

Forbrukerrådet v/ Inger Lise Blyverket  
Fred Olsens gate 1,  
0152 Oslo

Ansvarlig advokat:  
Espen Tøndel

Vår ref.:  
63617 501 ETO/MST

Deres ref.:  
20/6987 - 8

Oslo  
14. mai 2020

## Vedrørende fluxLoops angivelige innsamling av personopplysninger via appen Perfect365

Det vises til brev fra Forbrukerrådet datert 12. mai 2020 vedrørende fluxLoops angivelige innsamling av personopplysninger via appen Perfect365, samt vårt foreløpige svar av 13. mai d.å.

Saker som Forbrukerrådet tar opp får generelt stor oppmerksomhet i media og hos markedsaktørene. Dette faktum stiller høye krav til troverdighet, grundighet og ivaretagelse av kontradiktoriske prinsipper for å unngå at private aktører, slik som fluxLoop, blir skadelidende ved at de henges ut i norske medier basert på ensidige, grunnløse påstander. Alle disse prinsippene for god saksbehandling ble tilsidesatt i denne saken, for å fremme Forbrukerrådets egen agenda.

### 1 fluxLoop har aldri mottatt personopplysninger fra Perfect365

Som det fremgår av Mnemonic AS sin tekniske rapport til Forbrukerrådet<sup>1</sup> (som ligger til grunn for rapporten "Out of Control"<sup>2</sup>) pkt. 3.3.5 behandlet ikke fluxLoop noen personopplysninger fra appen Perfect365. fluxLoop leverte utelukkende en konfigurasjonsserver til Unacast. fluxLoop mottok i denne sammenhengen to opplysningstyper fra appen Perfect365: navn på appen (altså "perfect365") og mobiltelefonmodell (eks iPhone 8). Det siteres fra rapporten (vår utheving):

*"The parameters to this request contain information including **the mobile app, and the phone model.**"*

Dette er åpenbart ikke personopplysninger, slik det er definert i personvernregelverket. fluxLoop hadde verken hjemmel for eller interesse av å benytte disse opplysningene for andre formål enn å levere avtalte tjenester til Unacast, og det ble heller ikke gjort. fluxLoop har heller ikke noe kontraktsforhold med Perfect365.

Dersom det er noe her som Forbrukerrådet ikke forstår, vil vi oppfordre Forbrukerrådet til selv å ta kontakt med Mnemonic AS for å få dette forklart.

<sup>1</sup> Rapporten er tilgjengelig herfra: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2020/01/mnemonic-security-test-report-v1.0.pdf>

<sup>2</sup> Rapporten er tilgjengelig herfra: <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2020/01/2020-01-14-out-of-control-final-version.pdf>

## 2 Om fluxLoop sine tjenester

I brevet røres fluxLoop sine leveranser til Unacast sammen med det som Forbrukerrådet på sviktende grunnlag antar er fluxLoop sin forretningsmodell. Forbrukerrådet gjør en rekke antakelser om fluxLoop sin håndtering av personopplysninger fra apper uten å ha satt seg inn i hvordan dette egentlig foregår.

Dersom Forbrukerrådet i tråd med gode kontradiktoriske prinsipper, hadde tatt seg tid til å kontakte fluxLoop før man fullstendig grunnløst påstår at fluxLoop opptre ulovlig, kunne Forbrukerrådet fått tilgang til informasjon om hvilke tjenester fluxLoop leverer i markedet og hvordan fluxLoop har konfigurert og satt opp tjenesten for å sikre brukernes personvern på en måte som møter kravene i GDPR.

### 2.1 Om Pinch-teknologien

fluxLoop har utviklet en teknologi som setter aktører innenfor ulike bransjer i stand til å forstå kundene sine på en bedre måte. Teknologien bygger på innsamling av lokasjonsdata som settes sammen med andre datapunkter som er relevante for å vinne innsikt om atferden til den aktuelle kundegruppen.

fluxLoop sine tjenester er pr. i dag særlig rettet mot mobilitetssektoren, varehandel og "smarte byer". Teknologien er også høyaktuell for kommuner og andre offentlige aktører som ønsker å få bedre innsikt i innbyggernes behov.

