordeling. Dette kan gjøres ved å fylle inn et tall i ruten der det står «2 500 000», ved å dra markøren opp og ned langs linjen, eller ved å trykke på – og +-ikonene. Under sidetittelen følger en beskrivelse av formålet til denne delen av tjenesten.

I delen kalt «Arveoppgjøret» må brukeren velge et av tre alternativer for arveoppgjøret. Det gjøres ved å klikke på det foretrukne alternativet, før brukeren går videre til neste del.

2.4.3 Lexolve

Lexolve er en rekke juridiske selvbetjeningsprodukter som er utviklet særlig med tanke på små bedrifter som ellers ville hatt store advokatutgifter i forbindelse med slikt arbeid. Tjenestene ble lansert i 2019, er tilgjengelig fra www.lexolve.com. De teknologiske løsningene er styrt av faste algoritmer.

Det faglige innholdet utarbeides av deres juridiske samarbeidspartnere Protector, Frøysaa & Bjørkgård, PwC, advokat Jan Santrø, og Bryn Aareflot. Det er også disse partnerne som er ansvarlige for det juridiske innholdet. Lexolve eier tjenesten, mens de juridiske partnerne eier det brukerinnholdet som de selv har utarbeidet. Lexolve tilbyr ferdig utarbeidede maler og juridiske guider innen temaene investorer og styre, beskytt dine verdier, avtaler med ansatte og konsulenter, starte og drive selskap, oppsigelse og permittering, og personvern og GDPR.²⁷ Tjenestene faller innenfor rettsområdene arbeidsrett, selskapsrett, personvern og obligasjonsrett. De er ikke utviklet som fullstendige tjenester og gir kun hjelp til et utvalg rettsspørsmål.

Det juridiske innholdet i tjenestene oppdateres av partnere som har kunnskap om de respektive rettsområdene. Lexolve og partnerne garanterer ikke for at tjenestene til enhver tid er oppdatert i henhold til gjeldende lovgiving, men de oppdateres ved behov. Lexolve tilbyr også guider som forteller brukeren hvilke rammer loven setter i vedkommende tilfelle. Et eksempel på dette er testen «Behøver du en databehandlingsavtale?» som henviser til personvernforordningen artikkel 28 og

²⁷ Internasjonalt finnes det et stort antall apper og andre tjenester som gjelder GDPR.

dens krav til innholdet i slike avtaler. Underveis i testen kan brukeren velge å få mer informasjon om relevante begreper, eksempelvis hva en personopplysning er. Utover dette gjengis ikke det konkrete innholdet i relevante rettskilder.

Tjenestene er utelukkende basert på lovgivning. Dokumentene oppdateres i tråd med relevante lov- og forskriftsendringer. Brukerne av malene fyller inn nødvendig informasjon skriftlig. Det kommer opp alternativer underveis, der brukerne kan velge ett alternativ. Informasjonen brukerne må fylle ut avhenger av svarene de gir. Ved utarbeidelse av en «fortrolighetsavtale» velger brukeren eksempelvis om avtalen er mellom to selskaper, to enkeltpersoner, eller et selskap og en enkeltperson, og tjenesten tilpasser seg dette svaret, se skjermbilder nedenfor. I april 2021 hadde Lexolve mer enn 100 000 brukere. Bruk av tjenestene krever registrering. Noen av tjenestene er gratis. Prisen for de tjenestene som krever betaling begynner på NOK 499 per måned.

The screenshot shows the Lexolve dashboard on the left with a sidebar containing 'Hjem', 'Mine Dokumenter', 'Juridiske Ressurser', and 'Juridiske Helsejekk'. The main content area is titled 'NDA - Norsk' and 'Spørsmål'. The question is 'Hvem skal være part i avtalen?' (Who should be a party to the agreement?). Below the question is a text box with a placeholder: 'Denne avtalen inngås mellom to parter som begge har rett til å holde informasjonen du mottar for den andre hemmelig'. There are three radio button options: 'To selskaper', 'Ett selskap og en privatperson', and 'To privatpersoner'. The 'To privatpersoner' option is selected. A 'Fortsett' (Continue) button is at the bottom. A 'Vis hjelp' (Show help) link is also present. On the right, a preview titled 'Forhåndsvis' shows the 'FORTROLIGHETSAVTALE (NDA)' form with fields for 'Mellom' (Between) and 'Og' (And), each with fields for 'Personnavn', 'Adresse', 'Personnummer', and 'Dato'.

