

Rapport

Eldre og digital svindel

Rapportnr.

1068

Forfattere

Ingvar Tjøstheim, Till Halbach, Unn Johansen, Yngve Thommesen

Dato

5. september 2025

Dokumentinformasjon

Tittel	Eldre og digital svindel
Forfattere	Ingvar Tjøstheim, Till Halbach, Unn Johansen, Yngve Thommesen
Dato	5. september 2025
ISBN	978-82-539-0578-5
Emneord	Svindel, eldre, digital deltakelse, digital sårbarhet
Tilgjengelighet	Åpen
Antall sider	72

© Copyright: Norsk Regnesentral



Pensjonistforbundet



Concipio

Sammendrag

I prosjektet *Hvordan påvirker digital svindel og lav digital kompetanse eldres mentale helse?* støttet av DAM-stiftelsen har vi gjennomført en spørreundersøkelse med 1383 deltakere i alderen 63 år til 99 år med en gjennomsnittsalder på 76 år. Deltakerne er rekruttert av Pensjonistforbundet. I denne rapporten presenterer vi hovedfunnene fra undersøkelsen. Dette er hovedfunnene.

* **1 av 4 (25%) har selv opplevd svindel.** For noen førte svindelen til et økonomisk tap, stenging av konti, bytte av betalingskort, og en mental belastning. For andre fikk svindelhendelsen ikke slike konsekvenser – de kontaktet sin bank eller kortselskap og fikk sperrer kortet, eller de stanset å gi fra seg informasjon før svindleren hadde nok til å misbruke informasjonen.

* **54% svarer at de er redde for digital svindel** og at de derfor er mindre aktive digitalt. Legger vi til de som svarer **litt redde, 40%** er andelen 94%. Frykt for digital svindel har en negativ påvirkning på digital deltakelse.

* 8% forteller at de har opplevd **ID-tyveri**. For denne type svindel er tallet lavest for de yngste eldre og høyest for de eldste.

* 9% forteller at de har opplevd **kortsvindel**. For denne type svindel er tallet høyest for de yngste eldre og lavest for de eldste.

* av deltakerne i undersøkelsen har 49% høy **digital kompetanse**, 34% middels og 17% lav digital kompetanse. Det er deltakerne selv som har vurdert sin digitale kompetanse.

* Det er ingen forskjell når det gjelder hvilken digital kompetanse en har og om en har opplevd å bli svindlet, men de med høy digital kompetanse er i noe større grad villig til å fortelle andre om sine svindelhendelser.

* 69% av de med høy digital kompetanse svarer: *«det at svindel kan skje gjør meg redd. Jeg er derfor klart mindre aktiv digitalt enn jeg kunne ha vært.»*

Vi har delt deltakerne inn i disse fem aldersgruppene: unge eldre 63-69 år, 70-74 år, 75-79 år, 80-84 år og 85 år eller eldre. Alle aldersgruppene har samme andel, 25% opplevd svindel. Det bør her legges til at de yngre eldre er mer digitalt aktive enn de eldste og har høyere digital kompetanse. Vi antar derfor at de yngre har bedre kunnskap om svindel enn de eldre, men på grunn av høyere digital aktivitet er det sannsynlig at de oftere utsettes for svindelforsøk.

Hvor mange vil **fortelle om egne svindelopplevelser?**

* Det er 71% som svarer at det vil de gjøre. Det er 1 av 4 som selv har opplevd svindel. Av de som selv har opplevd svindel svarer 77% prosent ja på dette spørsmålet. Det er bra at dette tallet er høyt. Det fordi det å lære av andres erfaringer er viktig.

* På spørsmålet: Hvis du har avverget et svindelforsøk, ikke blitt lurt, hva gjør det med deg? svarer 47% ***Jeg blir stolt, tryggere på meg selv og føler mestring.***

* frykt for svindel og egne svindelopplevelser påvirker den mentale hendelsen negativt. Det er ikke nødvendigvis en direkte sammenheng, men både det at en høy andel som svarer at de tenker på svindelhendelser og at det tar tid å legge svindelhendelser bak seg, og at svindelhendelser fører til at en føler seg **trist og nedtrykt** er uttrykk for dette.

Anbefalinger fra eldre

* Mange nevner at når noe skjer det er viktig å raskt kontakte banken eller kortselskapet, og *«Bank og tjenesteleverandør bør ta et større ansvar».*

Executive summary

The title of the project is: How does digital fraud and low digital competence affect the mental health of the elderly? In this project, supported by the foundation “*Stiftelsen DAM*,” we have conducted a survey with 1383 participants aged 63 to 99 years old, with an average age of 76 years. The participants were recruited by the *The National Association of Retirees in Norway*. In this report, we present the main findings from the survey.

* 1 in 4 (25%) ha personally experienced fraud. For some, the fraud led to a financial loss, the closing of an account, the need for changing a payment card, and/or mental distress. For others, the fraud incident did not have such consequences – they contacted their bank or card company and had their card blocked, or they stopped giving out information before the fraudster could misuse the information.

* of the respondents, 54% stated that they are digitally less active because they are afraid of digital fraud. If we add the 40% who answered *I-am-somewhat afraid*, the proportion rises to 94%. It means that fear of digital fraud has a negative impact on digital participation.

* 8% reported that they have experienced ID theft. For this type of fraud, the number is lowest for the youngest-elderly and highest for the oldest.

* 9% reported that they have experienced card fraud. For this type of fraud, the number is highest for the youngest-elderly and lowest for the oldest.

* Of the participants in the survey, 49% have high digital competence, 34% medium and 17% low digital competence. It is the participants themselves who have assessed their digital competence.

* There is no difference between the level of digital competence and whether the person had experienced fraud, but those with high digital competence are somewhat more willing to tell others about their own experience of fraud incidents.

* 69% of those with high digital competence answered: "the fact that fraud can happen makes me scared. I am therefore clearly less active digitally than I could have been."

We have divided the participants into these five age groups: young-seniors 63-69 years old, the 70-74 years old, the 75-79 years old, the 80-84 years old, and 85 years or older. For fraud incidences, we found no differences between the five age groups; 1-in-4 reported that they experienced fraud. It should be added here that the younger seniors are more digitally active than the oldest and have a higher digital competence. We therefore assume that the young-seniors have better knowledge about fraud than the those in the oldest age-groups, but due to higher digital activity it is likely that young-seniors more often are exposed to fraud attempts.

How many declare that they would like to tell others about their own fraud experiences?

* 71% answer that they would tell others. Of those who have experienced fraud, the 1-in-4, 77% answered yes to this question I-will-tell-others about my personal experiences. It is good that this number is high because learning from the experiences of others is important and potentially helpful.

* To the question: *If you have prevented a fraud attempt and not been deceived, how have you reacted to that?* 47% answer I am proud, feel empowered, confident and capable.

* the survey shows that fear of fraud and fraud experiences negatively affect the elderly's mental health. There is not necessarily a direct causal relationship, but both the fact that a high percentage answered that incidents stay with them for some time before they recover. Many reported that the fraud incidents led to a feeling of sadness or depression.

Recommendations from the elderly

* Many of the elderly wrote that that if something happens it is important to contact the bank or card company immediately, and to quote one pensioner: "*Banks and service providers should take greater responsibility*".

Norsk Regnesentral

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene digital inkludering, digital sikkerhet og digital transformasjon.



NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, KI senteret TRUST, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Denne rapporten utarbeidet i prosjektet: *Hvordan påvirker digital svindel og lav digital kompetanse eldres mentale helse?* støttet av DAM-stiftelsen, prosjektnummeret 567392. Prosjektleder har vært Ingvar Tjøstheim, seniorforsker II ved NR og professor ved Hauge School of Management, NLA Høgskolen.

Rapporten er utarbeidet av Ingvar Tjøstheim, NR med bidrag fra Till Halbach, NR Unn Johansen, Pensjonistforbundet og Yngve Thommesen, Concipio.



Pensjonistforbundet



Concipio

Innhold

Dokumentinformasjon	3
Sammendrag	4
Executive summary	5
Innhold	8
1 Introduksjon og bakgrunn	10
2 Om deltakerne og temaene i undersøkelsen	11
2.1 Møter med alderspensjonister og rekruttering av deltakere til undersøkelsen	12
2.2 Alder og kjønn	12
2.3 Bosituasjon	14
2.4 Digital kompetanse	15
2.5 Interessen for å bruke digitale enheter	18
3 Resultater	19
3.1 Hvor mange er rammet av svindel?	19
3.2 Om digital kompetanse og svindel	21
3.2.1 ID tyveri og misbruk av betalingskort	24
3.3 Hva betyr svindelopplevelser for den eldre sin digitale deltakelse?	27
3.4 Om svindel og livskvalitet	34
3.4.1 Livskvalitet og digital kompetanse	38
3.4.2 Livskvalitet og har opplevd svindel	40
3.5 Tillit, konformitet og risiko	42
3.5.1 Tillit til offentlige institusjoner	42
3.5.2 Tillit til andre mennesker	44
3.5.3 Konformitet	50
3.5.4 Om å ta risiko	54
3.6 Digital kompetanse	56
3.7 Om å dele svindelhendelser med andre	61
3.8 Hva sier de eldre om hva som kan være til hjelp?	63
3.8.1 Generelle svindelerfaringer	63
3.8.2 Enkelthistorier	65
3.8.3 Følelsesmessige og tillitsrelaterte reaksjoner	65
3.8.4 Respondentenes anbefalinger	66
3.8.5 Aktuelle problemstillinger	67

4	Konklusjon og anbefalinger	68
	Referanser	70
	Vedlegg - spørsmål i undersøkelsen.....	71

1 Introduksjon og bakgrunn

Pensjonistforbundet søkte i 2024 Stiftelsen DAM om støtte til prosjektet: *Hvordan påvirker digital svindel og lav digital kompetanse eldres mentale helse?* Prosjektet startet i oktober 2024 og ble ledet av Norsk Regnesentral (NR). I tillegg til NR og Pensjonistforbundet har Concipio AS deltatt i prosjektet.

Prosjektet er et kartleggingsprosjekt som skal (sitater fra prosjektsøknaden) “*bidra med ny kunnskap om relasjonen mellom eldres frykt for å bli svindlet og deres digitale kompetanse, og være til konkret hjelp for eldre som deltar på samlinger og opplæring i regi av pensjonistforbundet. Vi vil i dette prosjektet utrede dette spørsmålet og rapportere om eldres erfaringer*”. Og videre: “*Hensikten er å få frem eldres erfaring, og hvilken betydning frykt for eller konkret erfaring med svindel har for den enkeltes helse og livskvalitet.*”

Prosjektet har hatt to hovedaktiviteter: deltakelse på informasjonsmøter og en spørreundersøkelse. Denne rapporten dreier seg primært om resultatene fra undersøkelsen som totalt har 1383 deltakere. Undersøkelsen ble gjennomført i tidsrommet november 2024 til mai 2025. Undersøkelsen ble sendt til medlemmer i pensjonistforbundet via e-post, annonsert på møter, og informert om i nyhetsbrev.

I prosjektbeskrivelsen har vi brukt begrepene livskvalitet og mental helse. For å undersøke livskvalitet har vi brukt tre av de samme spørsmålene som FHI benytter i folkehelseundersøkelsene¹ og SSB bruker i noen av sine undersøkelser. Det er ikke slik at tre spørsmål kan avdekke hvilken livskvalitet en person har, måle livskvalitet på en nøyaktig måte, men disse tre spørsmålene vil kunne gi en indikasjon. Prosjektet skal gjøre en kartlegging med utgangspunkt i egenrapportering - vi skulle med andre ord ikke gjøre presise sosialmedisinfaglige målinger. Begrepet helse er brukt som i dagligtale mellom mennesker, som når en spør: *hvordan har du det?* Vårt utgangspunkt er at spørsmålene om livskvalitet, om svindelhendelser og redsel for å bli lurt er relevant for *hvordan en har det*.

Det er mange ting som har, eller kan ha betydning for ens livskvalitet. Det å være digitalt aktivt kan bidra til god livskvalitet. Dette fordi det å ha kontakt med andre, inklusiv på digitale plattformer, er bra for de fleste. Dette selv om digital kontakt ikke erstatter møter mellom mennesker ansikt til ansikt.

Hvordan kan vi besvare spørsmålet “*hvilken betydning frykt eller en konkret erfaring med svindel har for den enkeltes helse og livskvalitet?*”? Vi gjør dette ved å spørre om en har en redsel for å bli lurt? Og videre, gitt at en er blitt lurt, tenker en mye på hendelsen? Og, om en selv mener svindelhendelser eller frykt for en svindelhendelse påvirker en slik at blir mindre digitalt aktivt?

En av aktivitetene i prosjektet var deltakelse på informasjonsmøter i samarbeid med flere av Pensjonistforbundets lokalforeninger i fylkene Buskerud, Oslo og Østfold. Formålet med deltakelsen på møtene var både å fortelle om digital svindel og å skape en trygg arena for å

¹ <https://www.fhi.no/he/fr/folkehelserapporten/samfunn/livskvalitet-i-norge/?h=1&term=>

dele erfaringer slik at deltakerne ville besvare spørsmålene i undersøkelsen. Deltakere på møtene kunne svare mens de var på møtet. Dessuten informerte vi om at lokalforeningen sendt ut som link til på en e-post til medlemmene i lokalforeningen. Etter noen dager fikk medlemmene en påminnelse om undersøkelsen – dette for å øke deltakelsen.

Mange valgte å svare på undersøkelsen og vi takker Pensjonistforbundets fylkessekretærer og tillitsvalgte i de aktuelle fylkene og foreningene for godt samarbeid om møtene og for utsendelsen av invitasjonen til undersøkelsen.

På de nevnte lokallagsmøtene hadde vi presentasjoner og innlegg. Presentasjonene tok utgangspunkt i faktiske hendelser, eksempler og statistikk om digital svindel rettet mot eldre. Vi la vekt på det at skam og skyldfølelse kan hindrer ofrene i å fortelle om sine opplevelser, men at det likevel er viktig å fortelle om svindelhendelser. Mange føler at de burde visst bedre, og velger derfor ikke å fortelle om svindelshendelsene til partner, pårørende og/eller politi. Vårt budskap var på denne bakgrunn dette: *Alle kan bli lurt – uavhengig av alder, erfaring eller digitale ferdigheter.*

Om formålet med presentasjonen

Ved å holde en presentasjon i forkant av spørreundersøkelsen ønsket vi å:

- * gi deltakerne informasjon om hvor vanlig og utspekulert digital svindel faktisk er.
- * redusere stigmaet knyttet til det å ha blitt svindlet.
- * forklare hvorfor det å dele svindel erfaringer er viktige for prosjektets kartlegging forskningsarbeid.
- * skape en tillit til undersøkelsen, at denne er viktig og motivere til å delta i undersøkelsen.

2 Om deltakerne og temaene i undersøkelsen

Deltakerne, totalt 1383, er rekruttert av Pensjonistforbundet fra fylkene: Oslo, Akershus, Østfold og Buskerud.

Forutsetningen for å kunne delta i denne undersøkelsen var

- a) at en deltok på et av arrangementene til Pensjonistforbundet, eller
- b) at en leste Pensjonistforbundets e-post om undersøkelsen, og
- c) at deretter gikk videre til web-spørreskjemaet, selve undersøkelsen.

På enkelte arrangementer ble undersøkelsen gjennomført som et intervju ved at noen fra prosjektgruppen leste opp spørsmålene for den eldre og fylte inn svarene i spørreskjemaet på en PC eller et nettbrett.

2.1 Møter med alderspensjonister og rekruttering av deltakere til undersøkelsen

Prosjektet skulle sette søkelyset på digital svindel. Vi oppnådde dette ved å delta på informasjonsmøter hos lokallag til Pensjonistforbundet. Ved å delta på disse møtene fikk vi også høre om eldres erfaringer og synspunkter på hva en kan gjøre for å unngå å bli svindlet.

Mange av dem som deltok på møtene svarte dessuten på undersøkelsen. Målt i antall er det lang flere av respondentene som ikke deltok på disse sammenkomstene, men som mottok en e-postinvitasjon til undersøkelsen og leste om undersøkelsen i nyhetsbrev.

Alle deltakerne er anonyme

Vi har ikke brukt unike ID'er, eller på annen måte noe som kan identifisere respondenten. De som sendte ut invitasjonen til undersøkelsen har ikke mottatt informasjon eller tilbakemelding om hvem som valgte å svare på undersøkelsen.

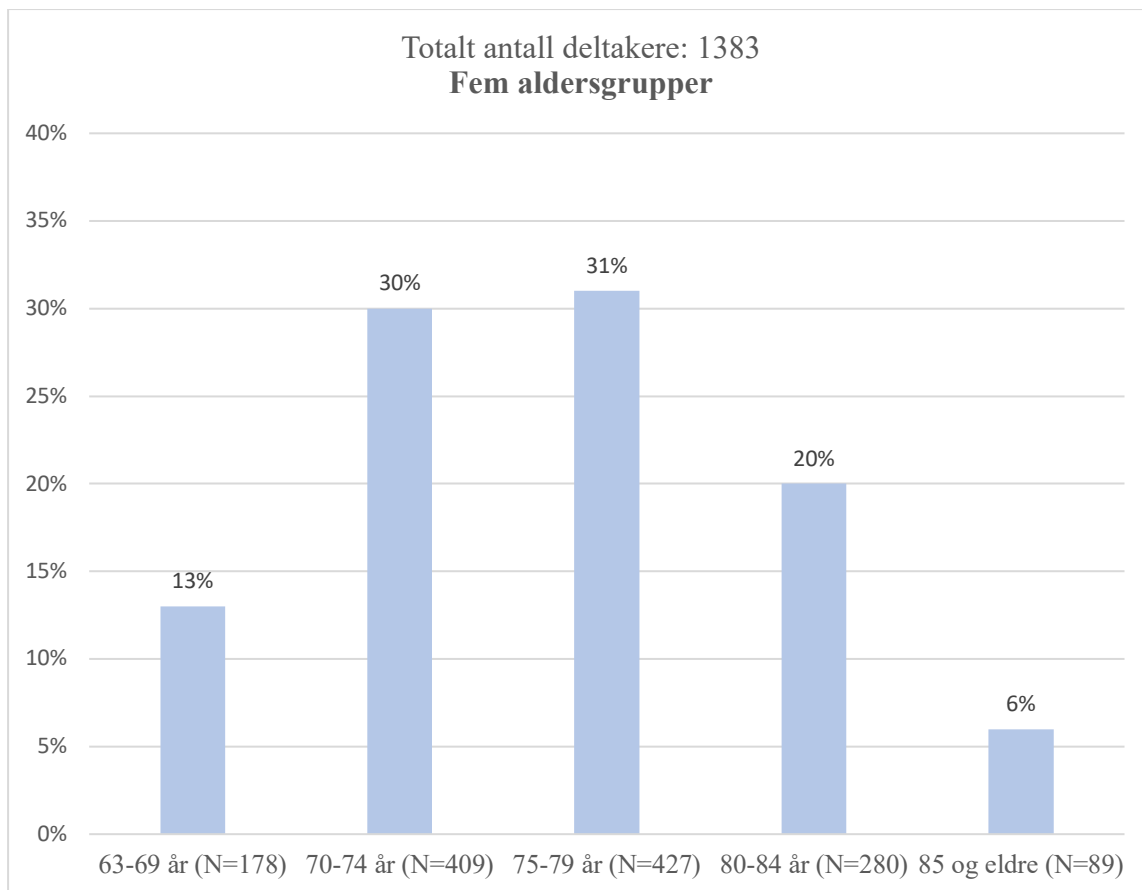
Både på møtene og i epostutsendelsen formidlet vi til deltakerne at de er anonyme – det er kun svarene som blir registrert. For de fleste er det slik at terskelen for å fortelle om egenopplevde svindelhendelser er lavere når en er anonym enn når en ikke er det.

2.2 Alder og kjønn

Det er litt flere kvinnelige deltakere enn menn (60% vs. 40%). Gjennomsnittsalder er 75,8 år.

Vi har, for fremstillingen i denne rapporten, laget fem aldersgrupper. Disse fem bruker vi i rapporten for å vise eventuelle forskjeller og likheter mellom aldersgruppene. De fem aldersgruppene og antall personer i vist i figur 1.