Teknologien som fluxLoop har utviklet heter "Pinch" og består blant annet av et SDK (Software Development Kit) som kan inkorporeres i ulike apper. SDKet samler inn informasjon om brukernes bevegelser i den fysiske verden.

I henhold til en databehandleravtale med appeier, sender SDKet aidentifiserte datasett<sup>3</sup> (personopplysninger i henhold til regelverket) til en database hos fluxLoop, hvor lokasjonsdata er det sentrale og interessante parameteret. fluxLoop behandler disse aidentifiserte datasettene konfidensielt i et nærmere angitt tidsrom som er avtalt med appeier, vanligvis 65 dager.

I henhold til databehandleravtalen med appeier, anonymiserer fluxLoop deretter de aidentifiserte datasettene (teknisk skjer dette ved daglig anonymisering fra dag 1) og legger dem over i en *trenddatabase*. Anonymiseringsprosessen innebærer at alle datapunkter som kan knytte opplysninger til et enkeltindivid fjernes fra datasettet i tillegg til at det skjer en aggregering, for å unngå for detaljerte datasett (som innebærer en risiko for re-identifikasjon).

Anonymiseringen og aggregeringen skjer i dag på følgende måte:

- Installasjons-ID kastes
- fødselsår omgjøres til en aldersgruppe (eks. 30-35 år)
- tidsstempel omgjøres til tidsintervaller (eks kl. 14-15)
- koordinater omgjøres til grunnkrets (eksempel "Lille Tøyen")
- sensitive områder som sykehus, institusjoner mv. kan sperres

Denne aggregeringen i kombinasjon med fjerning av installasjons-IDen gjør at opplysningene som fluxLoop viderebehandler ikke lenger kan knyttes til en enkeltperson. Data fra appbrukere blir derimot til verdifull statistikk som kunder av fluxLoop kan nyttiggjøre seg. Kundene til fluxLoop vil via et dashboard kunne se illustrasjoner over hvordan mennesker har beveget seg fra en grunnkrets til en annen innenfor et gitt tidsintervall.

<sup>3</sup> Datasettet inneholder ingen datapunkter som direkte kan knyttes til en enkeltperson, slik som navn eller telefonnummer. Det er derimot knyttet en unik identifikator til hvert enkelt datasett, som ikke umiddelbart kan knyttes til et enkeltindivid. Denne identifikatoren er en ID som genereres ved installasjon av appen og som består til appen avinstalleres (installasjons-ID).

fluxLoop har vurdert at det på grunnlag av disse innsiktsdataene ikke er praktisk mulig å identifisere enkeltpersoner. En viktig medvirkende årsak til dette, er at langt fra alle har en app som benytter Pinch. Antall "treff" er med andre ord ikke ekvivalent med antallet som i den virkelige verden faktisk treffer beskrivelsen.

## **2.2 Digital markedsføring og retargeting av app-brukere er ikke en del av fluxLoop sin forretningsmodell**

Det gjentas og understrekes at Pinch ikke samler ID-er som IDFA og AdID som muliggjør digital markedsføring og retargeting av app-brukere. fluxLoop selger med andre ord ikke data med formål om å drive markedsføring, slik som Forbrukerrådet feilaktig påstår i brevet. Det kan se ut som at Forbrukerrådet baserer sine antakelser på en utdatert privacy policy som dessverre fortsatt er tilgjengelig fra fluxLoop sine nettsider. Gjennom en direkte dialog kunne fluxLoop forklart denne situasjonen og unngått misforståelsen.