The screenshot shows the Lexolve dashboard on the left. The main content area is titled 'NDA - Norsk' and 'Spørsmål'. The question is 'Sett inn fullt navn på første avtalepart.' (Enter full name of first party to the agreement). Below the question is a text box with a placeholder: 'F.eks. Karl Nordmann'. There is a 'Fortsett' (Continue) button. A 'Vis hjelp' (Show help) link is also present. On the right, a preview titled 'Forhåndsvis' shows the 'FORTROLIGHETSAVTALE (NDA)' form with fields for 'Mellom' (Between) and 'Og' (And), each with fields for 'Personnavn', 'Adresse', 'Personnummer', and 'Dato'.

Ved bruk av Lexolves fortrolighetsavtale velger brukeren først hvilke parter avtalen gjelder, slik det øverste skjermbildet viser. Deretter fyller brukeren inn navn på partene. Dokumentet utformes avhengig av svarene brukeren gir. Tekst som ordinært står nederst til høyre i begge skjermbilder er her fjernet av copyright-hensyn, etter anmodning fra eieren. Skjermdumpen gir derfor ikke et dekkende bilde.

3 Noen foreløpige analyser, diskusjoner og refleksjoner

3.1 Innledende kommentarer

Denne undersøkelsen er først og fremst en kartlegging av ytre forhold ved selvbetjente rettshjelpstilbud, som lett lar seg observere. Vi har med andre ord ikke grunnlag for kvalitative analyser av tjenestene. De følgende enkle analysene har preg av sammendrag og helhetsinntrykk, og vi avholder oss fra å gi vurderinger av enkelttjenester. Vi tillater oss likevel å reflektere noe rundt innholdsmessige kvaliteter, men da på generelt nivå for vedkommende type rettshjelpstjeneste.

Etter noen generelle refleksjoner knyttet til de kategorier av tjenester våre undersøkelser har kartlagt (avsnitt 3.2), gir vi noen særskilte refleksjoner vedrørende hver av de tre kategoriene (avsnitt 3.3 – 3.5). Deretter drøfter vi noen fellesspørsmål vedrørende rettskildebruk og forutsetninger for tilstrekkelig rettslig kvalitet (3.6).

3.2 Refleksjoner om typer av selvbetjente rettshjelpstjenester

Utgangspunktet for kartleggingen var kunnskap om at chatboter og rettskalkulatorer blir brukt for å gi selvbetjent rettshjelp. Det var det vi søkte etter, og derfor i stor grad det vi fant. I tillegg viste kartleggingen at enkelte virksomheter som tilbyr selvbetjente tjenester for utforming av dokumenter, se avsnitt 2.4. Vi har benyttet betegnelsen «dokumentutformingstjenester» om disse. Alle tjenester vi har identifisert kan klassifiseres i én av de tre kategoriene:

- Chatboter
- Rettskalkulatorer
- Dokumentutformingstjenester

Det er grunn til å peke på at denne klassifiseringen i stor grad er uttrykk for noen konvensjoner og «oppskrifter» på hvordan teknologi kan folk kan hjelpe seg selv med å løse rettsspørsmål. Oppskriftene har vokst frem over tid, og representerer noen muligheter som foreligger på området. Skillsmisseberegnen (avsnitt 2.3.4) og GDPR-appen fra Simonsen Vogt Wiig er eksempler på