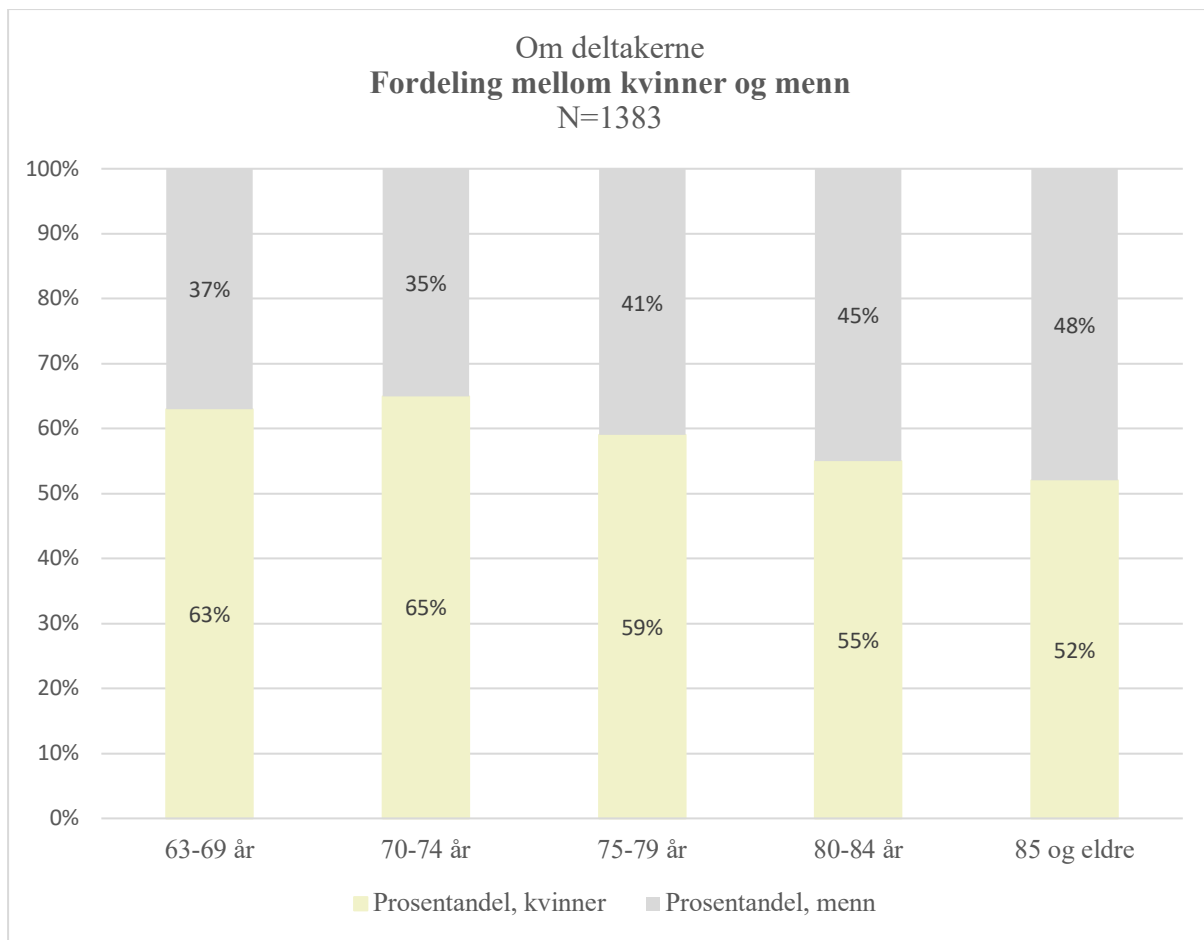
I de fleste undersøkelser som gjennomføres i den norske befolkningen deltar ikke innbyggere som er 80 år og eldre. I antall er det i Norge ca. 270.000 i denne aldersgruppen. Sammenliknet med de yngre er dette en målgruppe som det er vanskeligere å kontakte. Det er ikke enkelte å rekruttere deltakere til undersøkelser fra denne aldersgruppen. Det er flere grunner til dette. Det er for eksempel mange som har helseutfordringer, noen har demens eller andre kognitive funksjonsnedsettelse, og motivasjonen til å delta i undersøkelser varierer mye. De eldre, 80+, er relevante fordi vår målgruppe er alderspensjonister generelt. Også personer i denne aldersgruppen kontaktes av svindlere og utsettes for svindelforsøk. Det har derfor vært viktig å få respondenter til undersøkelsen fra denne aldersgruppen.



Figur 1 Deltakerne i undersøkelsen fordelt på fem aldersgrupper

Figur 1 viser at det er 280 deltakere i gruppen 80-84 år, og 89 deltakere som er 85 år og eldre. 85+ er ingen stor gruppe i antall, men antallet gjenspeiler i noen grad både det faktum at det er færre som kommer opp i denne alderen, og det at digital deltakelse blant de aller eldste er lavere enn for de andre aldersgruppene – se figur 6.

Antallet i aldersgruppen 80-84 år er 280. Dette anser vi for å være et positivt høyt tall. Som nevnt utelukker mange undersøkelser personer i denne aldersgruppen – dette på tross av at mange i denne aldersgruppen er aktive både digitalt og som samfunnsborgere.



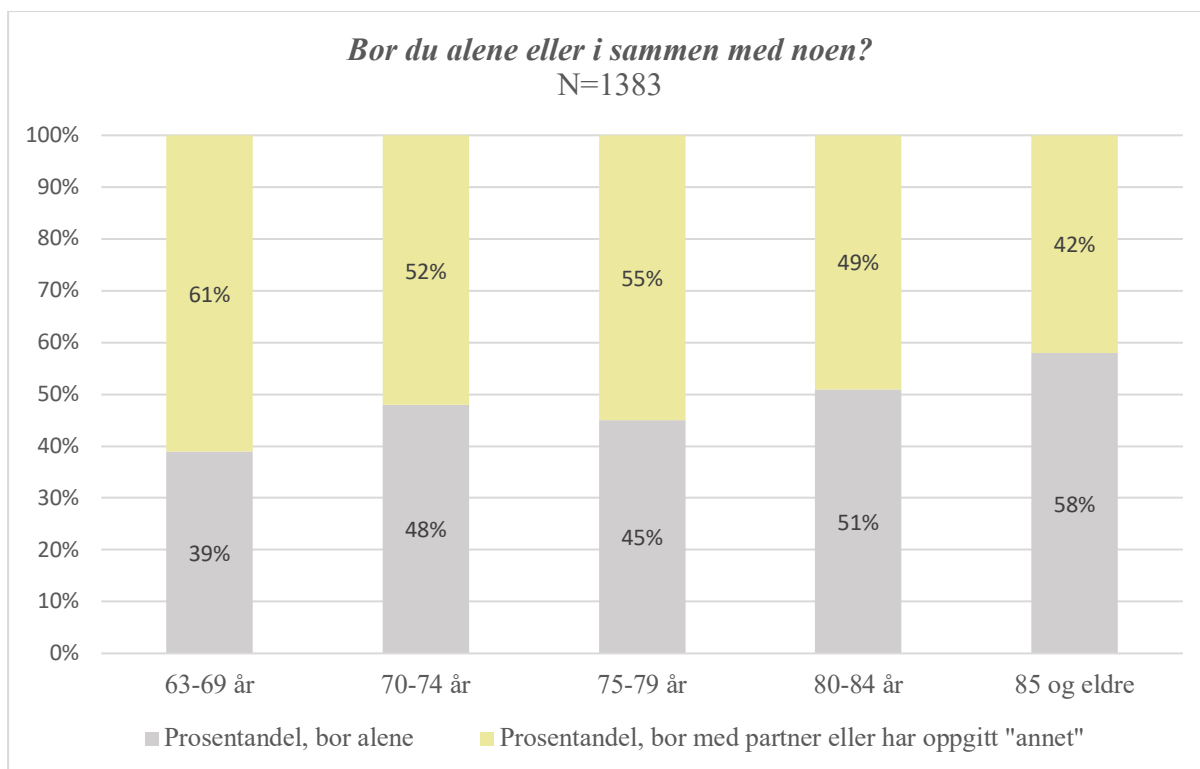
Figur 2 Om deltakerne - fordeling i prosent mellom kvinner og menn

Figur 2 viser at det er en noe større andel kvinne enn menn som har deltatt i undersøkelsen, men denne forskjeller avtar med økende alder. I befolkningen er det en noe større andel kvinner enn menn i aldersgruppen 70+. Fordi kvinner lever lengre, er denne forskjellen størst blant de eldste. For aldersgruppen 80-89 år er det ifølge SSB 56% kvinner og 44% menn.

Det er frivillig å delta i undersøkelser som den vi har gjennomført. Det er derfor ikke uvanlig at kjønnsfordelingen ikke ble helt lik kjønnsfordelingen i befolkningen. Det viktige er at begge gruppene er godt representert. Totalt sett er det var flere kvinner enn menn som valgte undersøkelsen.

2.3 Bosituasjon

Figur 3 viser data om bosituasjonen til respondentene, delt inn i en gruppe som bor alene og en gruppe som bor sammen med en partner (inklusive de som har oppgitt "annet"). Svarene gir en pekepinn på om en respondent kommer til å stå alene i en svindelsituasjon, eller om vedkommende har flere å spille på og eventuelt kan få hjelp fra andre.



Figur 3 Om bosituasjon, alene eller i sammen med andre

I undersøkelsen er de to gruppene omtrent like store. Andelen som bor alene er høyest blant de eldste og lavest blant de yngste.

2.4 Digital kompetanse

I stortingsmeldingen Digital agenda for Norge blir digital kompetanse definert som følger:

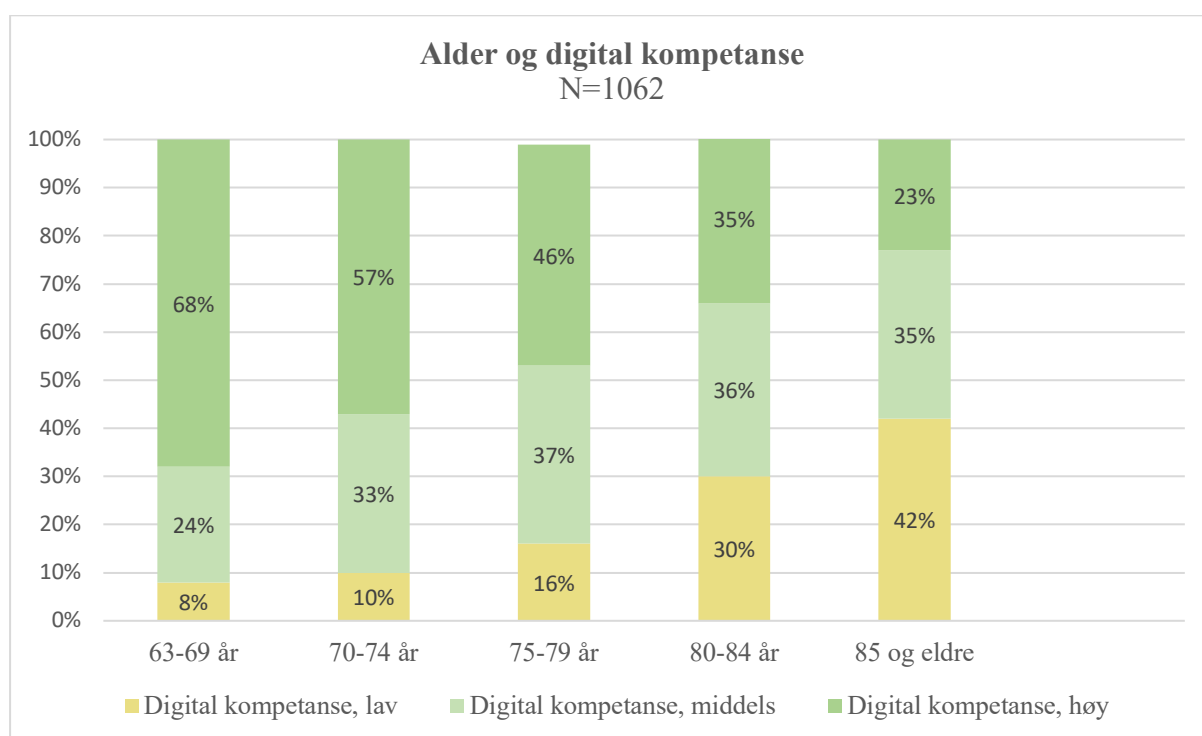
«Digital kompetanse er evnen til å forholde seg til og bruke digitale verktøy og medier på en trygg, kritisk og kreativ måte. Digital kompetanse handler både om kunnskaper, ferdigheter og holdninger. Det dreier seg om å kunne utføre praktiske oppgaver, kommunisere, innhente eller behandle informasjon. Digital dømmekraft, slik som personvern, kildekritikk og informasjonssikkerhet, er også en viktig del av den digitale kompetansen» (Meld. St. 23 (2012–2013): 18.

Defisjonen er vid. Uavhengig av om en legger til grunn denne eller en mer avgrenset definisjon, er det ingen enkel oppgave å måle eller avdekke hvilken digital kompetanse en person har. Dette også fordi teknologien er i konstant endring. Når en stiller spørsmål om digital kompetanse må en gjøre noen valg. En kan eksempelvis stille helt konkrete spørsmål om innloggings- og autentiseringsapplikasjoner, og en kan stille mer generelle spørsmål om typer tjenester som vedkommende bruker.

Vi har valgt å bruke DigComp², som er utviklet av *Joint Research Centre* og benyttes blant annet av *The European Commission*. Eksempel på spørsmål fra DigComp er: Jeg kan selv bruke en app for å logge inn på en sikker nettside, og jeg kan selv installere en programvare eller en app. For svarene brukes denne fem-delte skalaen:

- *Jeg kan ikke gjøre dette (1)*
- *Jeg kan gjøre dette med hjelp fra andre (2)*
- *Jeg kan gjøre dette delvis på egen hånd (3)*
- *Jeg kan gjøre dette helt på egen hånd (4)*
- *Jeg kan gjøre dette og jeg kan forklare andre (5)*

Den som svarer på disse spørsmålene må med andre ord vurdere hva en selv kan. For mer informasjon - se avsnitt 3.6.



Figur 4 Prosentandeler for ulike nivåer på digital kompetanse for de fem de aldersgruppene.

Figur 4 viser at det er forskjeller mellom aldersgruppene. Tallene er i hovedsak som forventet – den digitale kompetansen, selvrapporter, er høyest blant de yngste eldre, og den blir lavere for hver aldersgruppe til laveste for 85 år og eldre.

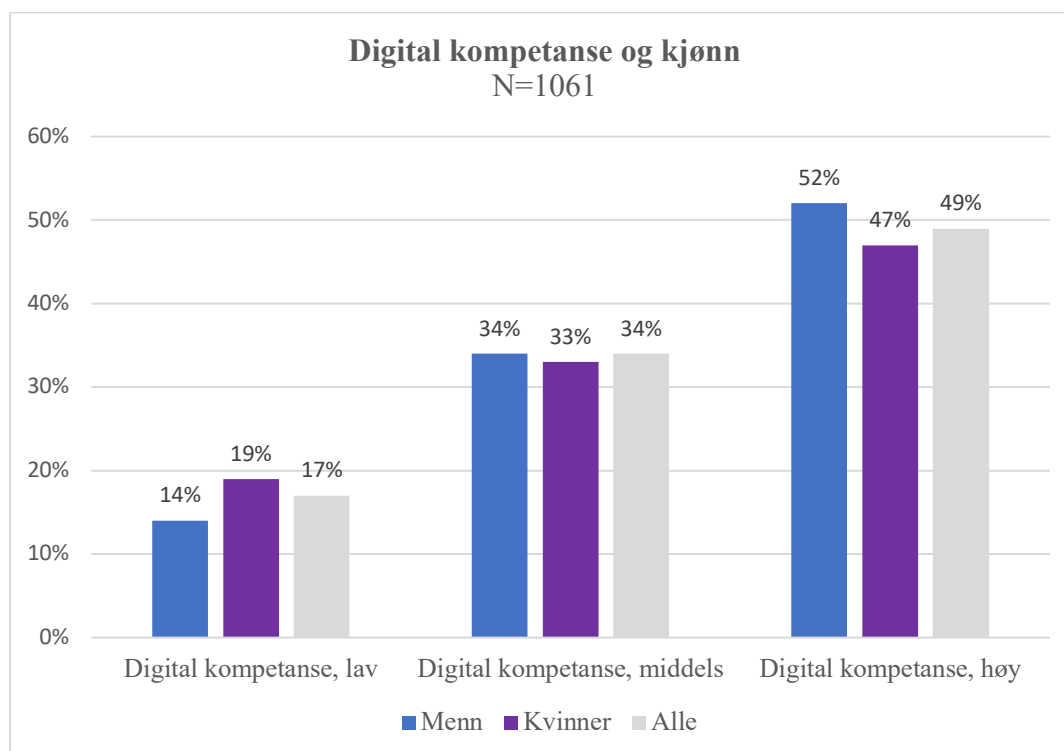
De fire spørsmålene som er brukt til å lage kategoriene lav, middels og høy kompetanse er vist på side 56. Respondentene vurderer sin egen kompetanse. Dette gjør at det kan være et

² Vuorikari, R., Kluzer, S. & Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens With new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications Office of the European Union.

avvik mellom hva en selv mener og hva andre mener om hvilken digital kompetanse en har. Vi kan ikke se bort fra at noen overvurderer og at andre undervurderer seg selv. Dette er likevel en vanlig måte å måle kompetanse på i undersøkelser – den gir oss relevant informasjon selv om det hadde vært ønskelig å vite noe mer enn det den enkelte selv mener om sin kompetanse.

Hvem har høyeste digital kompetanse? Vi har summert svarene på de fire spørsmålene om digital kompetanse og regnet gjennomsnittet for de fire. Svarskalaen er fem-delt. Digital kompetanse lav er de som har under 3 poeng (3= *Jeg kan gjøre dette delvis på egen hånd*). Digital kompetanse middels er 3 poeng til 3.75 poeng, og digital kompetanse høy er 4 til 5 poeng (4= *Jeg kan gjøre dette helt på egen hånd*).

Figur 4 viser yngre eldre har bedre digital kompetanse enn de eldste noe som er i tråd med det vi forventer. Dette har blant med arbeidserfaring og bruk av digitale verktøy i jobbsammenheng å gjøre – for mange av de yngre eldre har bruken av digitale verktøy i yrkessammenheng vært høy. Dette gjelder ikke for eldste aldersgruppene.



Figur 5 Digital kompetanse og kjønn

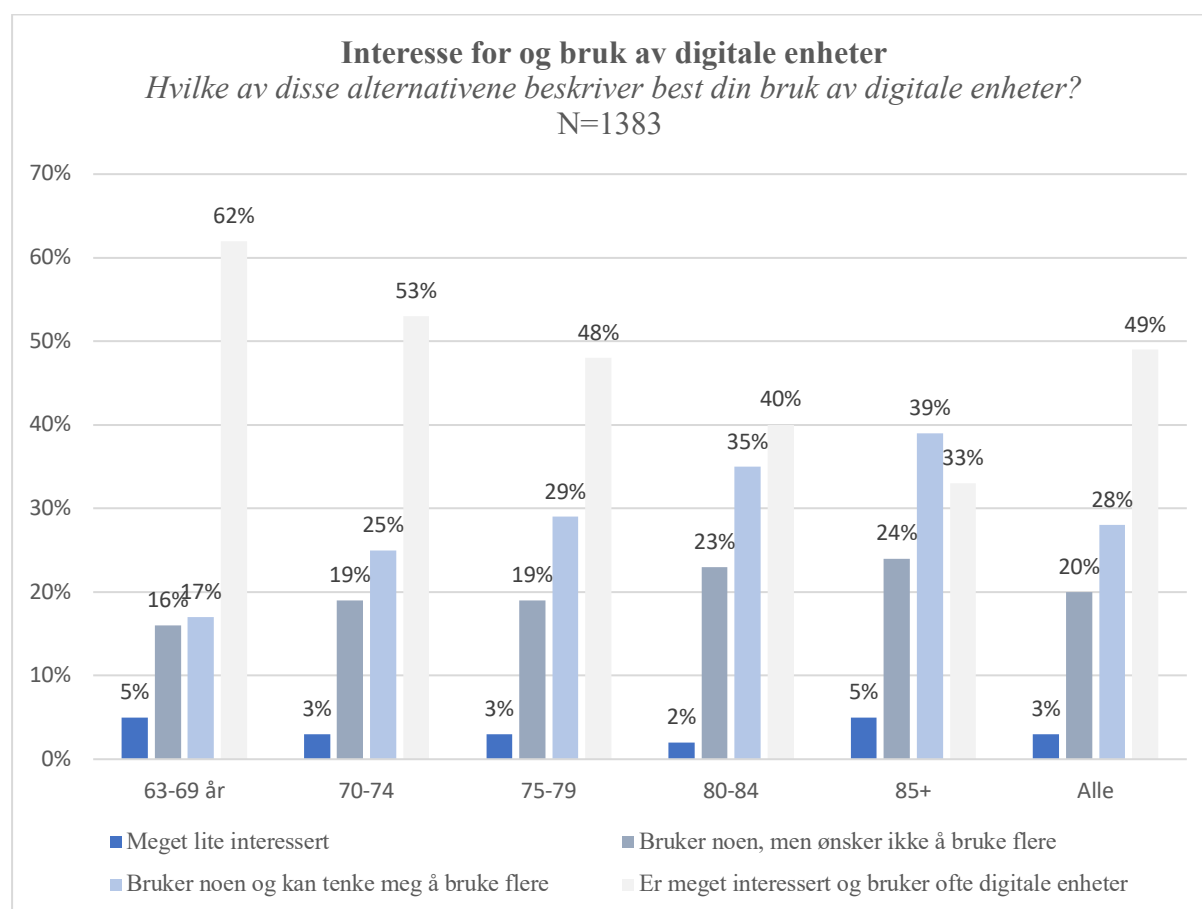
Figur 5 viser en liten forskjell mellom kvinner og menn når det gjelder digital kompetanse. Noen flere menn enn kvinner oppgir at de har høy kompetanse, og tilsvarende noen flere kvinner enn menn oppgir å ha lav kompetanse.

