

Til  
Datatilsynet  
[post@datatilsynet.no](mailto:post@datatilsynet.no)

Forbrukerombudet  
[post@forbrukerombudet.no](mailto:post@forbrukerombudet.no)

Oslo 6.12.2016

## **Klage på brukervilkår og personvernpolicy for leker som kan kobles på nett – dukken Cayla og roboten I-Que**

Forbrukerrådet klager med dette på to leker som kan kobles til internett via en app, og som selges i det norske markedet. Lekene det gjelder er dukken Cayla og roboten I-Que.

Forbrukerrådet har sett på vilkår knyttet til nedlasting og bruk av appene, og fått utført en teknisk test av lekene.

Se den vedlagte rapporten «*Analysis of consumer and privacy issues in three internet-connected toys*» (vedlegg 1), og den tekniske rapporten «*Investigation of privacy and security issues with smart toys*» (vedlegg 2) som gir en gjennomgang av funnene.

Generelt anmoder Forbrukerrådet tilsynsmyndighetene om å se nærmere på vedlagte rapporter, og å undersøke om det foreligger forhold som utgjør brudd på markedsføringsloven og personopplysningsloven. I denne henvendelsen har vi trukket frem noen forhold fra underlagsmaterialet som vi har funnet sterkt foruroligende, og vi ber derfor om at disse forhold uansett vurderes.

### **Bakgrunn**

Samfunnet digitaliseres og stadig flere gjenstander kan kobles opp mot internett via apper på smarttelefoner, noe som gir nye funksjoner sammenlignet med en tilsvarende analog gjenstand. Forbrukerrådet er opptatt av at forbrukerens interesser og posisjon ivaretas i denne samfunnsendringen, og vi har derfor gjennomført prosjekter for å undersøke dette. Som første del av et prosjekt om tingenes internett har vi undersøkt treningsarmbånd, og i del to av prosjektet har vi sett nærmere på leker som kan kobles på internett.

Undersøkelsen av leker omfatter dukken Cayla og roboten I-Que, og vi har gått gjennom brukervilkår og personvernerklæringer (heretter samlet omtalt som brukervilkår) for de to lekene. I tillegg har vi fått utført en teknisk test.

Begge lekene selges i det norske markedet, og antall nedlastinger av appen kan gi en viss indikasjon på lekens utbredelse. Dukken Cayla synes å være mest populær, og etter det vi kan se er den norske



appen lastet ned fra Google Play mellom 10 og 50 000 ganger.<sup>1</sup> Appen som tilhører roboten I-Que har ikke tilsvarende popularitet, med mellom 1 og 5 000 nedlastinger fra Google Play.<sup>2</sup>

Antall nedlastinger fra Apple App Store er ikke offentlig tilgjengelig. Det er likevel grunn til å tro at det ikke er færre nedlastinger enn fra Google Play.

Gjennomgangen ser på enkelte sider ved brukervilkår som har konsekvenser for forbrukerne, og vi har benyttet europeisk lovgivning som grunnlag for sammenligning og vurdering. Undersøkelsen er gjort ved nedlasting av appene fra Google Play. Appene har ikke lenker til brukervilkår i Google Play, og disse er således lest på den enkelte lekens nettside.

### **Hvordan lekene fungerer**

For å kunne ta i bruk lekens digitale funksjoner må man laste ned en app fra Google Play eller Apples App Store til mobiltelefonen.<sup>3</sup> Det finnes egne norskspråklige versjoner av appene til begge lekene. Når man starter appen for første gang dukker det opp brukervilkår som man må godkjenne ved å trykke på en knapp. Først når man har trykket og godkjent brukervilkårene åpnes appen fullt ut. For å kunne bruke appens funksjoner må leken være koblet til telefonen som har appen installert. Det gjøres via blåtannfunksjonen på telefonen, så lenge lekens «on-off»-bryter er skrudd på. Når blåtannfunksjonen er på, trykker man på Cayla eller i-Que i listen over tilgjengelige blåtannenheter som kommer opp, og deretter «koble til». Når denne prosedyren er utført kan du bruke appen til å stille leken spørsmål, spille spill, eller andre aktiviteter.<sup>4</sup>

Når barnet snakker og stiller spørsmål til leken, vil stemmebearbeiding skje lokalt i appen, og svar på spørsmål hentes enten fra en liste over forhåndsprogrammerte svar, eller fra kilder på internett. Både Cayla og i-Que kan hente svar fra nettstedene Wikipedia og Weather Underground.