tjenester under «rettskalkulatorer» som overskrider det denne betegnelsen gir forventning om. Selv om sluttresultatet f.eks. er forslag til økonomisk oppgjør ved skilsmisse, er det en rekke rettsspørsmål som må tas stilling til før en kommer så langt. Slik sett er denne tjenesten eksempel på at det vi i denne rapporten har betegnet rettskalkulatorer kan bygges ut til å bli tjenester for mye bredere rettslig beslutningsstøtte innen rettsområdet, der selve kalkulatoren er et viktig, men ikke det eneste viktige elementet i tjenesten. Dette poenget blir tydeligere dersom en tar utgangspunkt i rettskalkulatorer i offentlig forvaltning. I slike tilfeller vil jo forvaltningsorganet med ansvar for saksområdet normalt gjøre bruk av et saksbehandlingssystem som gir beslutningsstøtte til saksbehandlerne på et langt bredere problemområde enn det som gjelder beregning av skatter og ytelser. Ofte vil saksbehandlingen i stor grad være automatisert, og i ytterste fall vil prøving av rettslig vilkår for et vedtak og fastsettelsen av selve vedtaket være helt automatisert. For eksempel er vilkår for og beregning av skatt for personlige skattytere og beregning av pensjoner etter reglene i folketrygdloven, i meget høy grad automatisert. Rettskalkulatorene som tilbys på området kan derfor ses som en refleks av de systemløsninger som brukes ved ordinær saksbehandling. Selvbetjente systemer kunne således vært gjort langt mer omfattende, og kunne i teorien hatt tilnærmet samme funksjonalitet som de offisielle saksbehandlingssystemene. Hensynet til kostnader og krav til den kompetansen brukerne av slike systemer måtte ha, er trolig viktige grunner til at selvhjelpstjenestene holdes på «kalkulatornivå» og ikke bygges ut i retning av mer konvensjonell beslutningsstøtte. Her går vi ikke nærmere inn på realismen i og smertegrensene for utvikling av mer avanserte løsninger som sprenger kategorien rettskalkulatorer. Poenget er at det er mulig, og ofte også kan være godt faglig begrunnet, å tilby en bredere og bedre funksjonalitet enn det som i dag typisk tilbys i slike rettskalkulatorer.

Chatbotene i undersøkelsen gjør alle bruk av maskinlæring, mens rettskalkulatorene er basert på konvensjonell programmering og faste algoritmer. Faste algoritmer er nødvendige for å automatisere anvendelse av rettsregler. Maskinlæring kunne imidlertid også vært brukt på andre måter enn i chatbotene, f.eks. for å gi hjelp til analyser av rettslige begreper eller for prediksjon av sannsynlig utfall av enkeltsaker. Mulighetene er med andre ord mange for å utfordre grensene for de tre kategoriene chatboter, rettskalkulatorer og dokumentutformingstjenester. Denne klassifiseringen bør derfor verken styre forventninger eller ambisjoner til fremtidens rettslige selvhjelpstjenester.

Vi har funnet seks eksempler på bruk av selvbetjent rettshjelp ved hjelp av app på mobiltelefon.²⁸ I tillegg finnes det enkelte apper utgitt av Vegvesenet som inneholder generelle opplysninger om rettslige forhold eller med rettslig funksjon.²⁹ Disse sistnevnte faller imidlertid utenfor dokumentasjonsområdet for denne undersøkelsen fordi de ikke er bygget på interaksjon mellom menneske og en automatisk tjeneste, men gir ren «enveisinformasjon».

Det kan være grunn til å minne om det store potensialet som trolig ligger i interaktive rettshjelpstjenester basert på mobiler «i lomma», innen rettsområder der enkel input fra brukeren (typisk oppholdssted, jf. GPS), kan utløse input fra databaser som er avgjørende for rettslige reguleringer. Dette gjelder ikke bare identifisering av lokale forskrifter (jf. f.eks. kommunale covid-19-forskrifter), men opplysninger knyttet til naturforhold (fredningsbestemmelser, tilskudd i landbruket mv.), bygningsvern, og oppholdssted/situasjon (f.eks. handel i matvarebutikk og regler om tilsetningsstoffer og produktmerking). Poenget er at interaktive, selvbetjente rettshjelpstjenester også kan være styrt av oppholdssted og situasjon; ikke bare brukerens eksplisitte input til programvaren. Slik sett kunne en f.eks. tenke seg at Tolletatens kvoteapp ble automatisk tilgjengelig på folks mobil på ethvert norsk tollsted, dvs. med GPS-posisjon eller lignende som utløsende input.³⁰