Følgende spørsmål kan stilles: Har så mange som 50% høy digital kompetanse? Det kan synes som et noe høyt tall, men det kan ha å gjøre med hvem som har valgt å delta i undersøkelsen. Det er en terskel for å kunne delta i en undersøkelse som denne. Personen må ha en aktiv e-postadresse og kunne fylle ut et web-spørreskjema. I seg selv forutsetter dette

noe digital kompetanse samt motivasjon til å delta. Vi har ikke tilgang til statistikk som gjør at vi kan si noe konkret om denne eventuelle skjevheten, men vi viser i kapittelet om livskvalitet at deltakerne i undersøkelsen er som andre i samme aldersgruppe i befolkningen.

2.5 Interessen for å bruke digitale enheter

Vi spurte om interessen for å bruke digitale enheter. Dette for å få en indikasjon på hvor digitalt aktiv den enkelte er. Det er de yngste eldre som har høyest interesse – hele 62% svarer at de er meget interessert og bruker ofte digitale enheter. Det er en tydelig fallende trend med økende alder.



Figur 6 Interesse for å bruk av digitale enheter

Det er i undersøkelsen meget få, fra 2% til 5% som svarer at de er meget lite interessert i å bruke digitale enheter. Forskjellene mellom aldersgruppene dreier seg om «*bruker noe og kan tenke meg å bruke flere*» og «*er meget interessert og bruker ofte digitale enheter*», se figur 6. Ser vi på disse to samlet sett faller andelene fra 79% (17%+62%) for de yngste til 72% (39%+33%) for de eldste. Den største forskjellen er for andelene som svarer «meget interessert» og «bruker ofte» hvor 62% svarer dette for de yngste og 33% for de eldste.

Om hovedtemaet i undersøkelsen

Vi har fått et mer og mer digitalt samfunn. Barn starter tidlig å bruke digitale enheter. Det er i praksis vanskelig å være en ikke-bruker. Dette gjelder for alle aldersgrupper med ett unntak. For de eldste aldersgruppene at den digitale aktiviteten er lavere, og i disse aldersgruppene er det også en del som ikke bruker digitale enheter og som ikke ønsker å være digitale.

Den som ikke bruker digitale tjenester, er ikke en målgruppe for den type svindel vi har undersøkt. Det er de digitalt aktive de kriminelle retter seg mot – det er disse de kriminelle kan nå med masseutsendelser eller målrettet kontakt. De som i liten grad bruker digitale tjenester har, slik sett, en fordel. Det følger av dette at de som er minst digitalt aktive er mindre sårbare for digital svindel. Dette utelukker ikke andre svindelmåter. De kan bli kontaktet på andre måter for eksempel ved telefonoppringning eller ved et personlig besøk.

Vi vet ikke dette, men det kan være at de mest aktive digitalt er noe overrepresentert i undersøkelsen. Vi kan ikke underbygge dette ved å vise til en undersøkelse som vi kan bruke som referanse, men det at teamet for undersøkelsen stod i invitasjonen til å delta kan ha hatt som konsekvens at flere av de mindre aktive digitalt valgte å ikke delta.

Vi har brukt tall fra SSB sin undersøkelse om livskvalitet og FHI sin folkehelseundersøkelse som også har spørsmål om livskvalitet. Dette for å få en indikasjon på om deltakerne i vår undersøkelse skiller seg fra disse, se figurene 24-28. Vår sammenlikning tyder ikke på dette og vi antar derfor at deltakerne, de totalt 1383 eldre, i representativ for vår målgruppe.

I de neste avsnittene presenterer vi resultatene fra undersøkelsen. Undersøkelsen har disse temaene:

- Omfanget av digital svindel
- Tillit, konformitet og risiko
- Livskvalitet
- Digital kompetanse
- Det å fortelle andre om svindelhendelser
- Hva eldre ønsker for å få hjelp til, og fra hvem

3 Resultater

3.1 Hvor mange er rammet av svindel?

I Norge i 2025 er det ca 1.186.400 personer som er 63 år eller eldre. I denne undersøkelsen inviterte vi alderspensjonister til å delta. Ifølge SSB mars 2025 mottok 2025 1.066.700 personer alderspensjon i Norge. Disse utgjør den klart største andelen av disse nesten 1.2 millionene som er 63 år eller eldre. Vi har ikke trukket et tilfeldig utvalg fra befolkning, dvs. fra et register og deretter sent invitasjoner til undersøkelsen til disse. Vi kan derfor ikke,

basert på denne undersøkelsen, beregne på en korrekt måte hvor mange alderspensjonister som har opplevd svindel, men vi har gjennom undersøkelsen fått noen indikasjoner.

Blant de som er 70 år eller eldre er det en betydelig andel ikke-digitale, i særlig grad i de øverste aldersgruppene. Vi vet at det er 504.000 som er 75 år eller eldre. Vi kan lage et estimat med utgangspunkt i disse forutsetningene eller antagelsene. Vi antar nå at ca. 40% (ca. 200.000) i aldersgruppen 75+ er digitale og digitalt aktive.

I aldersgruppen “til og med 74 år” er det ca. 800.000, og vi antar her at 75% (600.000) tilhører gruppen “digitalt aktive”. Antar vi at 80% er digitalt aktive blir tallet 640.000. Vi får da 200.000 pluss 600.000 (eller 640.000), altså 800.000-840.000 eldre totalt.

Våre deltakere tilhører da en gruppe, en populasjon på totalt ca. 800.000-840.000. Det er 25 prosent som oppgir at de har opplevd svindel. Hvis vi antar at de er representative for ca. 800.000 eldre utgjør 25 prosent mer enn 200.000 nordmenn. Hvorvidt tallet er noe høyere er vanskelig å vurdere. Dette fordi det også er de som er blitt svindlet uten at de er klar over det selv. Dessuten kan vi ikke utelukke at noen respondenter har svart at de har blitt svindlet, men at de i virkeligheten bare har blitt kontaktet og forsøkt svindlet.

Antall ovenfor som har opplevd svindel er basert på tre spørsmål, et åpent spørsmål: “har du opplevd svindel”, og to konkrete spørsmål om ID-tyveri og misbruk av betalingskort, begge med ja/nei-svar. Også svindelforsøk som kun ble påbegynt er her tatt med. En del har svart at de har begynt å gi fra seg opplysninger, men at de ikke fullførte, men ringte sin bank og fikk sperret kontoen. Disse er registrert med “har opplevd svindel.” Det er også noen som forteller at de har tapt mye penger på svindel.

SSB har statistikk på antall anmeldte bedragerisaker, som også omfatter ikke-digitale bedragerier ³. I 2024 ble det registrert 341.500 lovbrudd, en økning på 4,1 prosent fra 2023.

Dette er relevant informasjon fra SSB. For det første, det er størst økning i bedrageriofre blant eldre. For det andre, menn er mer utsatt for bedrageri enn kvinner, men forskjellene mellom menn og kvinner har sunket over tid. Basert på egen statistikk har *Finans Norge* uttalt at det med stor sannsynlighet er store mørketall ettersom mange forhold aldri blir anmeldt ⁴.

En undersøkelse fra oktober 2024 utført som *Response Analyse* for NKOM tyder på at så mange som 9 av 10 nordmenn, 18 år og eldre (til 79 år?) har blitt utsatt for digitale svindelforsøk i løpet av de siste 12 måneder. Dette tallet er langt høyere enn det vi har i vår undersøkelsen, men det er, i *Response Analyse*-undersøkelsen ikke redegjort alder (fra til) og for hva som ligger i «utsatt for svindelforsøk.»

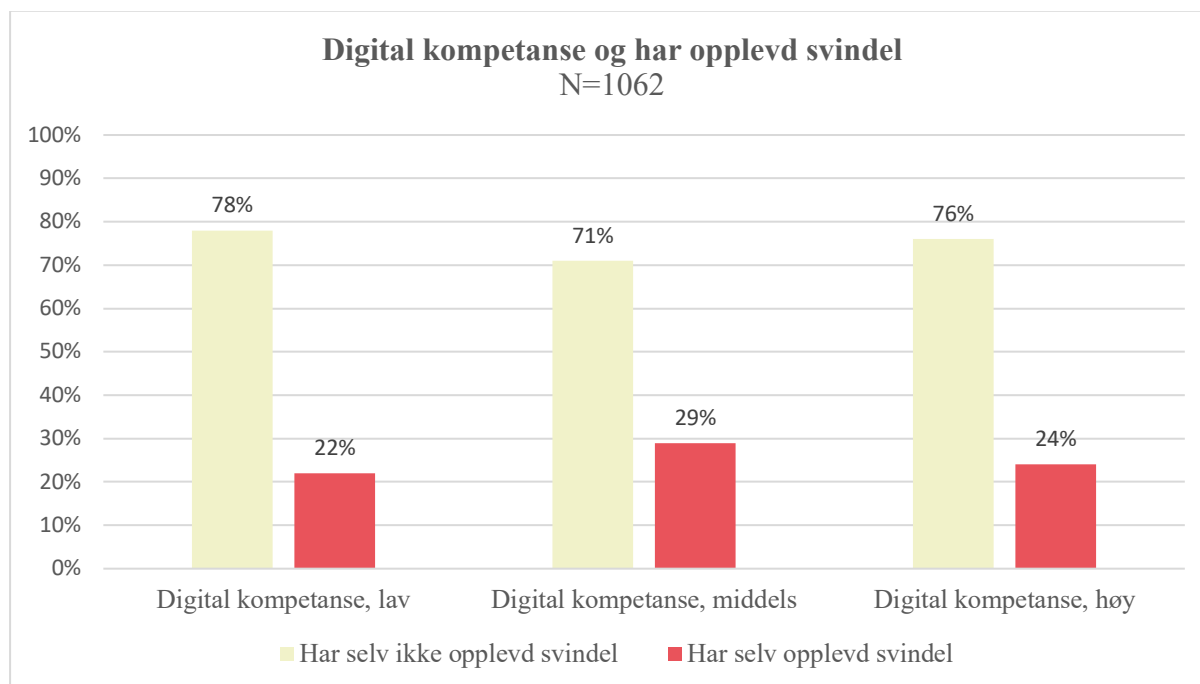
³ <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/kriminalitet-og-rettsvesen/statistikk/anmeldte-lovbrudd-og-ofre/artikler/aldri-for-er-det-anmeldt-flere-bedragerier>

⁴ https://www.nrk.no/mr/ssb_-auke-i-bedragerisaker-som-blir-melde-til-politiet-_finans-norge-trur-det-er-store-morketal-1.17432003

3.2 Om digital kompetanse og svindel

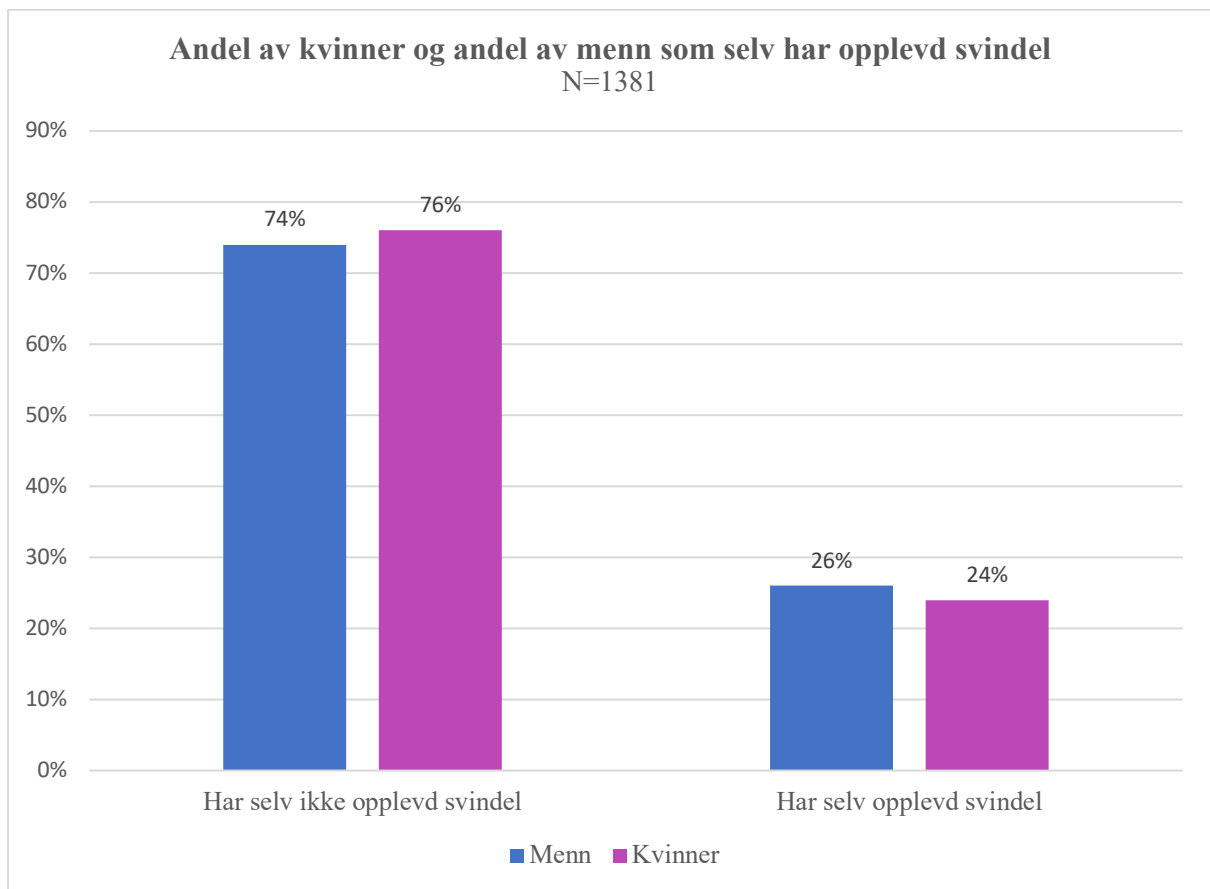
I hvilken grad hjelper det å ha høy digital kompetanse? Er det slik at de med høy kompetanse i stor grad, og oftere enn andre har unngått å bli svindlet?

Vi har laget tre digital kompetanse grupper. Som tidligere redegjort for har vi benyttet fire spørsmål til å lage de tre kategoriene: lav kompetanse, middels høy kompetanse og høy kompetanse. Dette sammenholdes med svarene fra spørsmålet om respondenten har opplevd svindel.



Figur. 7. Har opplevd svindel og digital kompetanse.

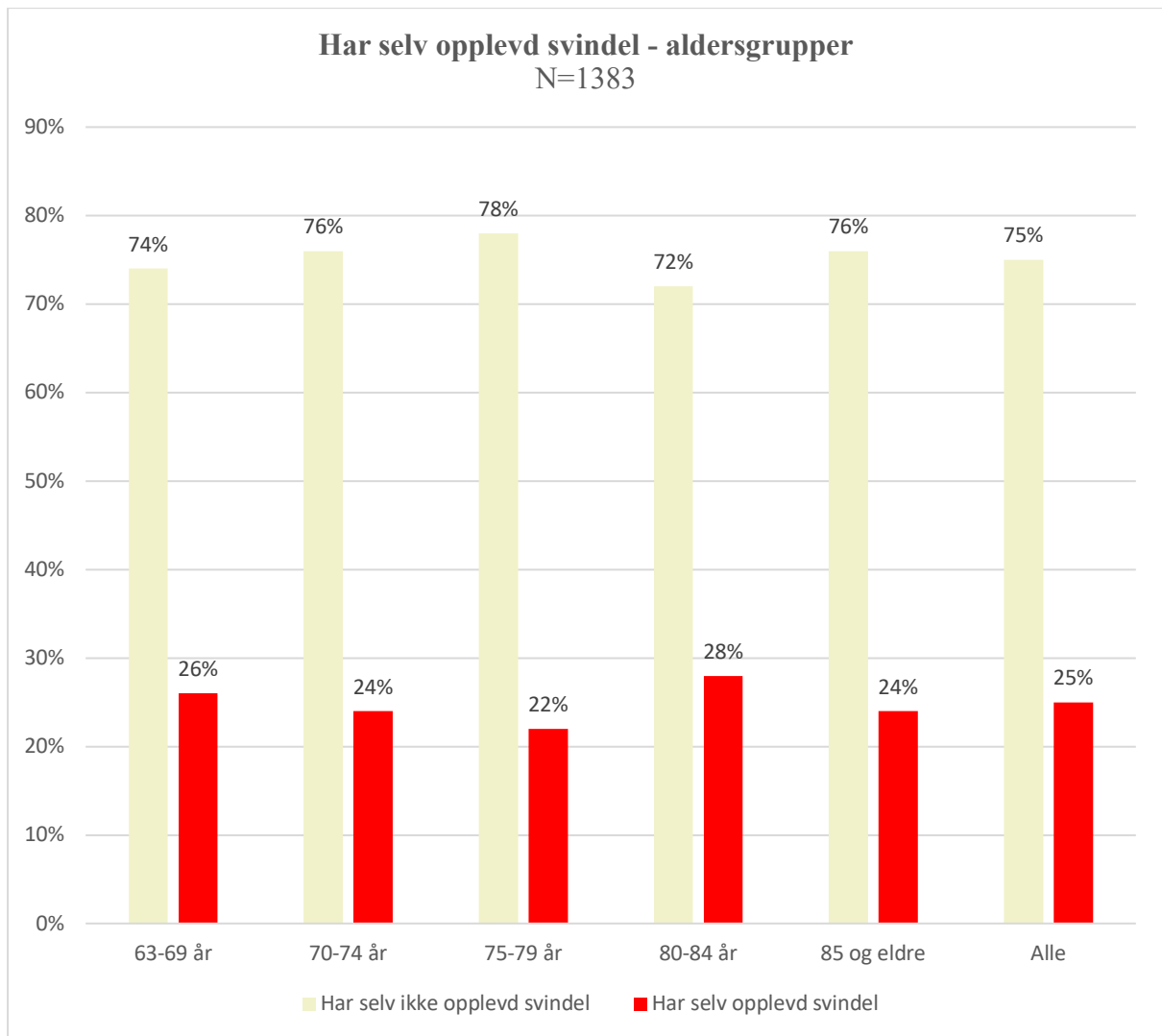
Figur 7 viser at det er små eller ingen forskjeller mellom de tre gruppene. Sammenliknet med *lav-kompetanse-gruppen* har noen flere i *middels-høy kompetanse-gruppen* opplevd svindel - andelen er 29% vs. 22%. Hvis vi kun ser på disse tallene synes digital kompetanse å hjelpe lite. Vi kan, ved å se på dette spørsmålet i sammen med spørsmålet er meget interessert og bruker digitale enheter, få frem at de som har høy digital kompetanse også er de mest aktive, de som bruker digitale enheter mest. For lav kompetanse og middels kompetanse er det 28% og 26% som også svarte *jeg bruker digitale enheter ofte*. **For høy digital kompetanse gruppen er andelen 71%.** Hyppig og aktiv bruk gjør at en oftere vil ble utsettes for svindelforsøk. En mulig delforklaring til tallene i figur 7 kan være dette: de med høy digital kompetanse vil oppdage svindelforsøk, men dessverre ikke alltid. Kriminelle lykkes fordi mange ulike fremgangsmåter brukes, og fordi henvendelsene og svindelforsøkene kommer ofte. Noen svindelmetoder er meget avanserte og basert et forarbeid. For eksempel, en KI-stemme som etterligner stemmen til en person er laget basert på lydfiler fra en konkret person.



Figur 8 Kvinner og menn, og opplevd svindel

Ifølge figur 8 er det ingen forskjell mellom kvinner og menn. For både kvinner og menn er det ca. 25% som sier at de har opplevd svindel.