### **Rettslige sider – juridisk person**

Det er ikke enkelt å finne de riktige vilkårene siden de ikke lenkes til fra app-butikkene, og det er også utfordrende å finne hvilke selskaper som er ansvarlige for tjenesten. I app-butikkene hvor bruker kan laste ned appen for Cayla og i-Que, er Genesis Industries oppgitt som leverandør av appen med følgende adresse: Genesis Industries 8/F, HK Spinners Industrial Building, 818 Cheung Shan Wan Road, Kowloon, HK.

I brukervilkårene<sup>5</sup> på nettsidene for Cayla er ToyQuest oppgitt som avtalepart for appen, mens for i-Que er Genesis Toys oppgitt som avtalepart. Adressen for begge er den samme Hong-Kong adressen som er angitt over.

Etter det vi kan se er ordlyden i personvernpolicyen for Cayla og i-Que samsvarende, og begge angir Genesis som avtalepart med den samme Hong- Kong adressen.

Vi viser til vedlegg 1, side 9 og 10 som utdyper dette noe.

---

<sup>1</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.toyquest.Cayla.no>

<sup>2</sup> <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.toyquest.iQue.no>

<sup>3</sup> Appen kan også lastes ned til og benyttes på nettbrett med blåtannfunksjon

<sup>4</sup> Noe ulike muligheter for de to lekene. I-Que appen styrer blant annet robotens bevegelser.

<sup>5</sup> <http://myfriendcayla.co.uk/agreement> og <http://ique-robot.co.uk/user-agreement>



Lekene produseres av Genesis Toys, der vi ikke kan finne noen selskapsinformasjon på nettsiden, [www.genesis-toys.com](http://www.genesis-toys.com). Imidlertid lenker nettsiden til en personvernpolicy for Genesis der adressen i Hong-Kong er angitt. Det er ulike importører av lekene i Europa, og det kan være flere importører av lekene til de enkelte land. Etter det vi kan finne ut er Top Toy Norge AS (organisasjonsnummer 991 492 704) importør av lekene til Norge, og selskapet er en stor aktør i markedet for leker i Norge (og Norden) med kjedebutikkene BR-leker og Toys R Us. Butikkene i Norge er etter det vi kan se underavdelinger<sup>6</sup> av selskapet Top Toy Norge AS.<sup>7</sup>

Dukken Cayla har blitt kåret til årets leketøy både i Norge og Sverige i 2014, ifølge merking på emballasjen. Lekene markedsføres aktivt i årets julekataloger fra både Toys R Us og BR Leker. Lekene selges globalt.

### **Lovvalg og jurisdiksjonsspørsmål**

Personopplysningsloven gjelder «behandlingsansvarlige som er etablert i Norge», og Forbrukerrådet ber Datatilsynet vurdere om importør av lekene kan anses som behandlingsansvarlig i personopplysningslovens forstand.

Forbrukerombudet (FO) har tilsyn med at aktørene overholder markedsføringsloven, og i tidligere saker har FO uttalt at tilsynskompetansen omfatter tilsvarende saker.<sup>8</sup> Lekene selges i Norge, og tjenesteleverandørene har gjort appene til Cayla og i-Que tilgjengelige for norske forbrukere ved at de kan lastes ned fra «Google Play» og i Apples «App Store» i norsk versjon.

### **Varsling ved endring av brukervilkår**

Ingen av tjenestene forplikter seg til å varsle brukeren i *forkant* av at brukervilkår endres, se vedlegg 1, tabell 4 side 13. Tjenestene sier de vil gjøre sitt beste for å varsle i forkant, og at det vil skje ved posting på nettsiden, noe vi ikke finner tilfredsstillende.