fluxLoop opererer utelukkende som en databehandler for app-eier. App-eier er behandlingsansvarlig for all behandling av personopplysninger som skjer i appen og hos fluxLoop ved hjelp av Pinch-teknologien. Det betyr at fluxLoop ikke har noen selvstendig informasjonsplikt overfor sluttbrukerne av appen. På grunn av fluxLoop sin selvstendige rolle ved databehandlingen i tilknytning til Pinch-teknologien, særlig med henblikk på den anonymiseringen som skjer forut for videre bruk av opplysningene, har fluxLoop til tross for dette tatt et større ansvar enn det som strengt tatt er påkrevet i henhold til regelverket og rolleforståelsen for å sikre sluttbruker treffende og relevant informasjon om den behandlingen som finner sted.

fluxLoop har kommet til den erkjennelsen at en privacy policy på fluxLoop sine hjemmesider har lite for seg når det kommer til å sikre sluttbrukeren adekvat informasjon om databehandlingen som fluxLoop forestår. fluxLoop har den siste tiden derfor i stedet arbeidet med utvikling av funksjonalitet i SDKet, i form av privacy dashboards mv. Mer informasjon om dette følger straks.

For ordens skyld nevnes at fluxLoop aldri har solgt lokasjonsdata slik NRK sine artikler har beskrevet. fluxLoop selger innsikt i form av visualiserte, statistiske data, til bruk for optimalisering av kundens tjenester.

## **2.3 Personvern i fluxLoop**

fluxLoop har helt fra selskapet ble startet lagt stor vekt på å lage en tjeneste som ivaretar personvernet. Dette har ikke vært en engangsbeskjeftigelse, men er noe som selskapet kontinuerlig har jobbet med og som fluxLoop vil fortsette å jobbe med i fremtiden.

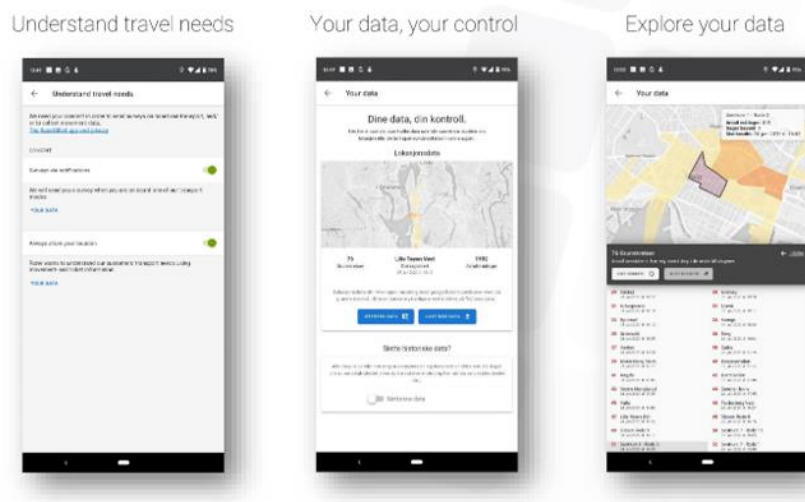
Pinch er utviklet i samsvar med prinsipper for innebygget personvern (ref. GDPR artikkel 25). fluxLoop sørger som nevnt for å fjerne unike datapunkter fra de opplysningene som fluxLoop behandler (slik som advertising IDer, IP-adresser, installasjons-IDer ol.) og aggregerer ellers innsamlede data slik at det ikke skal være mulig å spore individer.

Det er i utgangspunktet app-eiers ansvar som behandlingsansvarlig å sørge for innhenting av samtykker i appen, men fluxLoop har laget funksjonalitet som en del av SDKet som innebærer at sluttbruker både forespørres et samtykke til bruk av lokasjonsdata og til å motta varslinger i appen (sistnevnte tilfredsstillende også krav i markedsføringsloven § 15 om samtykke til kommunikasjon i individuelle kommunikasjonskanaler). SDKet lagrer også tidspunkt for avgivelse og tilbaketrekking av samtykker, slik at fluxLoop til enhver tid har oversikt over dette.

fluxLoop har også utviklet funksjonalitet (som en del av SDKet) som innebærer at sluttbruker har fullt innsyn i hvilke data fluxLoop samler inn samt mulighet til når som helst å slette disse dataene eller laste

dem ned (dataportabilitet), se illustrasjonen nedenfor. Slik funksjonalitet bidrar til å ivareta de registrertes rettigheter på en effektiv og brukervennlig måte. Ingen andre enn sluttbruker har tilgang til dette dashboardet. Dashboardet som er illustrert ved figuren nedenfor er tilgjengelig [her](#).