Noen av deltakerne i undersøkelsen har fortalt om sin opplevelse, om hva som, slik de husker det, skjedd - se del 3.8. Opplevd svindel inkluderer påbegynte hendelser. Noen skriver om hendelser som førte til at de tapte et større beløp. Andre forteller om at de etter hvert fikk en mistanke og derfor ikke gikk videre, men i stedet kontaktet sin bank eller kortselskapet. Flere sier at de gjorde dette i tide slik at penger ikke ble overført fra kontoen.



Figur 9 Aldersgrupper og har selv opplevd svindel

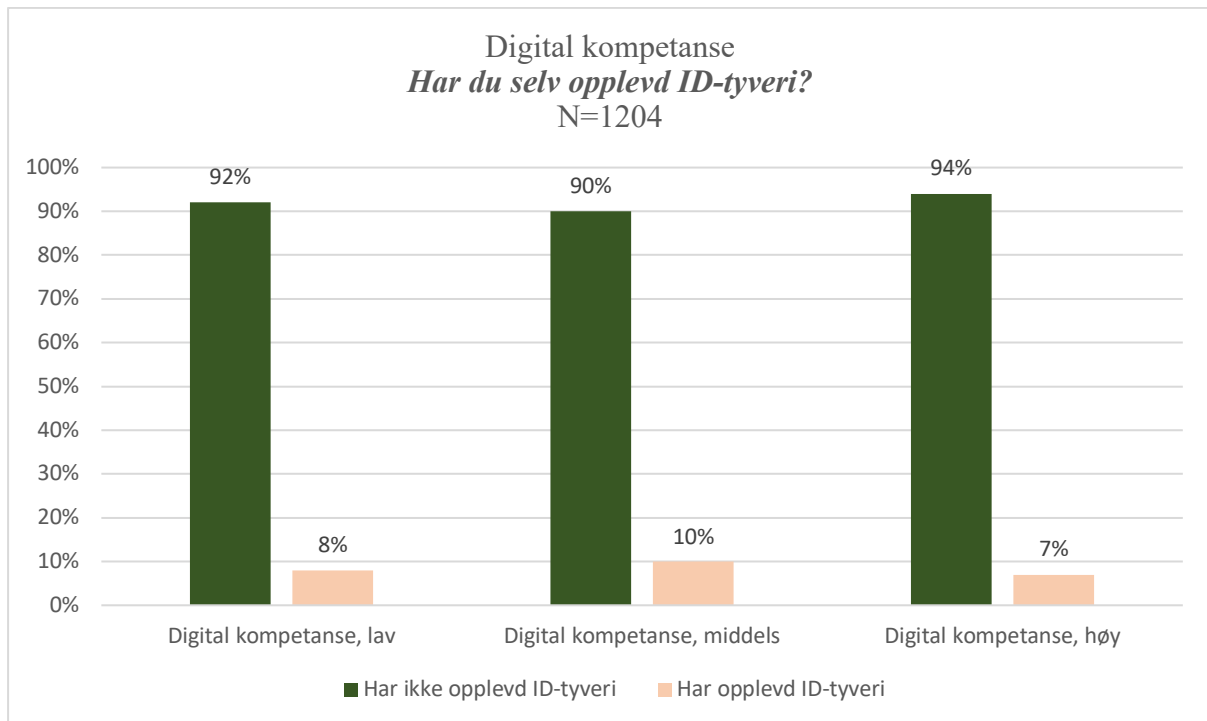
Figur 9 viser at samlet sett har en av fire (25%) selv opplevd svindel.

Vi kan bruke figur 9 til å besvare spørsmålet om det er forskjeller mellom aldersgruppene? Som tidligere vist i figur 4 er den digitale kompetansen er lavest blant de eldste og den digitale bruken avtar med økende alder – se figur 6. Ifølge figur 9 er andelen som har opplevd svindel ca 1 av 4 i alle aldersgruppene. Det at figur 9 viser at det ikke er forskjeller, eller nesten ikke er forskjeller mellom aldersgruppene når det gjelder opplevd svindel bør ses i lys av det vi har vist i figur 4 om digital kompetanse og figur 6.

Figur 9 viser at ca. 25% i alle aldersgruppene som har opplevd svindel. Dette er et høyt tall. Det viser at svindel rammer mange.

3.2.1 ID tyveri og misbruk av betalingskort

Det finnes ulike typer svindel. I de neste figurene viser vi hvor mange som svarte at det har vært utsatt for ID-tyveri og betalingskort-svindel. Samlet sett er det 8% som oppgir at de har ID-tyveri, dvs. hendelser der den kriminelle lyktes.



Figur 10 ID-tyveri og digital kompetanse

Det er ingen forskjell mellom de tre gruppene. Andel som har opplevd ID-tyveri er i hovedsak lik for de tre digital *kompetanse*-gruppene - se figur 10.

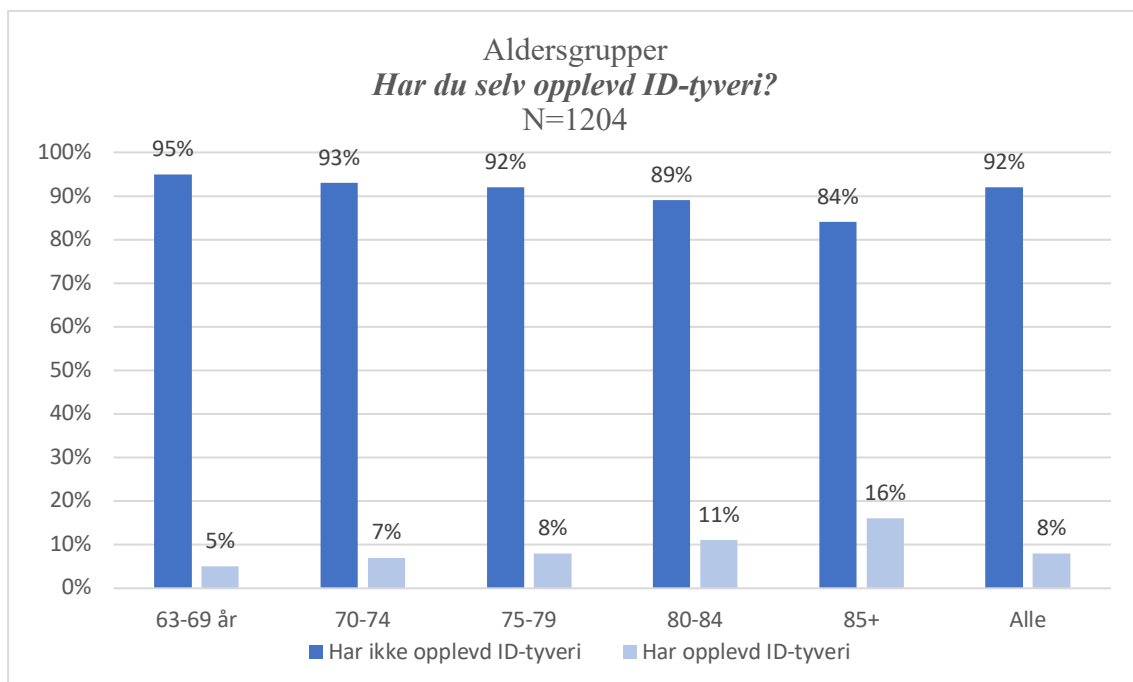
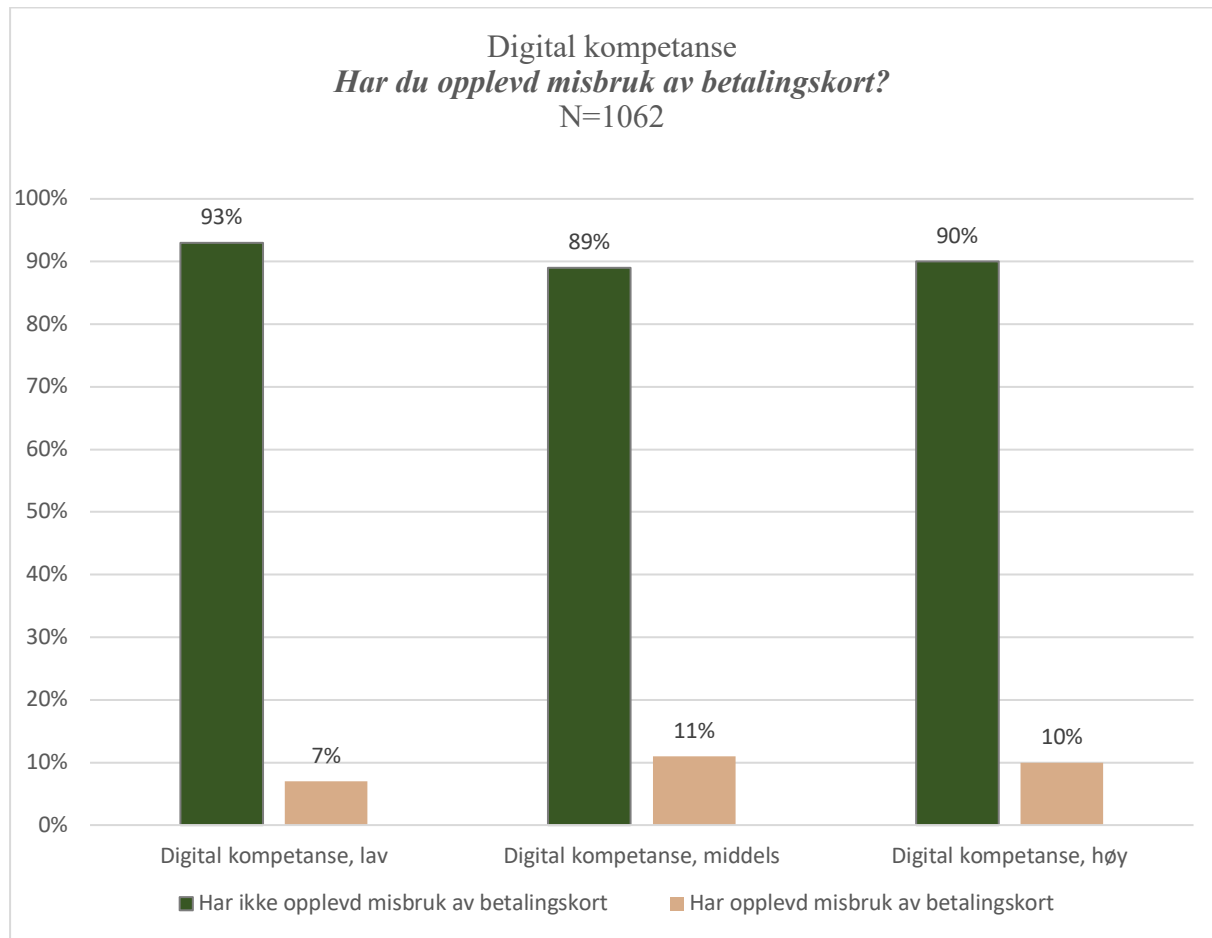


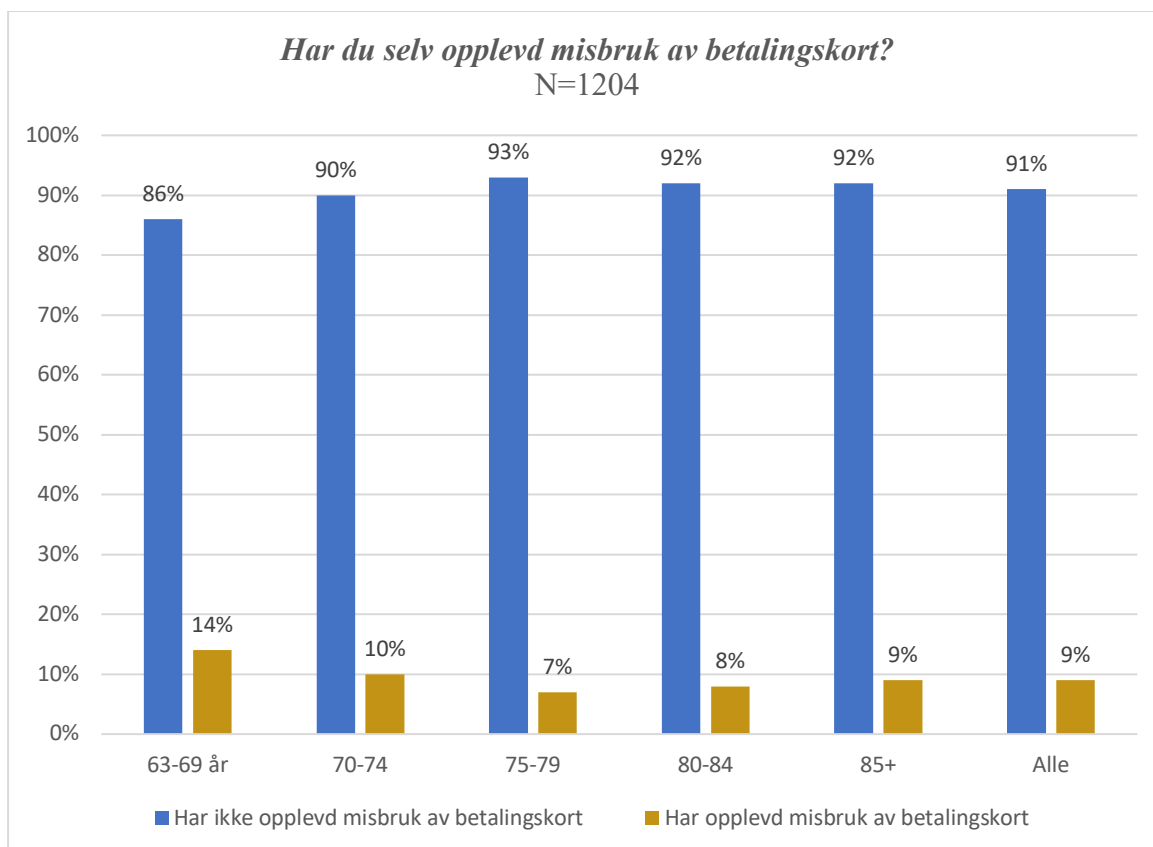
Fig 11. Alder og opplevd ID-tyveri.

Figur 11 viser en at andel som har opplevd ID-tyveri øker når alder går opp, fra 5% til 16%.



Figur 12 Misbruk av betalingskort og digital kompetanse

Det er, ifølge figur 12, noen færre blant de med lav kompetanse som har opplevd misbruk av betalingskort, men forskjellene er små, de er ikke signifikante.



Figur 13 Alder og misbruk av betalingskort

Det er, ifølge figur 13, flest blant de yngste eldre som har opplevd misbruk av betalingskort, og færrest i aldersgruppen 75-79 år.

Den enkelte som er utsatt for svindelforsøk eller en vellykket svindel sett fra den kriminelle sitt ståsted, vil neppe vite alt som skjedde, kunne gjenfortelle hendelsesforløpet og vite hva den eller de kriminelle gjorde for å lure vedkommende. Vi antar at deltakerne, på tvers av aldersgruppene og digital kompetansegruppene, rapportere på samme måte, men denne metoden, selvrapportering er ikke tilstrekkelig for å kunne anslå det faktiske omfanget av misbruk av betalingskort. Dette kan være høyere fordi ikke alle har oppdaget svindelen.

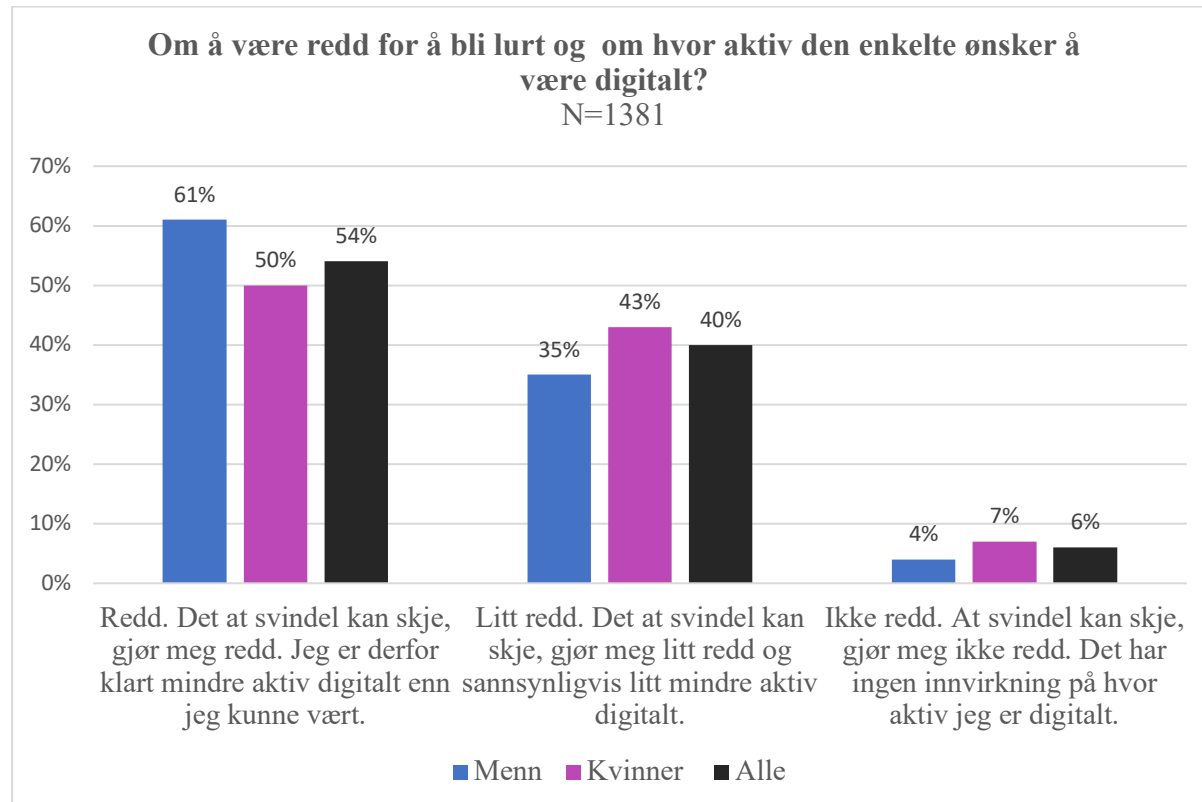
Hvilken betydning har digital kompetanse i denne sammenhengen? Det er, ut ifra prosenttallene vist i figuren 12 ovenfor ingen klar forskjeller mellom de med høy digital kompetanse og de med lav. Som tidligere nevnt er de høy digital kompetanse langt mer aktive enn de andre. Dette mener vi kan føre til at de med høy kompetanse, fordi de er mer digitalt aktive, oftere blir forsøkt lurt.

3.3 Hva betyr svindelopplevelser for den eldre sin digitale deltakelse?

Ingen ønsker å bli utsatt for svindel, bli lurt og kanskje tape et større pengebeløp. Dette er negative hendelser. Hvordan den enkelte takler en svindelsituasjon vil variere. Vi har stilt ulike spørsmål for å kunne si noen om en eventuell negativ påvirkning på digital deltakelse, og mer generelt om den mentale belastningen svindel påfører enkeltpersoner.

Rett etter en svindelhendelse har vi grunn til å anta at de følelsesmessig negative reaksjonene er sterke. Vi spør om svindelhendelser som har skjedd, i ettertid, ikke rett etter opplevelsen. Og vi spør om en kan forestille seg hvordan en ville reagere om en ble lurt? Respondentene må da tenke hvordan det er eller vil bli opplevd, og hvordan en vil håndtere hendelsen i ettertid. Denne tidsforskjellen kan ha som konsekvens at vi ikke får frem det følelsesmessige på en så god måte som ønskelig. Dessuten, det er forskjeller mellom mennesker. Noen kommer over negative hendelser raskere enn andre, og noen vil helst glemme det hele og fortrenge opplevelsen. Selv om vi kan resonnerer på denne måten anser vi svarene til deltakerne til å være reelle. Svarene sier noe om en negativ påvirkning. Som nevnt ovenfor, hadde vi stilt spørsmålene rett etter en svindelhendelse kan det godt være at den negative påvirkningen hadde vært enda sterkere og enda tydeligere.