3.3 Noen fellestrekk ved chatbotene i undersøkelsen

Vi har funnet 21 chatboter med et innhold og funksjon som gjør at vi har klassifisert dem som selvbetjente rettshjelpstjenester. Vi påstår ikke vi har funnet alle, og uansett er det grunn til å tro at tilbudet av slike tjenester vil endre seg relativt raskt. Undersøkelsen viser at chatboter brukes i både privat og offentlig sektor. Innen banksektoren ser slike tjenester ut til å være vanlige, og det er ikke skarpt skille mellom støtte til løsning av rettsspørsmål og informasjon om banktjenester mv. virksomheten tilbyr. Vi antar det vil være et typisk særtrekk ved rettshjelpstjenester som tilbys i en salgssituasjon at formålet både er å bidra til å løse rettsspørsmål og å fremme salg. Det kan være grunn til å være bevisst på faren for at rettshjelpen ikke er bredere og bedre enn salgsformålet begrunner, og at det derfor bør gis god informasjon om hva rettshjelpstjenesten kan og *ikke* kan bistå med. Behov for å klargjøre hva selvbetjente rettshjelpstjenester kan hjelpe med er imidlertid et generelt poeng, men kan være spesielt viktig i salgssituasjoner.

28 Kvoteappen fra Tolletaten, Ella fra Nelfo, Kommune-Kari, og apper vedrørende Dawn Raid, GDPR og Merger Filing fra Simonsen Vogt Wiig. De tre siste tjenestene er integrert i samme app.

29 Jf. f.eks. flere apper fra Vegvesenet.

30 Til en slik løsning vil det være knyttet problemstillinger vedrørende personvern og overdragen kontroll som vi ikke kommer videre inn på her.

Bortsett fra Personvernrådgiveren hos Erling Grimstad, er det verd å merke seg at vi ikke har funnet chatboter hos advokatkontorer. En forklaring kan være at disse lever av å gi juridisk rådgivning, og selger ikke samtidig andre tjenester slik f.eks. bank- og forsikringsbransjen gjør. Profesjonell juridisk rådgivning må normalt være på et helt annet faglig nivå enn hva chatboter kan gi. Allment tilgjengelige chatboter som gir ufullstendige og upresise svar på rettslige spørsmål, vil neppe rekruttere betalingsvillige kunder til «skikkelige» rettshjelpstjenester. Samtidig vil slike tjenester kunne gi opphav til misforståelser og feil, og dermed rettstap som et advokatfirma ikke vil ønske å bli assosiert med.

De fleste chatbotene i undersøkelsen er basert på plattformløsninger fra Boost, ai og Kindly, og brukergrensesnittet er likt for alle chatbotene. Likt brukergrensesnitt må forventes å ha stor positiv betydning fordi det gir gjenkjenneelse. Det kan trolig også gi felles forventninger om tjenesten ut over det som gjelder den grunnleggende funksjonaliteten i plattformen. Felles plattform gir imidlertid ingen garanti for samme kvalitetsnivå, og det kan derfor være grunn til å treffe tiltak for å tydeliggjøre at hver tjeneste har sine individuelle kvaliteter – og (derfor) mangler.³¹

Det er veldig vanlig å chatbotene navn, ofte personnavn som Frida, Lucy, Ella, Kommune-Kari, Lara, Ida, Aino og Robot-Anne. Det totale fraværet av mannsnavn kan gi assosiasjoner til kjønnsstereotype oppfatninger om kvinners roller i servicenæringer.

Alle chatbotene som ble kartlagt er styrt gjennom skriftlig kommunikasjon. Det var ingen eksempler på stemmestyrte tjenester. Det er vanlig at det blir oppfordrer til bruk av stikkord og korte spørsmål i stedet for lange og komplekse formuleringer. Tjenestene er følsomme for feilstaving mv.

Flere av chatbotene dekker alt fra smale til brede emneområder, og er ikke nødvendigvis knyttet til ett bestemt rettsområde. Input fra bruker vil ofte resultere i at tjenesten presenterer brukeren for valgalternativer. På den måten snevres problemområdet inn, og det blir mulig å la chatboten dekke et forholdsvis vidt rettsområde. Chatboten Frida i NAV hadde opprinnelig spørsmål om foreldrepenger som utgangspunkt (jf. folketryktdoven §§ 14-5 – 14-16), men er senere utviklet til å svare på en rekke generelle spørsmål innen de fleste av ytelsene NAV arbeider med. Presentasjon av valgalternativer kan sies å «snu dialogen», ved at det snarere er tjenesten som «intervjuer» brukerne enn omvendt. Fordelen er at brukerne ikke trenger å kjenne den relevante begrepsbruken og ha god problemforståelse ellers i like stor grad som om det kun er brukeren og

31 Jf. diskusjonen nedenfor i avsnitt 3.6.

svarene som blir gitt som styrer dialogen. Jo færre ukonvensjonelle og «uvitende spørsmål» brukeren stiller, jo mindre avansert trenger analysen av input fra brukeren å være for å sikre at det kan gis svar og at svaret oppfattes som relevant av brukerne.