Forbrukerrådet finner det betenkelig at tjenester ikke varsler brukere på en betryggende måte i forkant av endringer i brukervilkår. Vi finner grunn til å stille spørsmål om unnlatelse av å varsle i forkant, og terskelen og måten å varsle på kan utgjøre et urimelig avtalevilkår. Derfor ønsker vi at tilsynsmyndigheten vurderer muligheten for å gripe inn.

### **Datainnsamling – hvor mye data samles inn, og hva er nødvendig for å yte en funksjonell tjeneste?**

Gjennomgangen viser at tjenestetilbyderne ber om opplysninger som ikke er nødvendig for å levere tjenesten, se vedlegg 1, tabell 6 og 7, side 16 og 17. Både Cayla og i-Que forbeholder seg retten i brukervilkår å kunne samle inn kontaktlister fra enheten appen lastes ned til, noe som etter vårt syn ikke har en logisk sammenheng med tjenesten. Et uttalt formål for begge tjenester er stemmegjenkjenning, og det er derfor noe underlig å be om kontaktlistetilgang for å oppfylle et slikt formål. Under den tekniske testingen som ble foretatt, ble det ikke observert at kontaktlister ble innhentet. Forbrukerrådet anmoder tilsynsmyndigheten om å se nærmere på dette.

<sup>6</sup> <https://w2.brreg.no/enhet/sok/underenh.jsp?orgnr=991492704>

<sup>7</sup> <https://w2.brreg.no/enhet/sok/detalj.jsp?orgnr=991492704>

<sup>8</sup> Ref. <http://fbrno.climg.no/wp-content/uploads/2016/03/20160301-Klage-på-urimelige-avtalevilkår-Tinder.pdf>, og <https://forbrukerombudet.no/content/2016/07/Brukervilkår-til-Tinder-Inc.-mfl.-§-22-L340135.pdf>



### **Deling av personopplysninger med tredjeparter**

Forbrukerrådet mener det er grunn til stor bekymring knyttet til deling av opplysninger med tredjeparter. Her løper brukerne av tjenestene stor risiko for å miste kontroll over egne data gjennom brukervilkår som gir tjenesteyterne vide og uspesifiserte tillatelser til å dele, se vedlegg 1 side 18 flg.

Ifølge tjenestenes brukervilkår, vil de kun dele stemmedata med tredjeparter som de selv har kontroll over, noe som etter vårt syn uansett medfører at tjenestene tiltar seg en bred og uklar tillatelse til tredjepartsdeling. To tredjeparter er eksplisitt navngitt i brukervilkårene. De to tredjepartene, Nuance og Ivona, er softwareleverandører som kan motta stemmedata når bruker stiller spørsmål til lekene. Det er i seg selv positivt at vi får vite hvem som kan motta stemmedata. Det er imidlertid ikke særlig tillitvekkende at bruker henvises videre til personvernpolicyen til disse selskapene, og at tjenesteyter mener det er denne personvernpolicyen som gjelder for selskapenes bruk av stemmedata.<sup>9</sup> Den tekniske testingen som ble gjennomført, viste at det bare var Nuance som mottok stemmedata i både Android og iOS.

Vi anmoder tilsynsmyndigheten om å undersøke om brukervilkår i tråd med personopplysningsloven.

### **Bruk av stemmedata**

Forbrukerrådet mener det er flere aspekter ved bruk av stemmedata som er foruroligende fra et brukerperspektiv. Vi mener det er grunn til å reise spørsmål om den bruken tjenesteleverandøren betinger seg er i strid med lovkrav om formålsbegrensning, og om det kan rammes av regler om markedsføring mot barn.

Her ønsker vi særlig å trekke frem brukervilkårene til Cayla og i-Que som sier at de kan vise målrettet reklame på grunnlag av anonymisert informasjon, personlig identifiserbar informasjon, og personopplysninger bruker selv har gjort offentlig tilgjengelig, se vedlegg 1, side 22. Dette gir mulighet for profilering av barn og å målrette reklame mot barn.