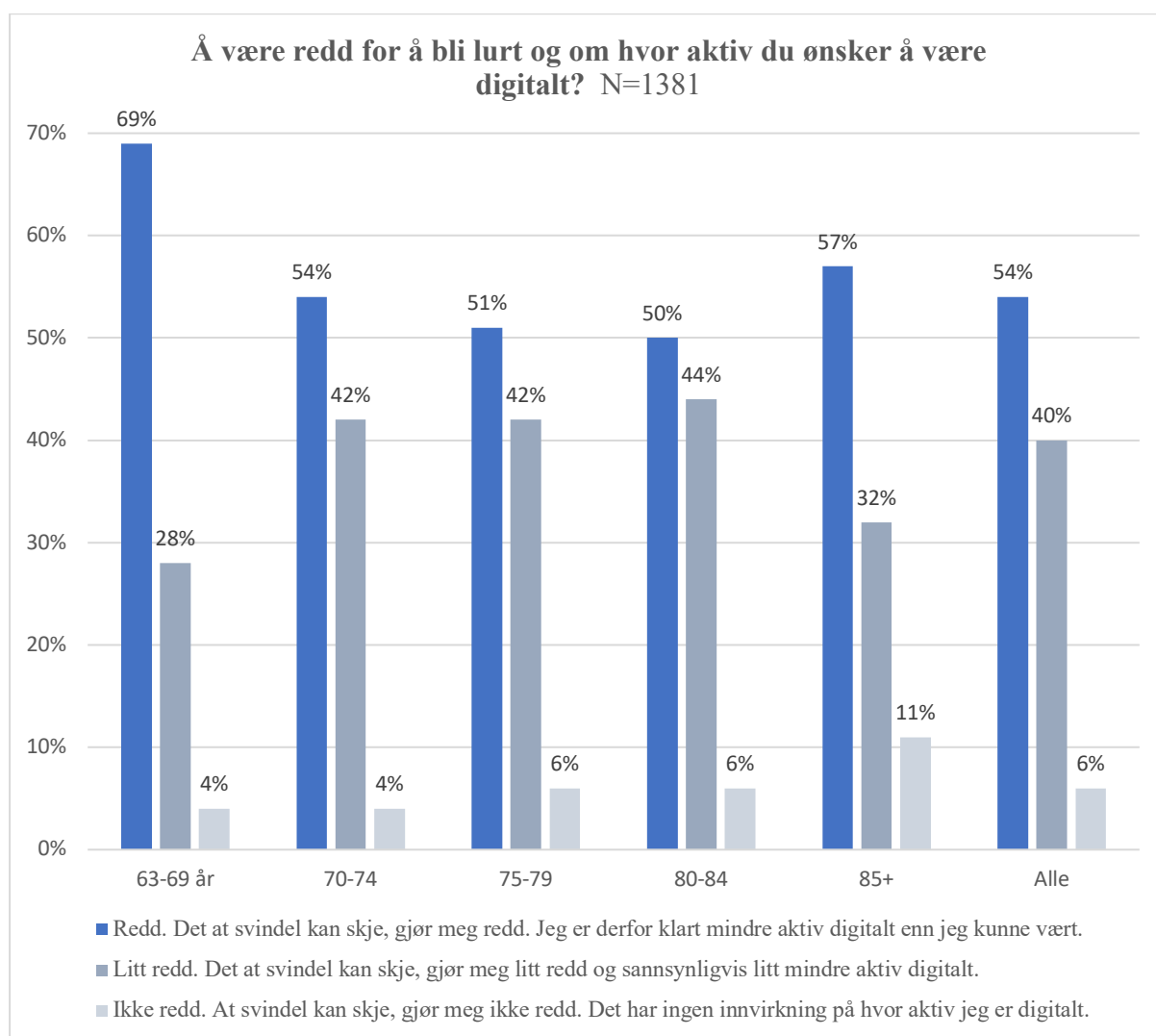
Vi stilte spørsmålene; *er du redd for å bli svindlet og derfor mindre digitalt aktiv?* Og: *Hvordan legger du bak deg negative hendelser, for eksempel en svindelhendelse der du ble lurt?* Samt: *i hvilken grad ville du følt deg trist og nedtrykt?*



Figur 14 Om redsel for å bli lurt og negativ påvirkning på digital deltakelse

54% sier at de er redde for svindel. 40% sier at de er litt redde for svindel. Figur 14 viser et av de viktige funnene fra undersøkelsen. Den viser at **over 90 prosent** av de som svarte oppgir at faren for å bli svindlet gjør dem redd eller litt redd, og at dette fører til at de er mindre aktive enn de kunne ha vært.

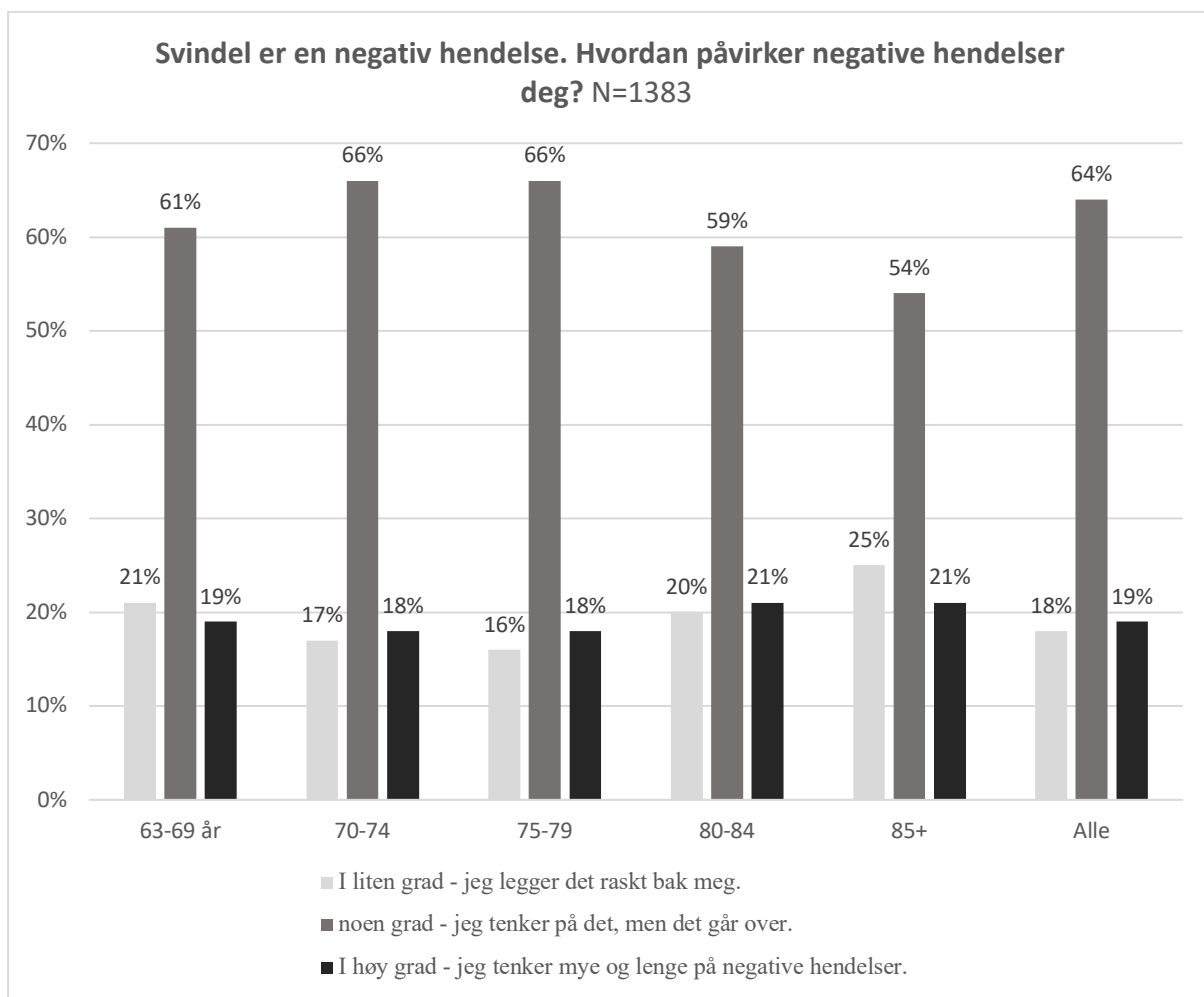
Vi har et samfunn der myndighetene og offentlige organ ønsker at alle innbyggerne kan nå digitalt og bruke digitale tjenester. Dette fremgår blant annet av Digitaliseringsrundskrivet utgitt av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD)⁵. I organisasjoner og virksomheter brukes digitale verktøy, og det forutsettes at en er digital.



Figur 15 Aldersgrupper og redsel for å bli lurt og negativ påvirkning på digital deltakelse

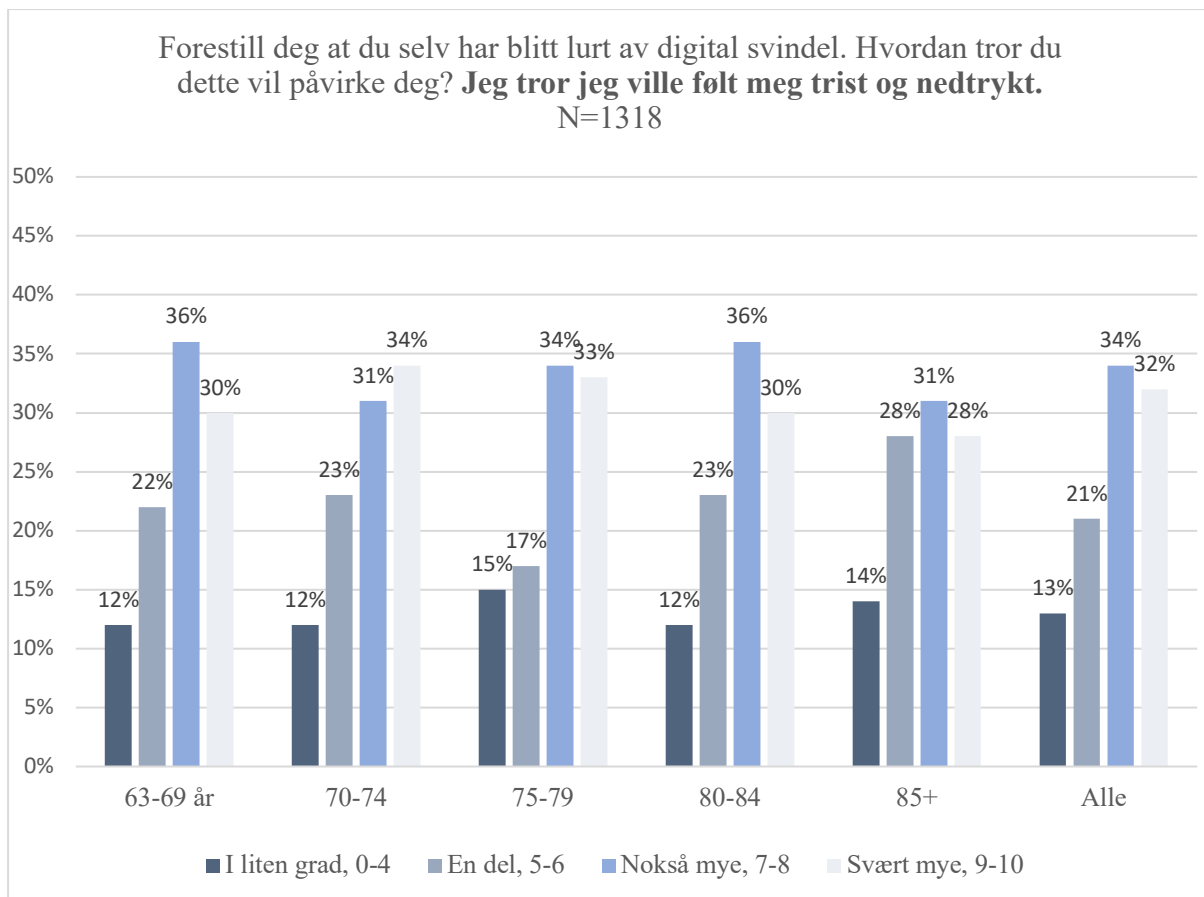
Øker frykten for svindel med økt alder, eller er det motsatt at frykten avtar? Ut ifra figur 15 er det ingen slik trend. Frykten er høy i alle aldersgruppene. For alle aldersgruppene er gruppen *gjør-meg-redd* størst, *litt-redd* nest størst, og *minst-redd* er minst.

⁵ <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id3103320/>



Figur 16. Om å legge negative hendelser bak seg. Aldersgrupper

Figur 16 viser at det ikke er store aldersforskjeller når det gjelder svindelfrykt. For flertallet 64% (fra 54 til 66 prosent) har det en middels påvirkning, mens rundt en av fem (fra 18 til 21 prosent) tenker mye på negative hendelser. For like mange, 16 til 25 prosent, har det, ifølge dem selv lite å si.



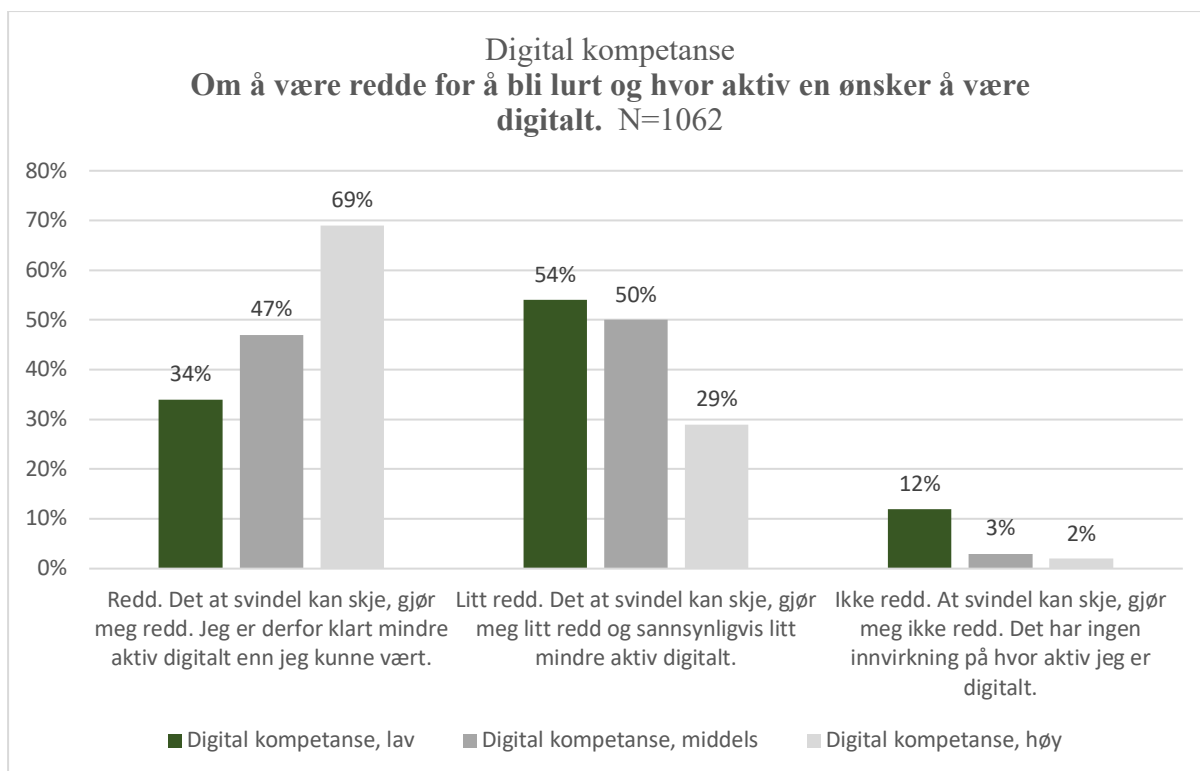
Figur 17 Opplevd svindel – i hvilken grad ville du følt deg trist og nedtrykt?

Ifølge tallene i figur 15 ovenfor er det et flertall, fra 50% eller mer i alle aldersgruppene som sier de er redde for å bli lurt, og at dette påvirker negativt hvor aktive de er digitalt. Videre viser figur 16 at det er rundt 60% i alle aldersgruppene, som i noe tid tenker på den negative hendelse, men det går over etter noe tid. I tillegg er det en gruppe på ca. 20% som plages lenge av en slike negative hendelser.

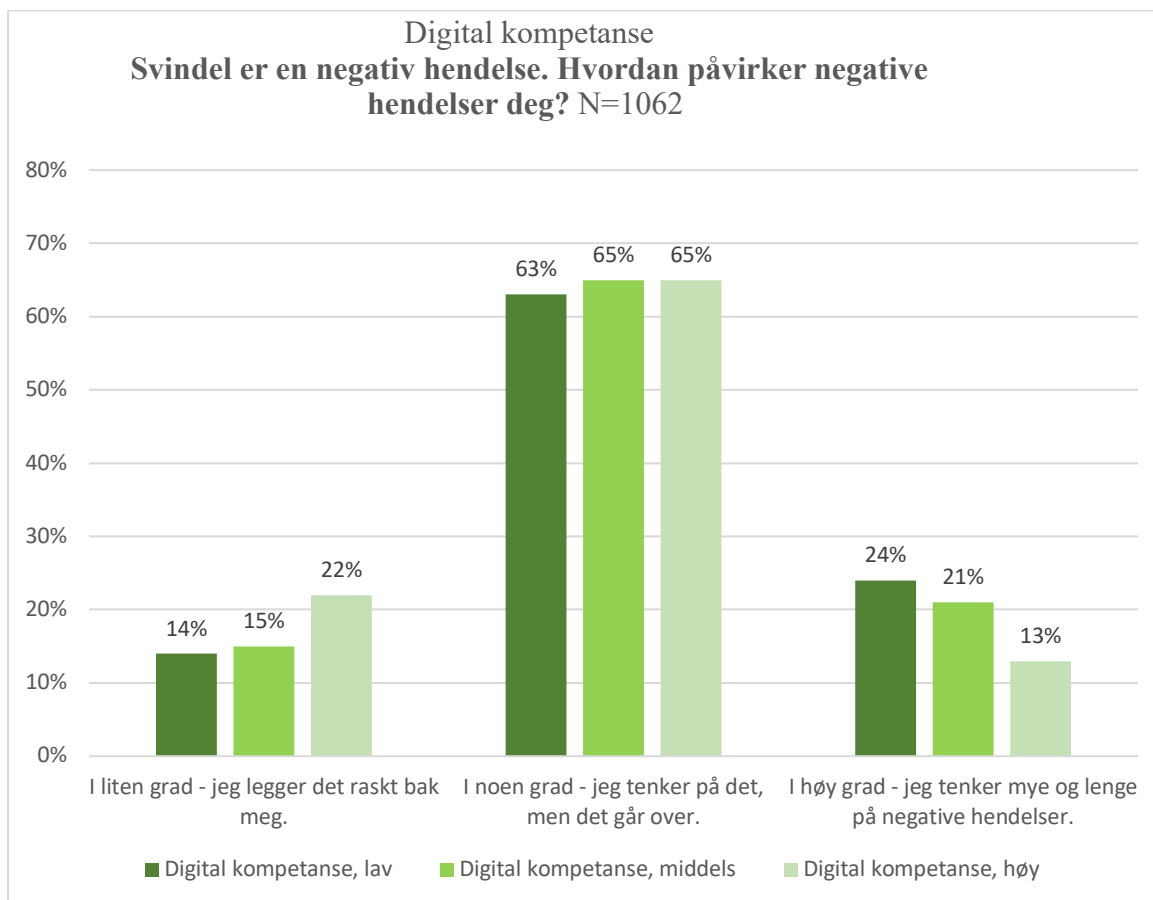
Figur 17 dreier seg om en tenkt situasjon der en er blitt svindlet. På dette spørsmålet, med unntak av de eldste, sier ca. to av tre at de ville følt seg trist og nedtrykt. Dette er de som på skalaen 0-10 velger 7 eller høyere.

Samlet sett viser svarene på disse tre spørsmålene (figurene 15, 16 og 17) at svindelhendelser har en klar negativ påvirkning.