Ikke sjelden kommer det flere meldinger fra chatboten med mye tekst samtidig. Komplekse og omfattende responser kan være vanskelig å forholde seg til for folk med lese-/skrivevansker.

3.4 Noen fellestrekk ved rettskalkulatorene i undersøkelsen

Det er markert forskjell mellom offentlige etaters og private virksomheters bruk av rettskalkulatorer. Med ett unntak er det bare banker og forsikringsselskaper som tilbyr slike tjenester i privat sektor, og de aller fleste gjelder pensjonskalkulatorer og boliglånskalkulatorer. Til sammenligning har vi funnet til sammen 21 rettskalkulatorer i offentlige virksomheter, fordelt på 8 forvaltningsetater. En viktig forskjell mellom privat og offentlig sektor her, er at offentlige etater har spesielt ansvar for å sette lovgivning ut i livet. De har derfor en spesiell motivasjon og oppfordring til å utvikle hjelpemidler for lett og forsvarlig anvendelse av dette regelverket.

I motsetning til chatbotene holder rettskalkulatorene seg innenfor en bestemt rettighet eller forpliktelse. En bygger altså på en forutsetning om at brukerne av kalkulatorene kjenner til hvilken ordning deres problem gjelder. I chatboter kan perspektivet i stedet være å hjelpe brukerne til å finne ut hvilken ordning deres problembeskrivelse kan sies å gjelde. I motsetning til rettskalkulatorer utfører normalt ikke chatboter beregninger.³² Chatboter kan derfor være godt egnet i kombinasjon med rettskalkulatorer ved at brukeren først får hjelp til å finne ut av om det finnes en ordning som dekker brukerens behov, og deretter blir henviset til en rettskalkulator som hjelper brukeren å undersøke den konkrete effekten av en aktuell ordning. Karleggingen vår viser at det er forholdsvis vanlig at chatboter lenker til kalkulator, f.eks. til boliglånskalkulator i bankene eller til skattekalkulatoren hos skatteetaten.

Det to rettsområdene der vi primært finner rettskalkulator i private virksomheter – vedrørende pensjon og boliglån – gjelder offentligrettslig regelverk med stor betydning for virksomhetenes salg av tjenester (pensjonssparing og boliglån). I tillegg til å opplyse kunder og andre interesserte om hvilke rettsregler som gjelder, kan pensjonskalkulatorer antas å ha en salgsfremmende funksjon. Pen-

³² Et unntak er Obos-chatboten som også har en enkel beregningsfunksjon.

sjonskalkulatorer vil f.eks. vise inntektsreduksjonen ved overgang til pensjon fra folketrygden og tjenstepensjon mv., noe som kan være et argument for å inngå avtale om privat pensjonssparing. Boliglånskalkulatoren kan bidra til å redusere bankens risiko knyttet til utlån og legitimere begrensninger i utlånspolitikken slik det er fastsatt i utlånsforskriften.³³ I tillegg til pensjons- og boliglånskalkulatorer, viser undersøkelsen at KPMG har utarbeidet en kalkulator for kompensasjon til næringslivet i forbindelse med covid-19-pandemien.³⁴ Også denne er knyttet til forretningsvirksomhet ved at KPMG i denne forbindelse tilbyr bistand og tjenester fra selskapets eksperter innen revisjon, rådgivning, skatt og avgift mv.

I en spesiell stilling kommer nettstedet Smartepenger.no.³⁵ Nettstedet tilbyr en rekke gratis kalkulatortjenester, hvorav flere er basert på offentligrettslig regelverk.³⁶ Således tilbys det rettskalkulatortjenester for bilavgifter på import av bruktbiler, kalkulator for skatt på boligutleie, feriepengekalkulatorer, dagpengekalkulator, lånekalkulatorer, alderspensjonskalkulatorer, pensjonsskattkalkulator, aksjebeskatningskalkulator, alkoholavgiftkalkulator, firmabilskattkalkulator, og arvefordelingskalkulator. Flere av disse er helt begrenset og har et enkelt regneoppsett. Dette er eneste eksempel vi har funnet på annonsefinansiert tjeneste der rettskalkulatorer inngår som et viktig element i tilbudet.