Gjennomgangen viser videre at enkelte spørsmål fra bruker besvares med forhåndsprogrammerte svar, se vedlegg 1, side 23 og vedlegg 3, 4 og 5.<sup>10</sup> Svarene kan fremstå som produktplassering og reklame for selskaper tjenesteleverandørene samarbeider med, se vedlegg 3. Forbrukerrådet stiller spørsmål om det kan være i strid med markedsføringslovens regler om markedsføring mot barn.

### **Øvrig – svak brukersikkerhet**

Teknisk test har avdekket at det er mulig for en hvilken som helst mobiltelefon å koble seg opp mot Cayla via blåtannfunksjonen, uten å ha fysisk tilgang til leken. Det kan skje fordi det ikke er lagt inn en mekanisk sperre eller benyttet chip av god nok kvalitet. Dette er nærmere beskrevet i vedlegg 2, side

---

<sup>9</sup> Nuance forbeholder seg retten til å endre egne personvernvilkår retten uten forhåndsvarsling, de bruker og kan dele stemmedata med nye tredjeparter og det er uklare regler for om, og når data slettes. Videre sier Nuance blant annet at de ikke behandler stemmedata for barn under 13 år, noe som står i motsetning til at stemmedata overføres fra lekene til Nuance. Vilråene kan leses i sin helhet her: <http://www.nuance.com/company/company-overview/company-policies/privacy-policies/index.htm>

<sup>10</sup> Tekst i vedlegg 3 til 5 er hentet ut fra appene av Bouvet.



12 og i vedlegg 1 side 34. Forbrukerrådet ser med stor bekymring på dette, og ønsker derfor å gjøre aktuelle tilsynsmyndigheter oppmerksom på forholdet, selv om det kan se ut til at det er vanskelig å adressere problemet med grunnlag i dagens lovgivning. Det er særlig foruroligende at produkter rettet mot barn benytter en utsatt kommunikasjon som blåtann uten sikkerhetstiltak, som kan avlyttes eller fanges opp av uvedkommende. Vi anmoder derfor tilsynsmyndighetene om å se nærmere på dette forholdet, særlig siden det har den ekstra dimensjonen at det gjelder barn.

Avslutningsvis vil vi understreke at rapporten presenterer ovennevnte punkter mer i detalj, samt at den også beskriver andre forhold som kan være i strid med personopplysningsloven og markedsføringsloven. Det kan reises ytterligere spørsmål om foreldres samtykke, og i denne sammenheng mener vi det er aktuelt å stille spørsmål om foreldrenes samtykke støtter an mot barnas selvstendige rett på personvern i noen tilfeller, blant annet når det gjelder deling av personopplysninger med tredjeparter. Blant annet ser vi også her, som i undersøkelsen av treningsarmbånd, at det er uklare regler for sletting av persondata (punkt 12 og 13 i rapporten), at leverandør ensidig kan slutte å levere tjenesten (punkt 14 i rapporten) og at de har en mangelfull definisjon av personlig data (punkt 5 i rapporten).

\*

Klagen faller i utgangspunktet innenfor kompetansen til Forbrukerombudet og Datatilsynet. Forbrukerrådet sender derfor likelydende klage til Datatilsynet og Forbrukerombudet med anmodning om å undersøke underlagsmaterialet og ovenstående klagepunkter i fellesskap.

Forbrukerrådet imøteser tilsynsmyndighetene sin undersøkelse av klagepunktene, og kan gjerne kontaktes ved behov for ytterligere klargjøring.

Vennlig hilsen  
Forbrukerrådet

Randi Flesland  
Direktør  
Forbrukerrådet

Finn Myrstad  
Fagdirektør Digitale tjenester  
Finn.myrstad@forbrukerradet.no

Vedlegg 1: Analysis of consumer and privacy issues in three internet-connected toys

Vedlegg 2: Investigation of privacy and security issues with smart toys

Vedlegg 3: Markedsføring i lekene

Vedlegg 4: Kategorisvar Cayla

Vedlegg 5: Kategorisvar i-Que

Vedlegg 6: Til orientering - kopi av bekymringsmelding til DSB