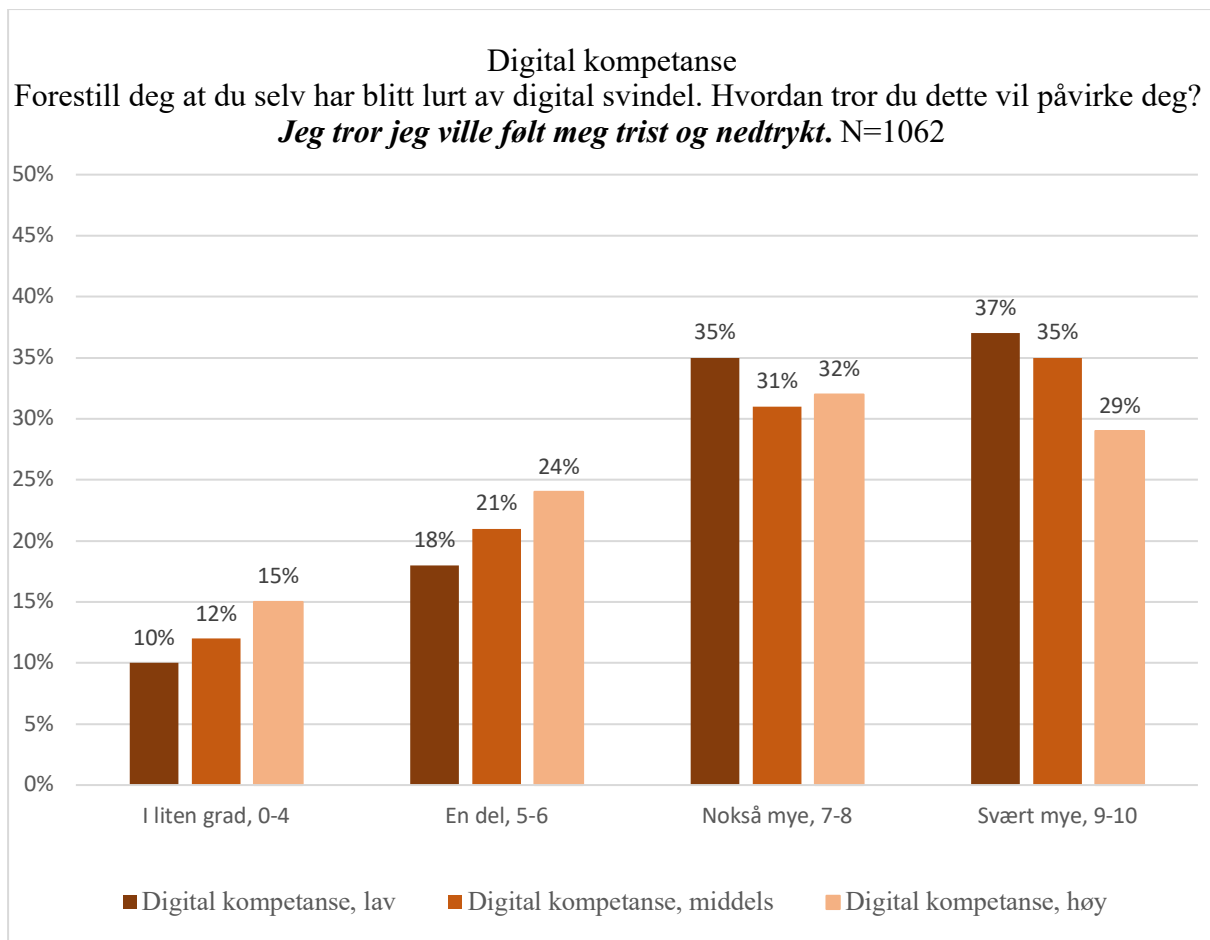
I de neste tre figurene viser vi de samme spørsmålene for gruppene med lav, middels og høy kompetanse.



Figur 18 Digital kompetanse, redsel for svindel og påvirkning på digital aktivitet



Figur 19 Digital kompetanse, om hvor lenge en tenker på en svindelhendelse

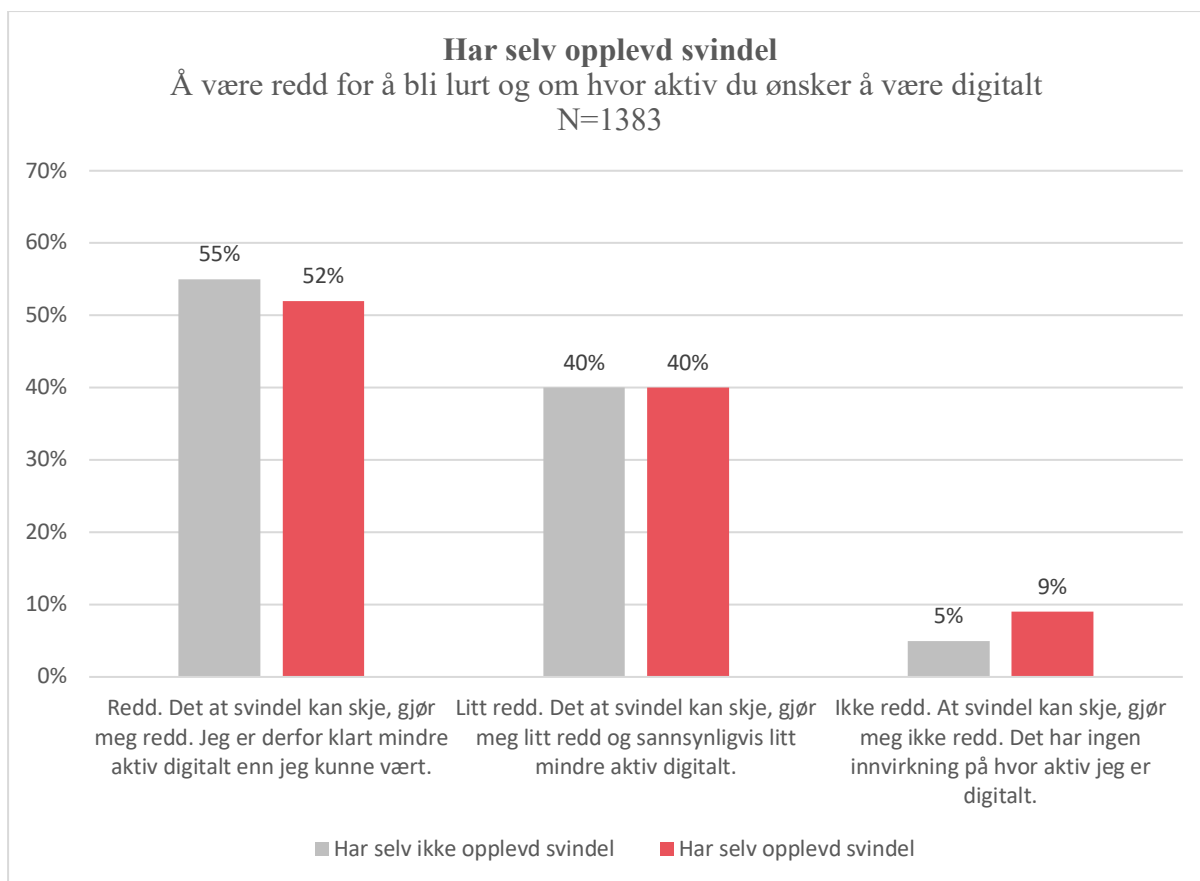


Figur 20 Digital kompetanse. Hvis en har opplevd svindel, ville en da følt seg trist og nedtrykt?

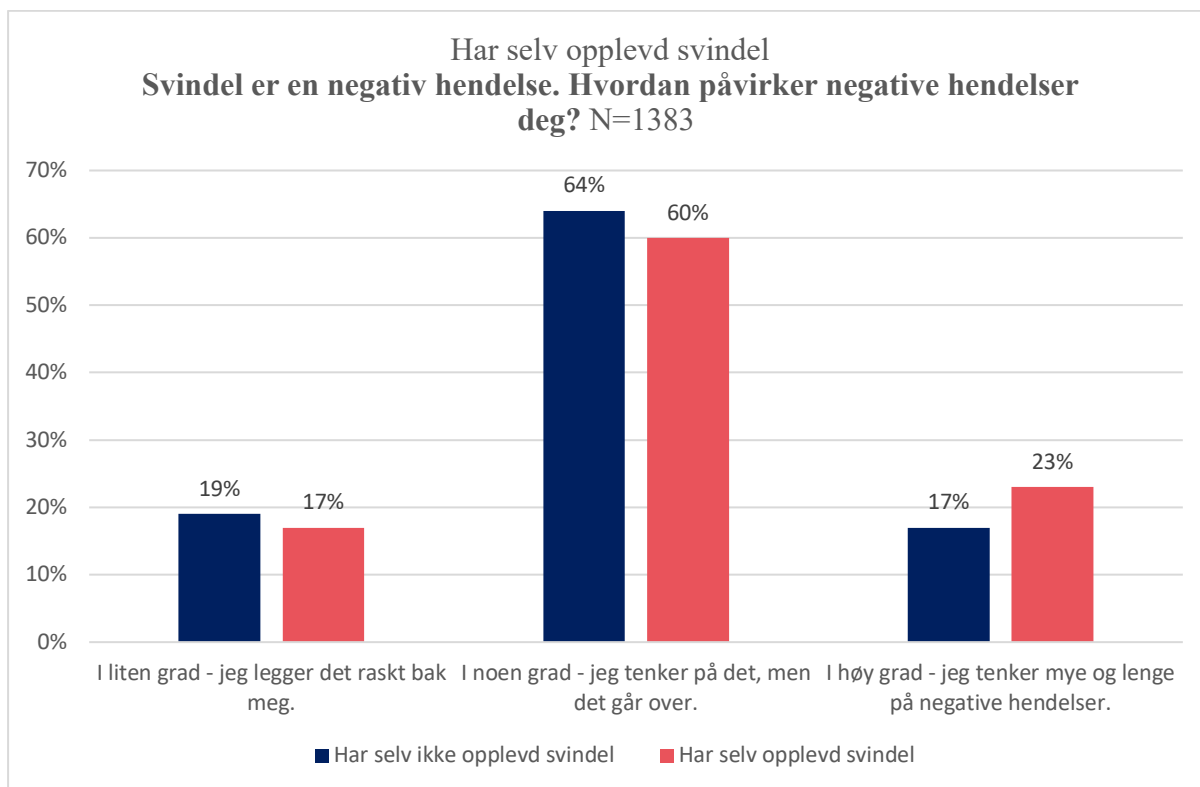
Figurene 18 og 19 dreier seg om redsel for å bli svindlet, om svindel fører til at en blir trist og nedtrykt, og om det er forskjeller mellom de tre gruppene lav, middels og høy digital kompetanse? Figur 18 viser at det er en klar forskjell: de med høy kompetanse er mest redd for å bli redd. De med høy kompetanse gir uttrykk for at de er redde for svindel og at dette påvirker dem til å være mindre aktive digitalt. For alle de tre digital kompetansegruppene er det to av tre (63-65%) som sier at de tenker på den negative hendelsen, men det går over, se figur 19.

På spørsmålet om en blir trist og nedtrykt viser figur 20 at det kun er mindre forskjeller mellom de tre gruppene. Det er ca 2 av 3 som svarer nokså mye eller svært mye. Tallene er ikke like høye som for redsel for å bli svindlet, men tallene viser at klar negativ konsekvens for livskvalitet for den enkelte som svindel ofte fører til.

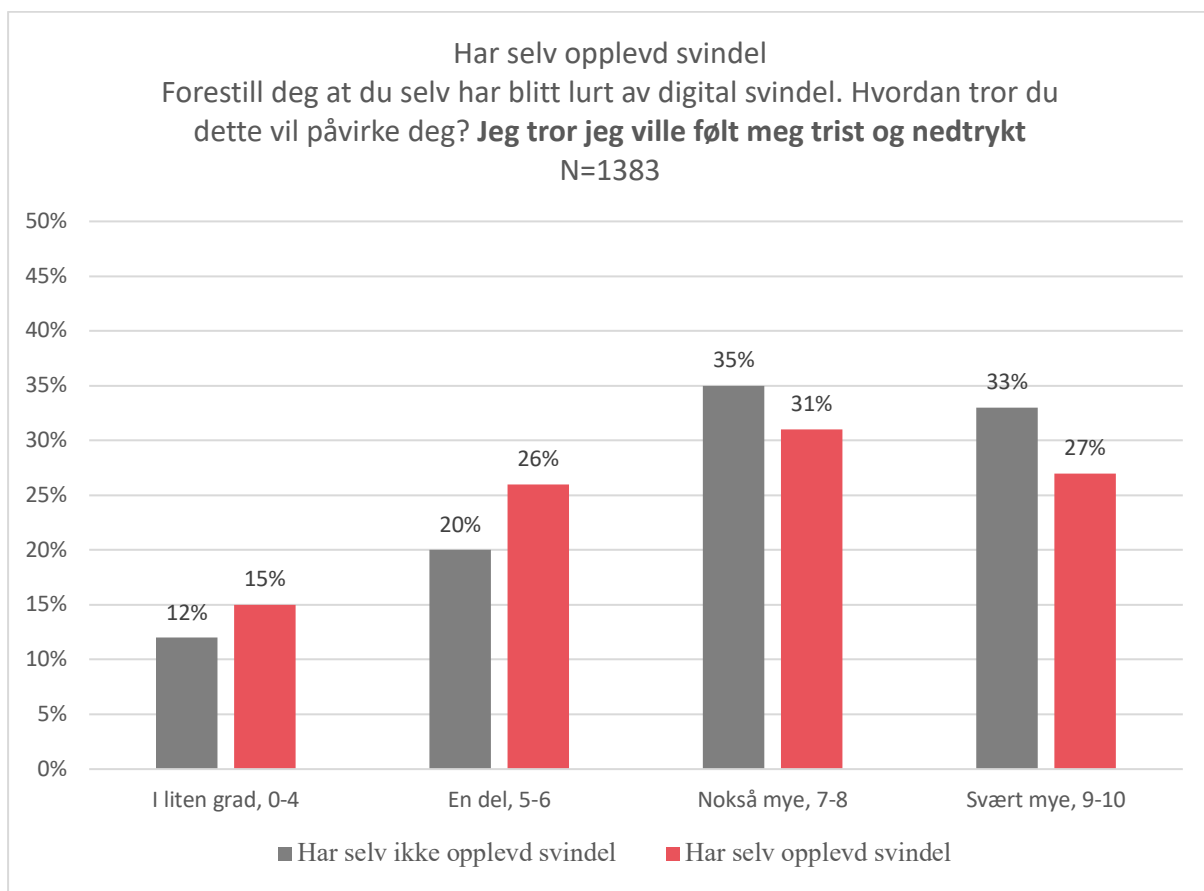
Det er 1 av 4 som selv har opplevd svindel. Skiller denne gruppen seg fra de andre?



Figur 21 Redsel for svindel og om en blir mindre digitalt aktiv blant de som har opplevd svindel



Figur 22 De som har opplevde svindel, og hvor lenge en tenker på en svindelhendelse.



Figur 23 Om det å oppleve svindel, og i hvilken grad en blir trist og nedtrykt

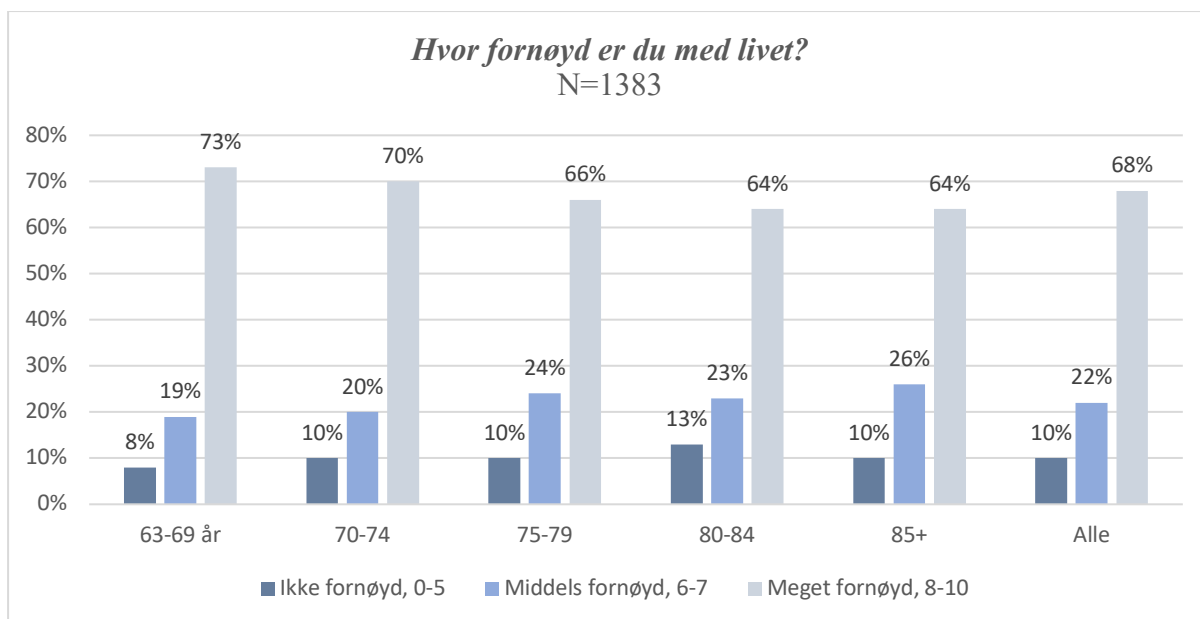
Ifølge figurene 21, 22 og 23 er det noen, men ingen store forskjeller mellom de som selv har opplevd svindel og de som ikke har opplevd svindel.

Alt i alt ser vi en klar følelsesmessig reaksjon hos respondentene der fare for å bli svindlet gir seg utslag i moderat eller mye redsel. Tristhet og nedtrykthet er ifølge figur 17 ikke blant følelsene som er tett knyttet til svindel eller svindelforsøk. Dessuten oppgir rundt fire av fem, jf. figur 16 ovenfor, at de ikke lar seg påvirke nevneverdig av svindel. De svarer “(jeg) legger det fort bak meg” eller “det går fort over”.

Et flertall gir uttrykk for at opplevd svindel og frykt for svindel faktisk fører til eller antas fører til en negativ følelsesmessig reaksjon. Det at mange også svarer at de legger svindelhendelser eller andre negative hendelser bak seg er bra, men det bør ikke tolkes som om at svindel ikke er alvorlig og meget negativt for mange.

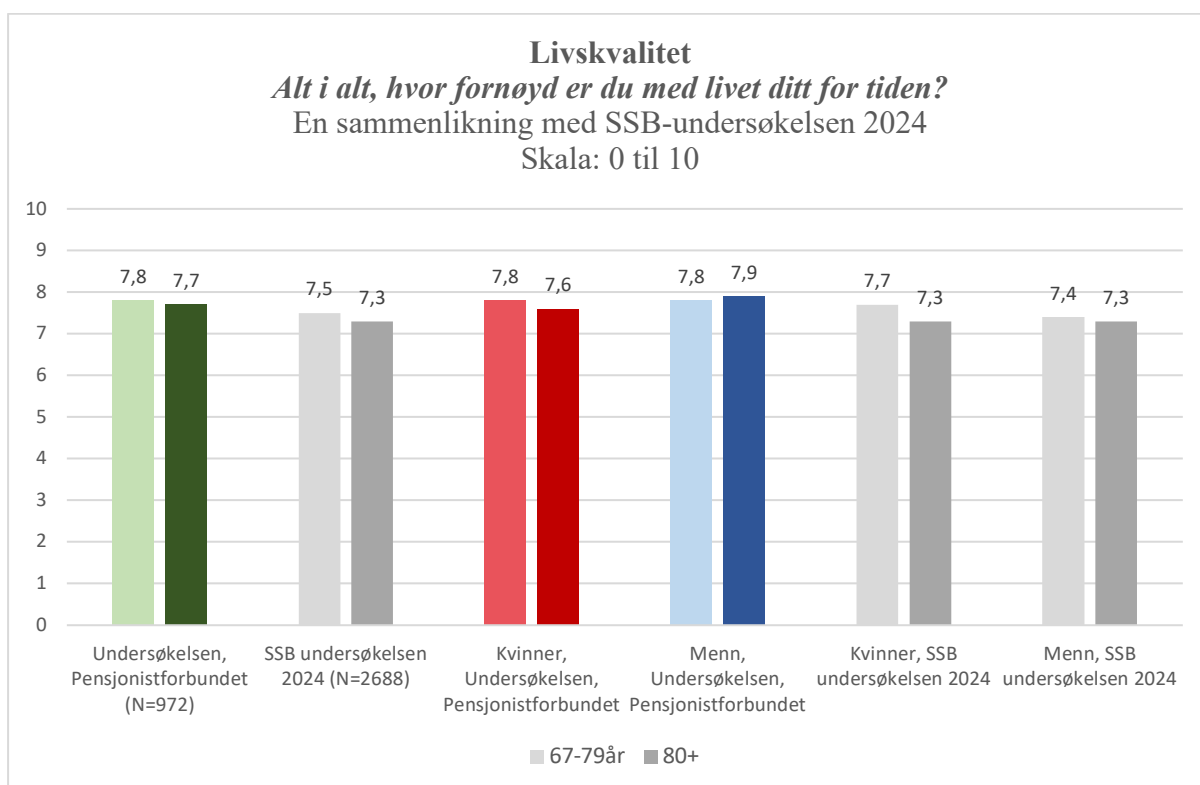
3.4 Om svindel og livskvalitet

Dette avsnittet handler om livskvalitet og mental helse. I folkehelseundersøkelser er det vanlig å stille spørsmål om hvor fornøyd en er med livet, hvor meningsfylt det er, og i hvilken grad en er lykkelig. Vi har benyttet tre spørsmål som blant annet inngår i helseundersøkelser gjennomført av blant andre Folkehelseinstituttet (FHI). Statistisk Sentralbyrå, SSB bruker også spørsmålet *hvor-fornøyd-er-du-med-livet* i sin nasjonale undersøkelse.



Figur 24 Aldersgrupper og er du fornøyd med livet?