Rettskalkulatorene i offentlig sektor gjelder offentligrettslige ordninger om økonomiske plikter og rettigheter. Selv om det er relativt mange av disse (21), er det samtidig klart at det er mange muligheter for rettskalkulatorer på andre områder for skatter, avgifter, trygder og økonomiske rettigheter. Bare folketrygdloven alene inneholder 17 kapitler som omhandler ulike typer ytelser. For fem av disse har NAV utviklet rettskalkulatorer.³⁷ Et enda viktigere potensial for økt antall rettskalkulatorer, er imidlertid knyttet til etater som i dag ikke har slike tjenester.

Som tidligere nevnt kan ordet kalkulator gi feilaktige forventninger til hva rettskalkulatorer er. Undersøkelsen viser at slike verktøy ofte krever at brukerne må svare på en rekke spørsmål for å avklare forhold som har betydning for utmålingen av en plikt eller en rettighet. Andre rettsregler vedrørende vilkår for atplikten eller tjenesten skal oppstå, er i liten grad med ut over helt enkle forut-

33 Jf. forskrift av 9. desember 2020 nr. 2648 om finansforetakenes utlånspraksis.

34 Se tabell 3 i avsnitt 2.3.2.

35 Se tabell 3 i avsnitt 2.3.2.

36 Andre tjenester gjelder rent økonomiske forhold som ikke direkte er basert på lovgivning og andre rettskilder, og som derfor faller utenfor dokumentasjonsområdet for denne undersøkelsen.

37 Pensjonskalkulator, bidragskalkulator, samværskalkulator, dagpengekalkulator (krever innlogging) og foreldrepengekalkulator.

setninger for beregningene. I innledende informasjon i den delen av Flyrettighetskalkulatoren som gjelder forsinkede flyvninger, fremgår det f.eks. at forsinkelser på to timer eller mindre ikke gir grunnlag for økonomiske krav mot flyselskapet.

Når opplysninger skal fylles ut, vil det kunne være tvil om hvordan hver opplysning skal forstås. I bostøttekalkulatoren fra Husbanken,³⁸ spørres det f.eks. etter «netto formue», og denne forklares med «Anslå samlet netto formue i inneværende år. Netto formue er brutto formue minus gjeld.» Det ser ut til å være typisk at det kun gis helt enkle forklaringer av sentrale begreper som angir opplysninger brukerne må gi. I andre tilfeller gis det ingen veiledning. I Sjøfartsdirektoratets gebyrkalkulator³⁹ for eksempel, kan man velge kategoriene «Nybygg» og «Flyttbar innretning» og beregne gebyr på dette, uten at det er forklart hva de to begrepene betegner. Selv om denne kalkulatoren ligger åpent for alle å bruke, fremgår det imidlertid av plasseringen på direktoratets nettsted at tjenesten er ment å være «for rederi», dvs. at brukerne er forutsatt å være profesjonelle aktører som trolig kjenner til betydningen av begrepene tjenesten gjør bruk av.

3.5 Kommentarer vedrørende dokumentutformingstjenester

De fleste av dokumentutformingstjenestene denne undersøkelsen har identifisert har vi ikke hatt tilgang til. Derfor er det ikke grunnlag for nærmere analyse av funn. Det kan likevel være grunn til å reflektere over forskjeller mellom dokumentutformingstjenester og andre juridiske selvhjelpstjenester. Chatboter kan typisk sies å gi rettslig innsikt og grunnleggende kunnskaper ut ifra de opplysninger brukeren gir i dialog med systemet, men uten å gi konklusjoner på grunnlag av opplysninger om brukeren. Rettskalkulatorer skal derimot gi konkrete resultater basert på virkelige eller fiktive opplysninger som brukerne inngir, men vil normalt ikke gi støtte til faktisk å realisere de rettigheter eller plikter systemet har kommet frem til. Dokumentutformingstjenester kan sies å være karakterisert ved at de hjelper med å uttrykke ønskede rettslige disposisjoner på en måte som godtas av rettssystemet, dvs. slik at alle innholdsmessige og formelle krav til disposisjonen som er rettslig påkrevet eller som ellers anses å være hensiktsmessige, er med. Dokumentutformingstjenester gjør typisk bruk av dynamiske skjemaer, dvs. samme basisteknologi som ofte benyttes i søknadsskjemaer og ulike typer selvangivelser knyttet til offentligrettslige plikter mv.