## Pinch Privacy Dashboard



### 3 Forbrukerrådet har opptrådt klanderverdig

fluxLoop er rystet over Forbrukerrådets opptreden i denne saken. Hadde det vært tale om mindre faktafeil, misforståtte nyanser eller lignende som hadde en naturlig forklaring, kunne fluxLoop ha utvist forståelse for dette. fluxLoop oppfatter imidlertid at Forbrukerrådet ikke har vært interessert i å sette seg inn i hvilke tjenester fluxLoop leverer i markedet, ei heller satt seg inn i det omfattende arbeidet fluxLoop har lagt ned for å kunne levere tjenester som lever opp til de strenge kravene i personvernregelverket. Forbrukerrådet har heller ikke tatt seg bryet med å kontakte fluxLoop.

Forbrukerrådet har i stedet valgt å følge en modus operandi som tjener rådets egen agenda alene, uten hensyn til hvilken skade en slik atferd påfører et seriøst norsk gründerselskap. Vi stiller oss også spørrende til den rollen dere inntar på personvernregelverkets område, med analyser av hva som er i strid med loven og ikke, mens relevant myndighet – Datatilsynet - med gode tradisjoner for kontradiksjon og en dypere og bedre forståelse for både faktum og juss, er de som egentlig forvalter dette området.

Forbrukerrådet har gått ut i media med de samme påstandene som fremkommer av dette brevet; at fluxLoop opererer i strid med gjeldende personvernregelverk, dvs. ulovlig. Måten dette ble gjort på var direkte ufin, da fluxLoop fikk vite via NRK at fluxLoop kom til å motta et brev fra Forbrukerrådet. Dette brevet ble altså sendt til NRK før det ble sendt til fluxLoop og rett før Inger Lise Blyverket fra Forbrukerrådet og fluxLoops Ulrik Prøitz skulle på luften sammen på Dagsnytt18.

Agendaen for den sendingen var opprinnelig en mer generell tilnærming til dette med behandling av personopplysninger og apper (med Prøitz som en ekspert på området), men ble så tilrettelagt av rådet til å sette fluxLoop i "gapestokken" basert på fullstendig grunnløse påstander. Dette vitner om særdeles dårlig skjønn og manglende forståelse for den skadelige effekten en slik tilnærming til saksbehandling kan ha på de som blir utsatt for den. Timingen for brevet er for øvrig påfallende. Rapporten ble offentliggjort allerede i januar, mens brevet først sendes tre måneder senere.

Det paradoksale i det hele er at Forbrukerrådet avslutter sitt brev med flg. setning: *"Please do not hesitate to get back to us if we have misunderstood anything about the practices of FluxLoop."*, noe som kan indikere et snev av forståelse for at fakta kan være annerledes, men som blir betydningsløst når man velger å gå til NRK med brevet først.

Forbrukerrådet har ved sin opptreden påført fluxLoop et økonomisk tap i form av å skremme vekk eksisterende eller potensielle kunder og ved den tiden som er medgått for å håndtere denne saken. fluxLoop ber Forbrukerrådet om å innrømme de feil som er begått og komme med en offentlig beklagelse.

Vennlig hilsen  
**Simonsen Vogt Wiig**

Marit Stubø Jorde  
Advokatfullmektig  
mst@svw.no

*[Brevet er sendt per epost og har derfor ingen signatur]*