På spørsmålet om livskvalitet kan vi sammenlikne deltakerne i vår undersøkelse med deltakerne i undersøkelsen til SSB⁶. I den neste figuren viser vi tallene på skalaen i til 10 for vår undersøkelse ved siden av de tilsvarende tallene fra SSB-undersøkelsen.

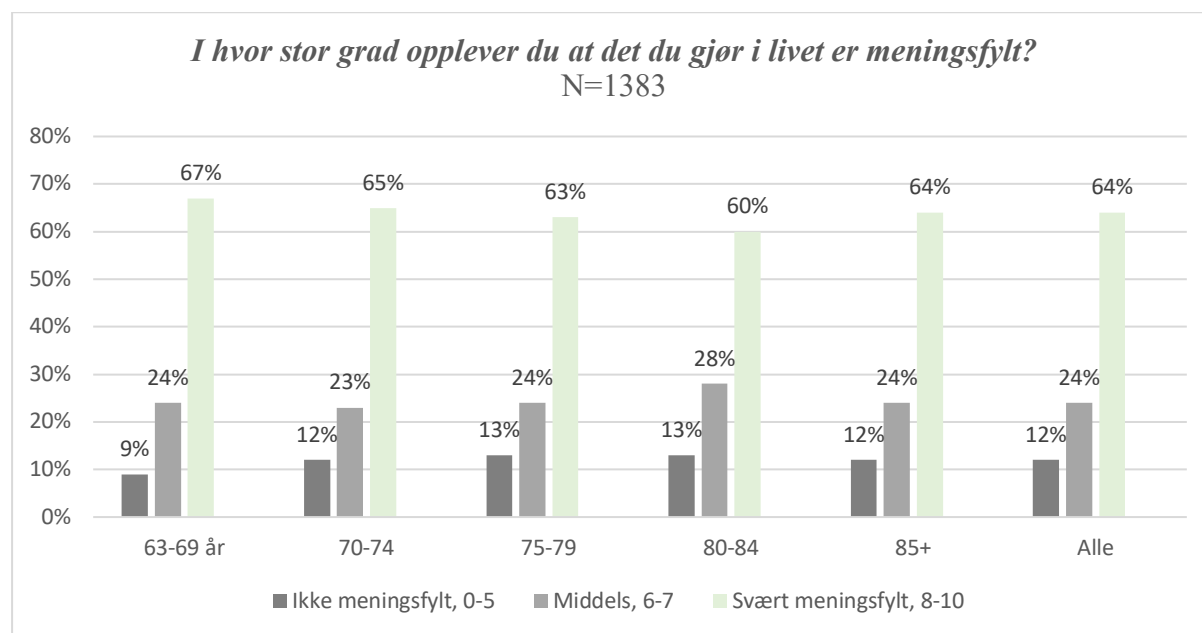


Figur 25. Hvor fornøyd er du med livet? Undersøkelsen med Pensjonistforbundet 2024-2025 og SSB undersøkelsen 2024

⁶ <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekar/statistikk/livskvalitet>

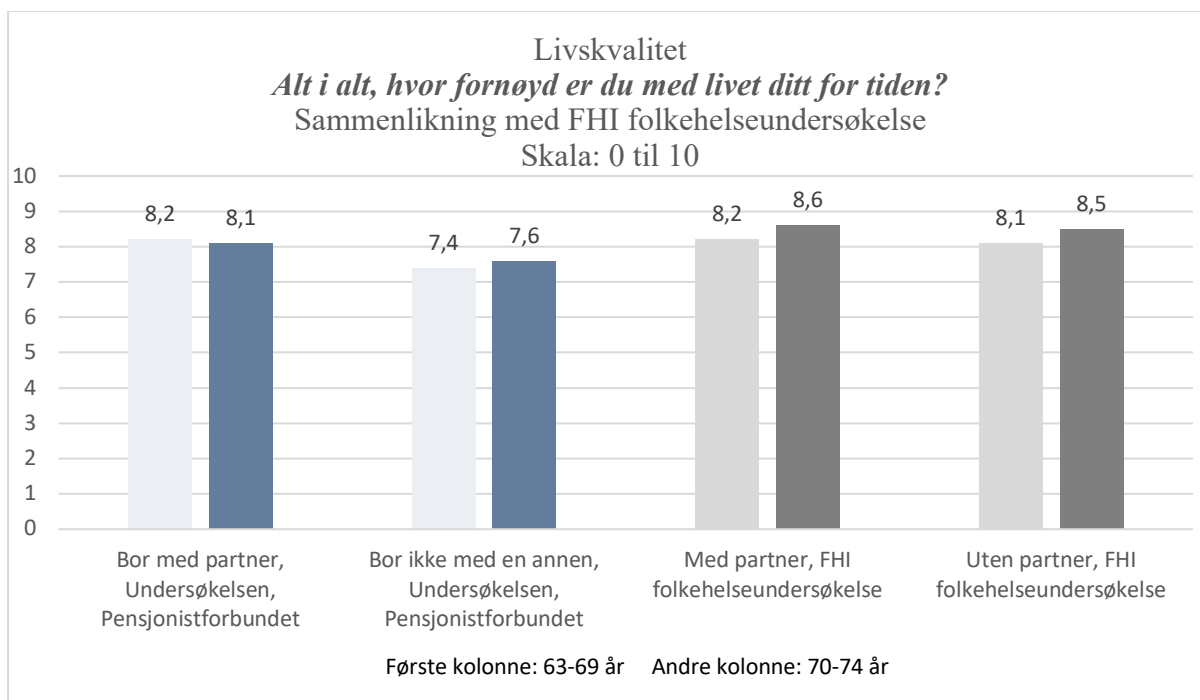
Figur 25 viser at det ikke er en forskjell mellom de to undersøkelsene. Når skalaene er 0 til 10 har ikke noen tideler noen betydning.

Vi har ikke rekruttert deltakere ut ifra et nasjonalt register slik SSB har sine deltakere. De som har deltatt i vår undersøkelse er som befolkningen generelt. I en vurdering *av hvem-valgte-å-delta-i-vår-undersøkelse* er dette positivt. Det er ikke noe som tyder på at våre deltakere har en annen livssituasjon enn eldre generelt. Vi legger på denne bakgrunnen til grunn at vi ikke har rekruttert en gruppe eldre som er annerledes enn eldre generelt når det gjelder livskvalitet.



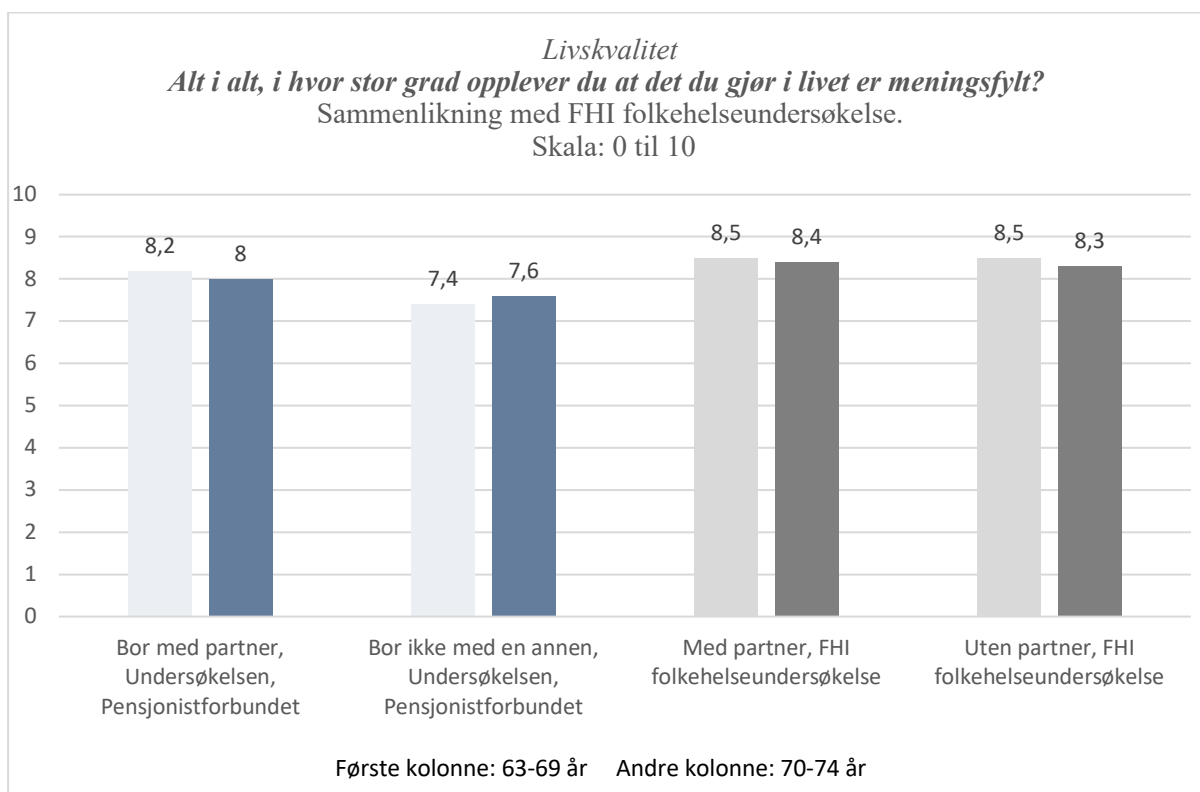
Figur 26 Aldersgrupper og opplever du det du gjør i livet som meningsfylt

Dette spørsmålet har også FHI stilt i sine folkehelseundersøkelser. I den neste figuren viser vi tallene for aldersgruppene 63-69 år for spørsmålet i figur 26 om i hvilken grad du opplever det du gjør i livet som meningsfylt. Vi har også tatt med spørsmålet fra figur 24 om hvor fornøyd du er med livet.



Figur 27 Hvor fornøyd er du med livet. Sammenlikning med FHI folkehelseundersøkelse 2024.

Deltakerne i undersøkelsen med Pensjonistforbundet er ikke forskjellige fra deltakerne i folkehelseundersøkelsen. I begge undersøkelsene ligger gjennomsnittet på omkring 8 på skalaen fra 0 til 10 på hvor fornøyd man er med livet – se figur 27.



Figur 28 I hvor stor grad opplever du at det gjør i livet er meningsfylt. Sammenlikning med FHI folkehelseundersøkelse i 2024

Figur 28 viser det samme som figur 27 for den yngste aldersgruppen 63 til 69 år. For undersøkelsen med Pensjonistforbundet går tallet litt ned for aldersgruppen 70-74 år sammenliknet med aldersgruppen 63-69 år. Folkehelseundersøkelsen viser ikke denne nedgangen.

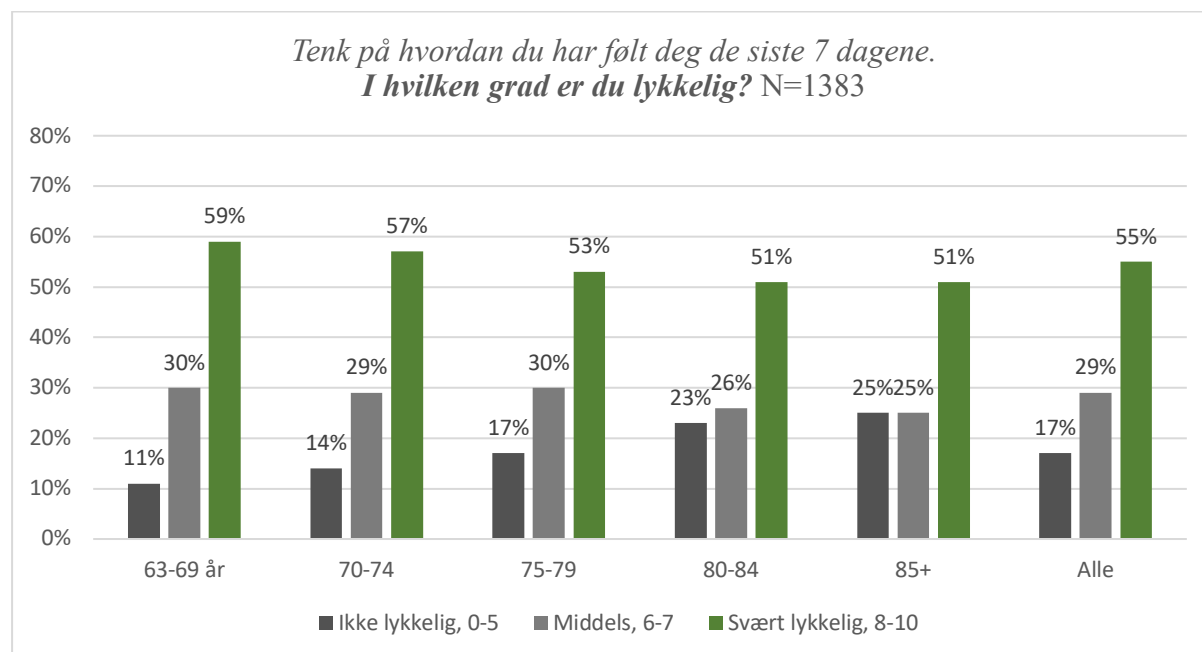


Fig 29 Undersøkelsen med Pensjonistforbundet. Aldersgrupper, og er du lykkelig?

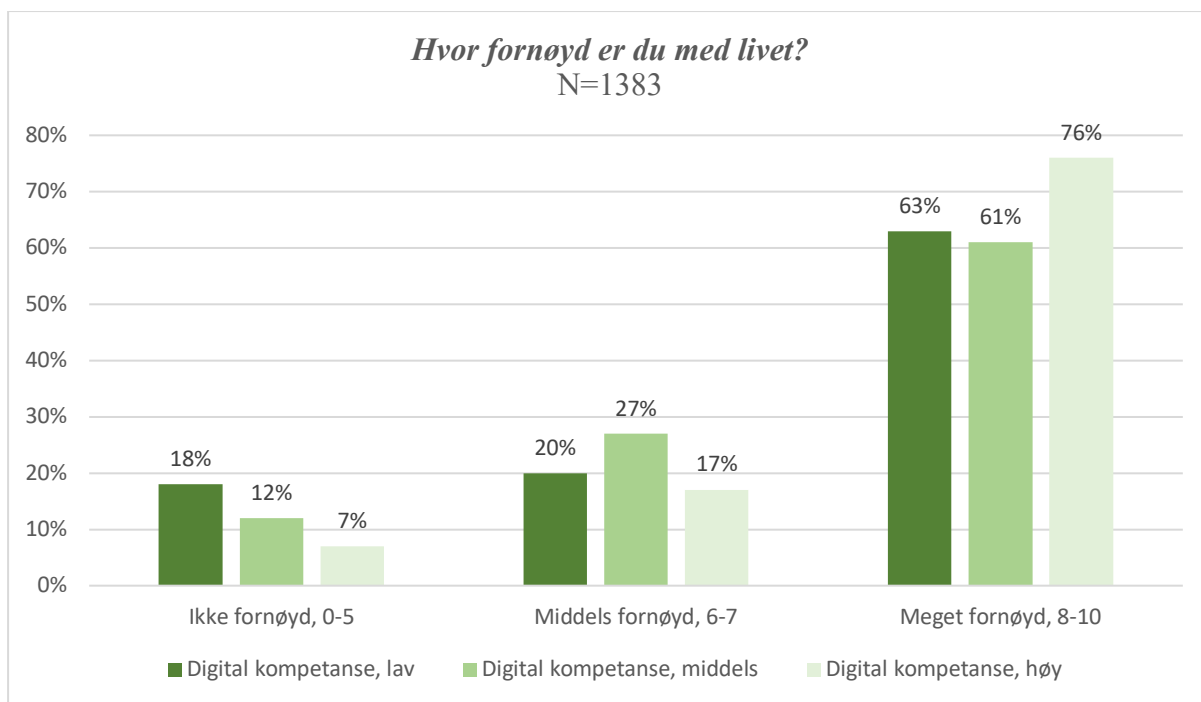
På spørsmålene om livskvalitet er mønsteret det samme for alle aldersgruppene. Mer enn 60 prosent oppgir at de er fornøyde med livet, og at livet er meningsfylt.

For spørsmålet om lykke er det tilsvarende tallet mellom 50 og 60 prosent. Lykkefølelsen avtar med stigende alder.

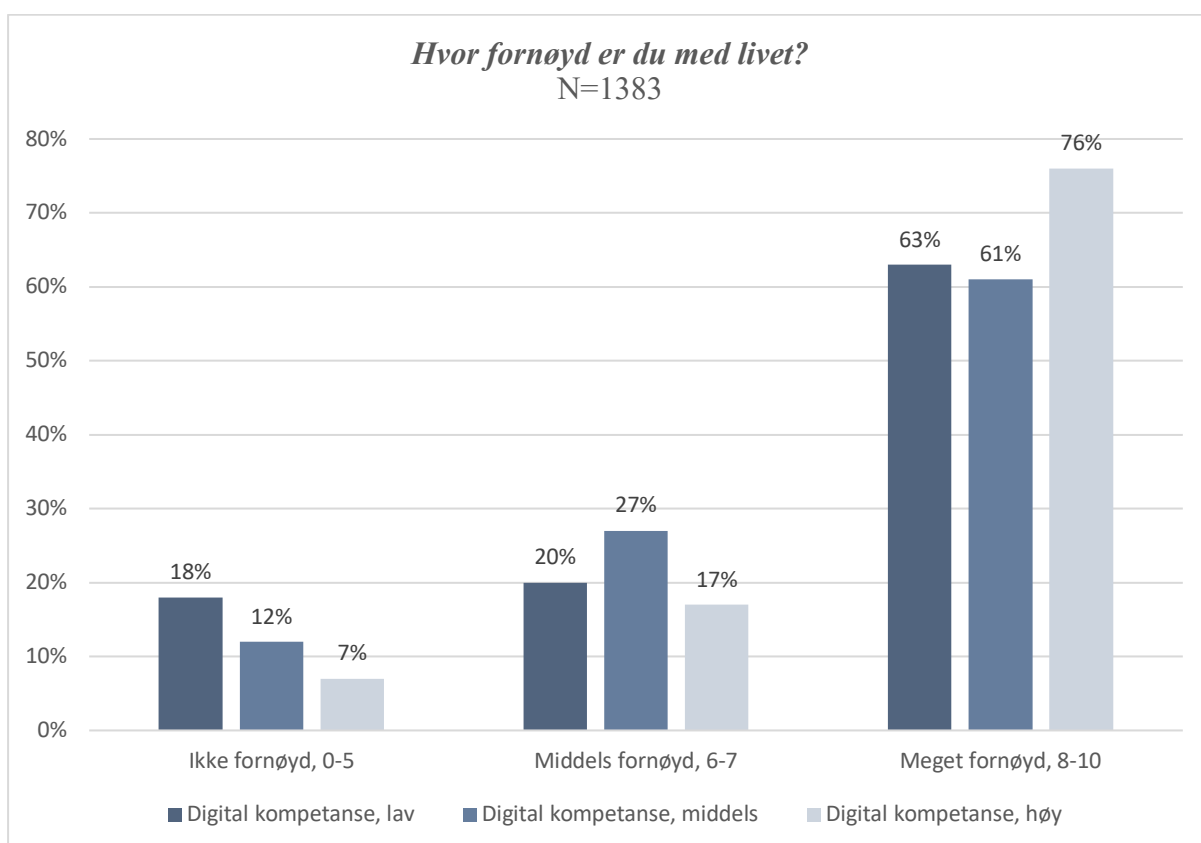
I det neste avsnittet er svarene sammenstilt om livskvalitet med svarene fra andre spørsmålene om digital kompetanse og om en har opplevd digital svindel.