³⁸ Se tabell 2 i avsnitt 2.3.2.

³⁹ Se tabell 2 i avsnitt 2.3.2.

På lignende måte som for rettskalkulatorer har dokumentutformingstjenester potensial for å gi støtte til brukere for at de skal forstå den rettslige reguleringen, herunder forstå begreper og betydningen av tekst som brukes til å uttrykke rettslig relevant innhold, forutsetninger for gyldig og effektiv anvendelse av rettsreglene, mulige rettslige konsekvenser osv. Også dokumentutformingstjenester passer derfor inn i perspektivet i avsnitt 3.2 der vi fremholdt at det, med utgangspunkt i de ulike typene selvbetjente retts hjelpstjenester,⁴⁰ er mulig å tenke seg rettslige informasjonssystemer som kombinerer mange/alle særtrekk ved hver type tjeneste. Alle tjenester kan med andre ord tenkes å bli utviklet i retning av fullverdige, rettslige informasjonssystemer som gir omfattende støtte til brukeren; både med hensyn til å identifisere rettslige problemer, forstå disse, og utføre de handlinger som er nødvendige for å oppnå best mulige rettslige resultater.

3.6 Om rettskildebruk og forutsetninger for god rettslig kvalitet

Et fellestrekk ved de tjenester vi har fått tilgang til er at rettskildene som er bestemmende for innholdet av tjenestene er lite fremtredende. Det blir også viet lite oppmerksomhet til spørsmål om i hvilken grad og med hvilken frekvens endringer i rettskildebildet fører til ajourhold av tjenesten. Ifølge våre undersøkelser ser det ut til å være sjelden at tjenestene er knyttet til automatiske rutiner/varsler om endringer i relevante rettskilder. Dette er i motsetning til tjenester som gir rettsinformasjon uten interaktivitet, der det er vanlig at det er lenket til relevante rettskilder i Lovdatas databaser.

En gjennomgang av bruk av rettskilder i rettskalkulatorene viser at det er ganske få som har en tydelig tilknytning til rettskildene. Det er kun tolletatens importkalkulator som har en helt tydelig tilknytning, mens det er mulig å finne de relevante rettskildene knyttet til NAVs samvær-, dagpenger- og foreldrepengerkalkulatorer ved å klikke seg videre i lenker som oppgis underveis. Navnet på lenkene er gjerne «mer informasjon om ...», noe som ikke spesielt indikerer at lenken gir informasjon om rettskildene. For foreldrepengerekalkulatoren må man også gjennomføre kalkuleringen for å få tilgang til lenken som inneholder informasjon om rettskilder. Ellers har NAV en lenke helt nederst på nettsiden som fører til generelt relevant NAV-lovgivning på Lovdata («Lover og regler (lovdata.no)»). Også i Lånekassens kalkulatorer kan brukeren finne relevante rettskilder ved å klikke på lenker under «aktuelt regelverk» nederst på nettsiden.

40 Chatboter, rettskalkulatorer og dokumentutformingstjenester.

Kun Tolletatens importkalkulator sier når kalkulatoren sist ble oppdatert. Skatteetatens kalkulatorer for skatteberegning, formuesverdi, formuesverdi av næringseiendom og pendling⁴¹ opplyser om hvilket år beregningene gjelder for. Det samme gjelder Husbanken og Lånekassens kalkulatorer og NAVs foreldrepengekalkulator («kan brukes av deg som skal starte foreldrepengeperioden i 2019 eller senere»). NAVs nettsider med informasjon om kalkulatorene og stønadene har en sist oppdatert-dato, men dette gjelder ikke spesifikt for kalkulatorene.⁴²

Skattekalkulatoren opplyser om hvilke begrensinger som gjelder/hva den ikke tar hensyn til,⁴³ og NAVs forenklet pensjonskalkulator oppgir forbehold sammen med resultatet av kalkuleringen.⁴⁴ Tolletatens importkalkulator oppgir hvilke varer som ikke inngår i kalkulatoren. Flyrettighetskalkulatoren gjelder kun flyvninger i og fra EØS, og til EØS hvis flyselskapet er registrert i EØS. Dette opplyses om i en gul boks på den første siden som kommer opp. Skilsmissekalkulatoren redegjør også for begrensinger, se beskrivelsen i punkt 2.3.4.

Manglende redegjørelse for rettskildemessig grunnlag og ajourhold innebærer at det ikke alltid blir lagt til rette for at brukerne selv kan ha grunnlag for å danne seg en mening om tjenesten er riktig eller ikke. Dessuten gis det sjelden anvisning på hva som er dokumentasjonsområdet for tjenesten, dvs. hva som er avgrensingen mot tilstøtende rettsområder (og eksistensen av dem). Det blir typisk heller ikke gjort rede for hvilke forenklinger som er gjort av det rettslige innholdet. Brukerne har derfor ikke grunnlag for å bedømme risiko for feil og ufullstendigheter, og om det er behov for å søke supplerende rettshjelp. Samlet sett betyr dette at tjenestene i stor grad er basert på tillit, snarere enn på dokumentert legitimitet. På en måte er dette paradoksalt fordi, etter hva vi kan forstå, er alle tjenester forenklet og begrenset, dvs. det er ikke grunn til å ha tillit til at tjenestene alltid gir dekkende og riktige resultater. Tilliten må derfor snarere være til at tjenestene er «gode nok»; eventuelt må bruk forstås som invitasjon til «blind tillit».

Det er selvsagt gode grunner for å gjøre forenklinger i forhold til rettsmaterialet tjenestene bygger på. Et mulig prinsipielt skille går imidlertid mellom åpen forenkling, og taushet om forenklinger og begrensninger. I først nevnte tilfeller får brukerne en oppfordring til å vurdere om det er behov for nærmere undersøkelser, mens i det sist nevnte tilfellet skjer en *trivialisering* av den rettslige situasjo-

41 Se tabell 2, avsnitt 2.3.2.

42 Se eksempelvis (eksempelvis <https://www.nav.no/no/person/pensjon/hva-kan-jeg-fa-i-pensjon> og <https://www.nav.no/no/person/familie/barne-og-ektefellebidrag/barnebidrag/barnebidrag>).

43 Se <https://www.skatteetaten.no/person/skatt/beregn-skatten-din/>.

44 Blant annet at beløp oppgitt i dagens kroneverdi, og at pensjon fra utlandet ikke medberegnet.

nen. Trivialisert regelrepresentasjon kan lede brukerne til å stole på resultatene, også når det *ikke* er grunnlag for det, fordi særlige forhold gjør at en mangel ved tjenesten gir utslag i konkrete saker.

Tilbyderne av selvbetjente rettshjelpstjenester kan alltid velge å gjøre eksplisitt rede for dokumentasjonsområdet, usikkerheter i rettsmaterialet, beregninger mv. Et dilemma som kan oppstå ved å gi slike redegjørelser, er imidlertid at det kan skape usikkerhet og generere individuelle henvendelser med videre spørsmål. Er det tale om gratis selvbetjente tjenester, kan dette ses på som en uønsket effekt. Dersom en også har betalte, individuelle rettshjelpstjenester, kan mangler ved gratistilbud være gagnlig for forretningsvirksomheten dersom den leder til flere betalende kunder. Det er imidlertid måte på hvor usikre og «dårlige» gratis selvbetjente løsninger kan være og samtidig gi positive effekter på etterspørselen etter betalte tjenester.

Offentlig forvaltning vil ofte ha omfattende rettsinformasjon på sine nettsider, og denne informasjonen vil av og til være knyttet til relevant lov og forskrift. En mulighet vil i slike tilfeller være å knytte chatboter, rettskalkulatorer, eventuelt dokumentutformingstjenester til allerede eksisterende lineær «enveisinformasjon», og på den måte oppnå tjenester i tre lag:

Selvbetjeningstjenesten → generell rettsinformasjon → rettskilder.

En slik informasjonsarkitektur vil være ideell fordi brukeren selv kan velge hvor mye de vil fordype seg i stoffet, og således gjøre tjenesten behovsstyrt for personer med intellektuell kapasitet, motivasjon og ork. Også et slikt opplegg vil imidlertid kunne skape et udekket behov for individuell, assistert rettshjelp. Hvis slike behov ikke kan ivaretas innenfor rammene av offentligrettslige prinsipper om veiledning, eventuelt et kommersielt konsept, kan dette ses på som et problem.