3.4.1 Livskvalitet og digital kompetanse

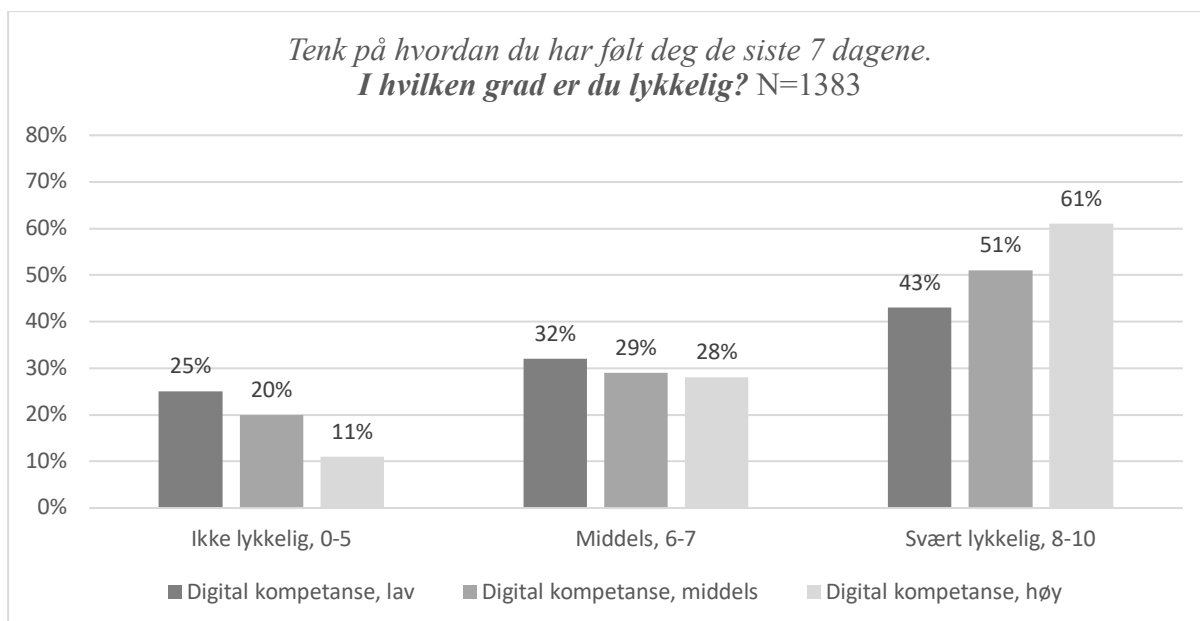
Det kan være mange grunner til at en er fornøyd med livet, synes livet er meningsfylt og er lykkelig. Vi har tidligere vist at de med høy digital kompetanse også er de mest aktive brukere av IKT.



Figur 30 Om hvorvidt en er fornøyd med livet og digital kompetanse



Figur 31 Om hvorvidt livet er meningsfylt og digital kompetanse



Figur 32 Om lykke og digital kompetanse

Gruppen med høy digital kompetanse skiller seg ut ved at de som tilhører denne gruppen har de høyeste andelen som er fornøyd med livet, har et meget meningsfylt liv og høy grad av lykke – se figurene 30, 31 og 32. Det er viktig å legge til at vi ikke med dette kan si at det er en årsakssammenheng, at høy digital kompetanse fører til det andre. Det er trolig mange årsaker til at en har et meningsfylt liv, er fornøyd og lykkelig. Men i denne undersøkelsen er mønsteret at de med høyest digital kompetanse også er de som oppgir at de er fornøyd med livet, har et meget meningsfylt liv og er lykkelige.

3.4.2 Livskvalitet og har opplevd svindel

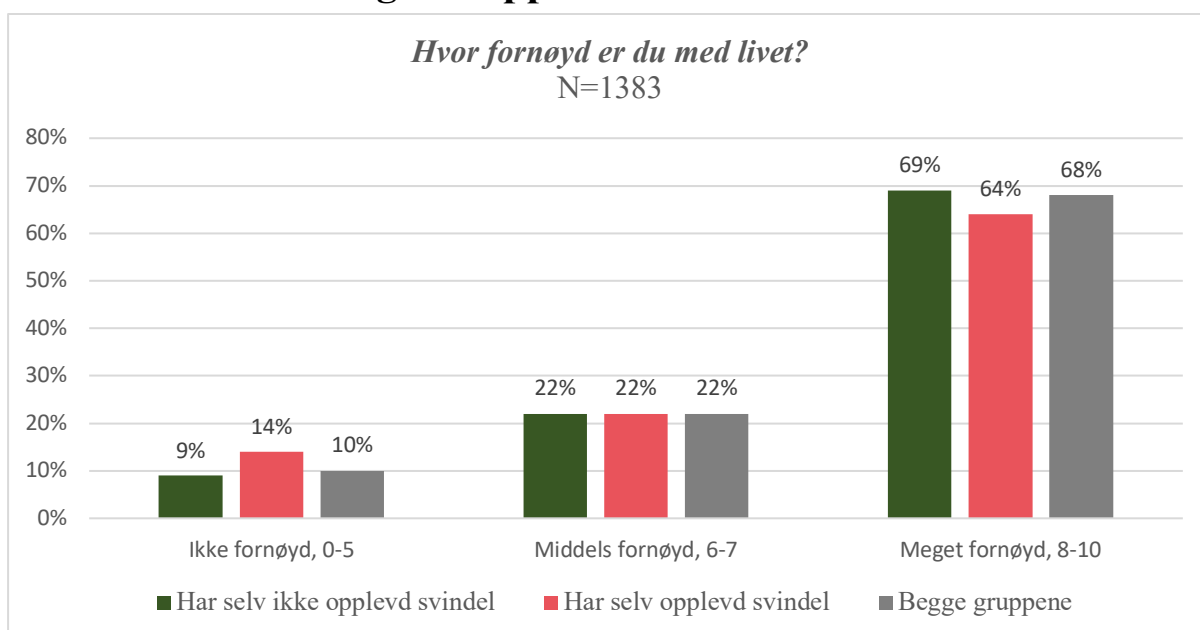
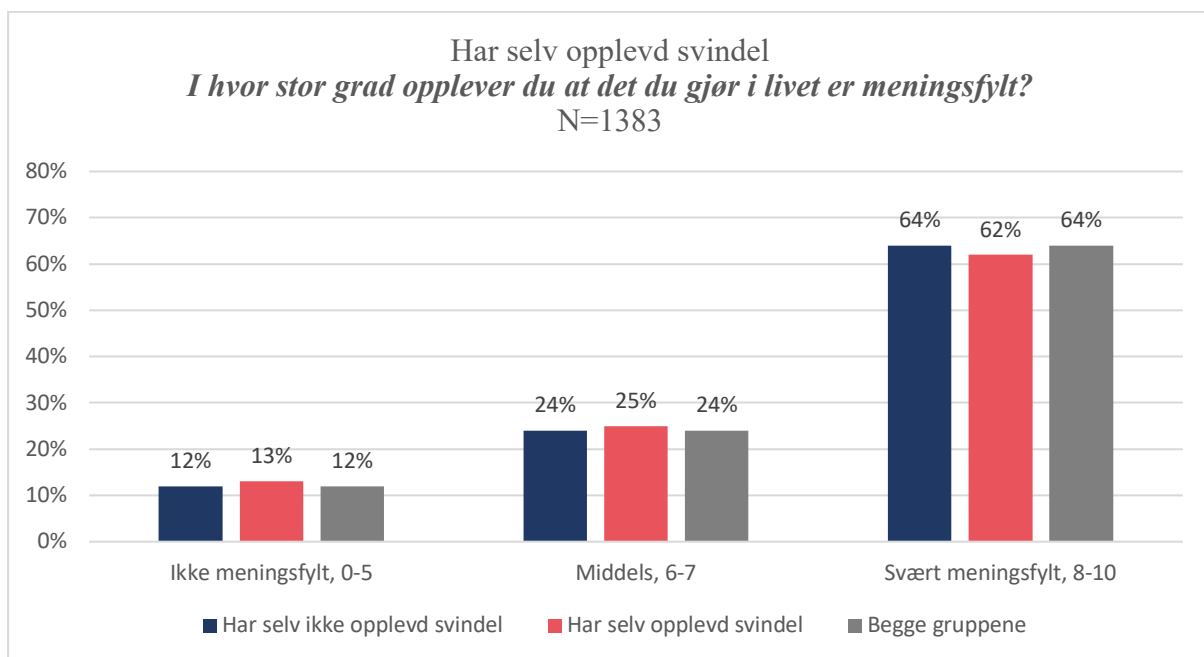
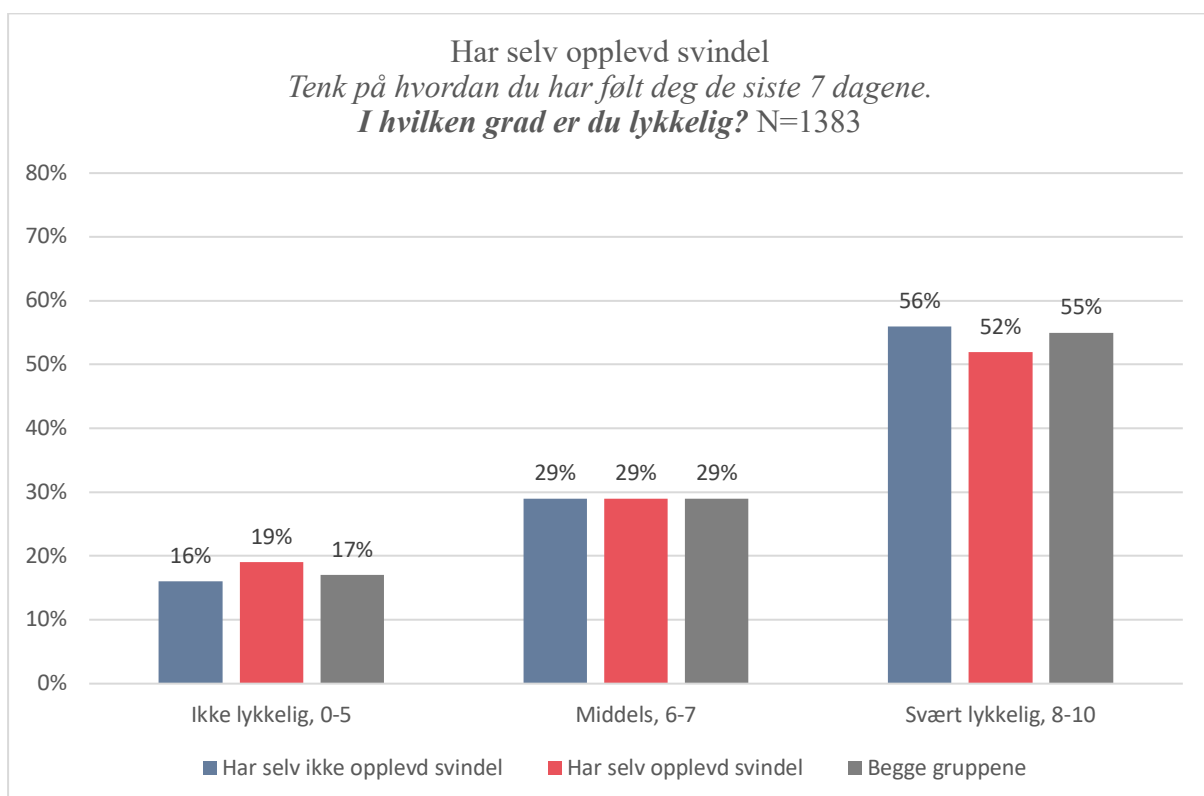


Fig 33 Om hvorvidt en er fornøyd med livet i henhold til om vedkommende har opplevd svindel eller ikke opplevd svindel



Figur 34 Om livet er meningsfylt, og har opplevd/har ikke opplevd svindel



Figur 35 Hvorvidt en er lykkelig og har opplevd/har ikke opplevd svindel

De som har opplevd svindel skiller seg ikke fra de andre – andelene ikke lykkelig, middels lykkelig og svært lykkelige er like for de tre gruppene. For de tre spørsmålene om livskvalitet fremkommer med andre ord det ingen forskjeller.

Det er mulig det hadde vært forskjeller hvis deltakerne hadde fått disse spørsmålene umiddelbart etter en svindelhendelse. Figurene 16, 19 og 22 viser at flertallet legger negative hendelser bak. De fleste gjør det, ikke raskt, men etter noen tid.

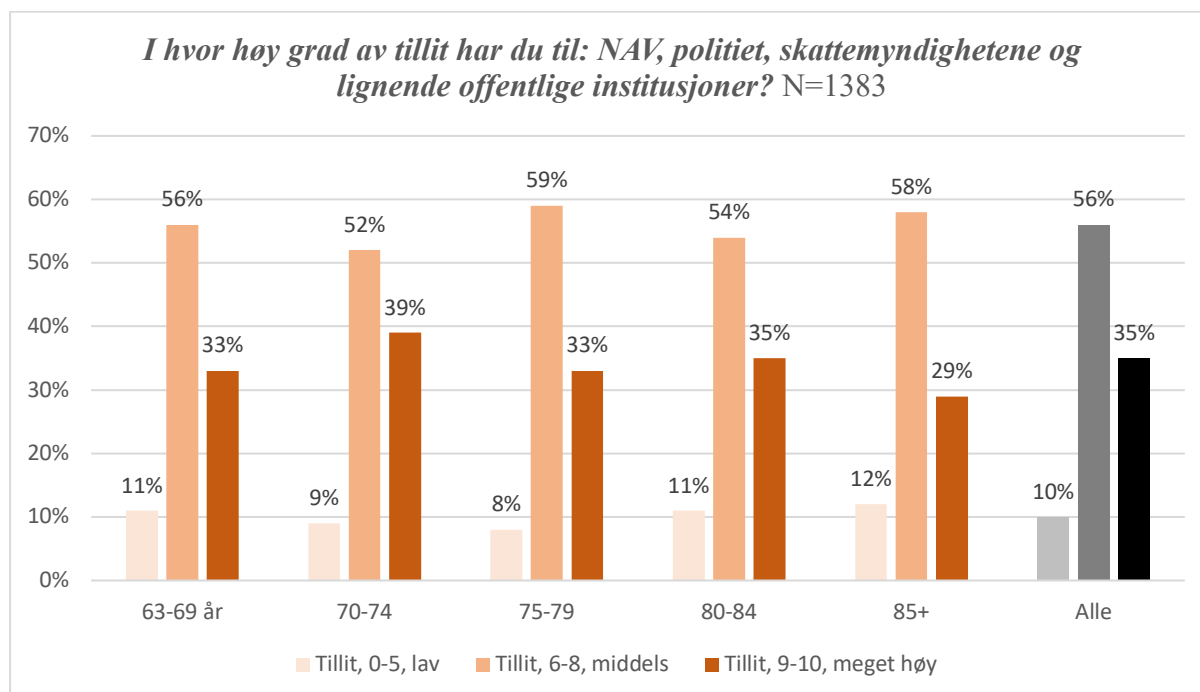
3.5 Tillit, konformitet og risiko

De kriminelle utnytter ofte menneskelige egenskaper og svakheter, f.eks. det å være at en ønsker å være hjelpsom. Nordmenn har dessuten, sammenliknet med innbyggere i mange andre land, høy grad av tillit til myndigheter og institusjoner i samfunnet.

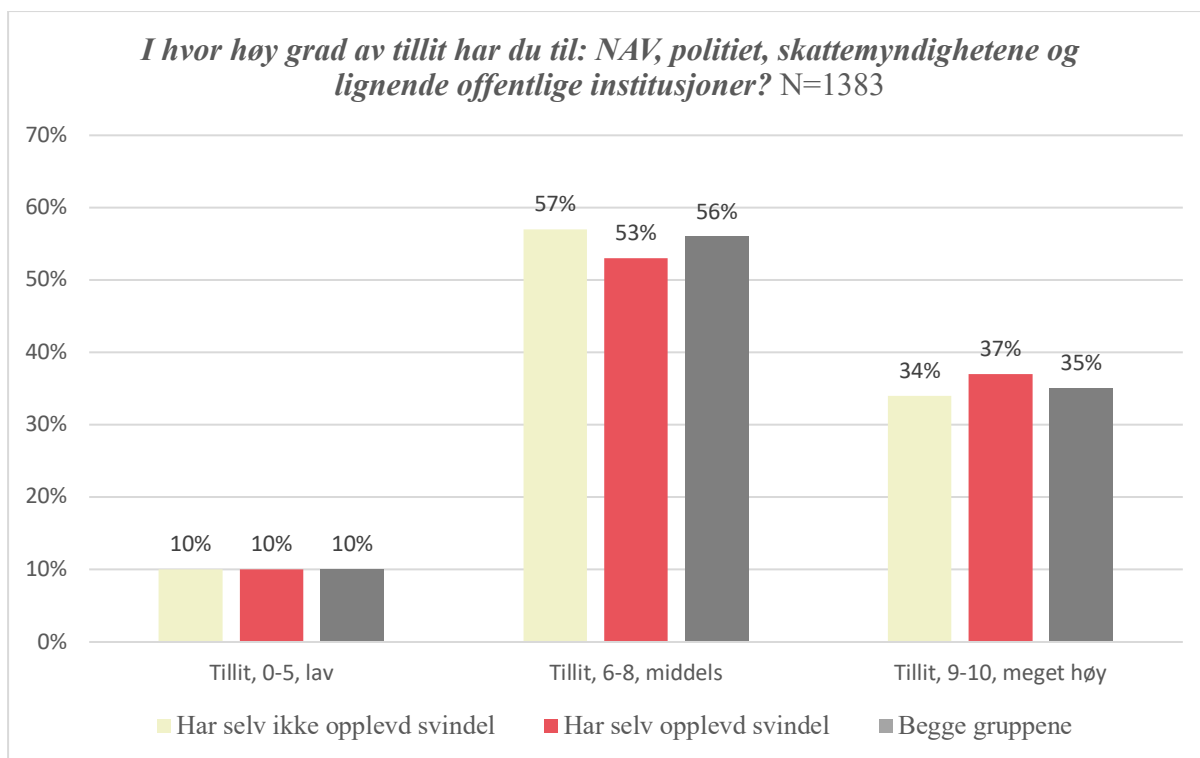
Dessverre er det slik at svindlere, kan si at de kommer fra en offentlig institusjon – dette fordi de antar en de forsøker å svindle har tillit til institusjonen og vil gjøre det de ber vedkommende om å gjøre. De neste figurene viser at de fleste har middels høy eller høy tillit til offentlige institusjoner.

Er det slik at med høy tillit er ekstra sårbare? Har flere, en større andel av de med høyest tillit blitt svindlet?

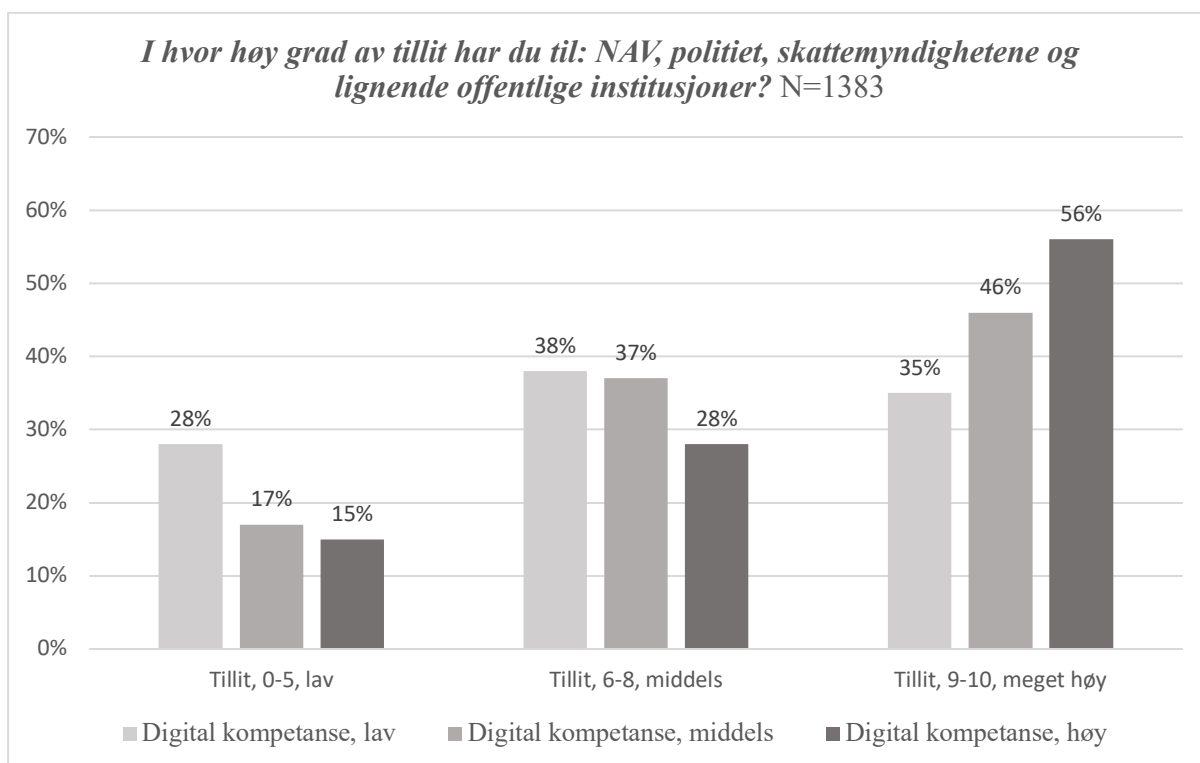
3.5.1 Tillit til offentlige institusjoner



Figur 36 Aldersgrupper og tillit til offentlige institusjoner



Figur 37 Tillit til offentlige institusjoner blant de som selv ikke har opplevd svindel vs. de som selv har opplevd svindel



Figur 38 Tillit til offentlige institusjoner og digital kompetanse

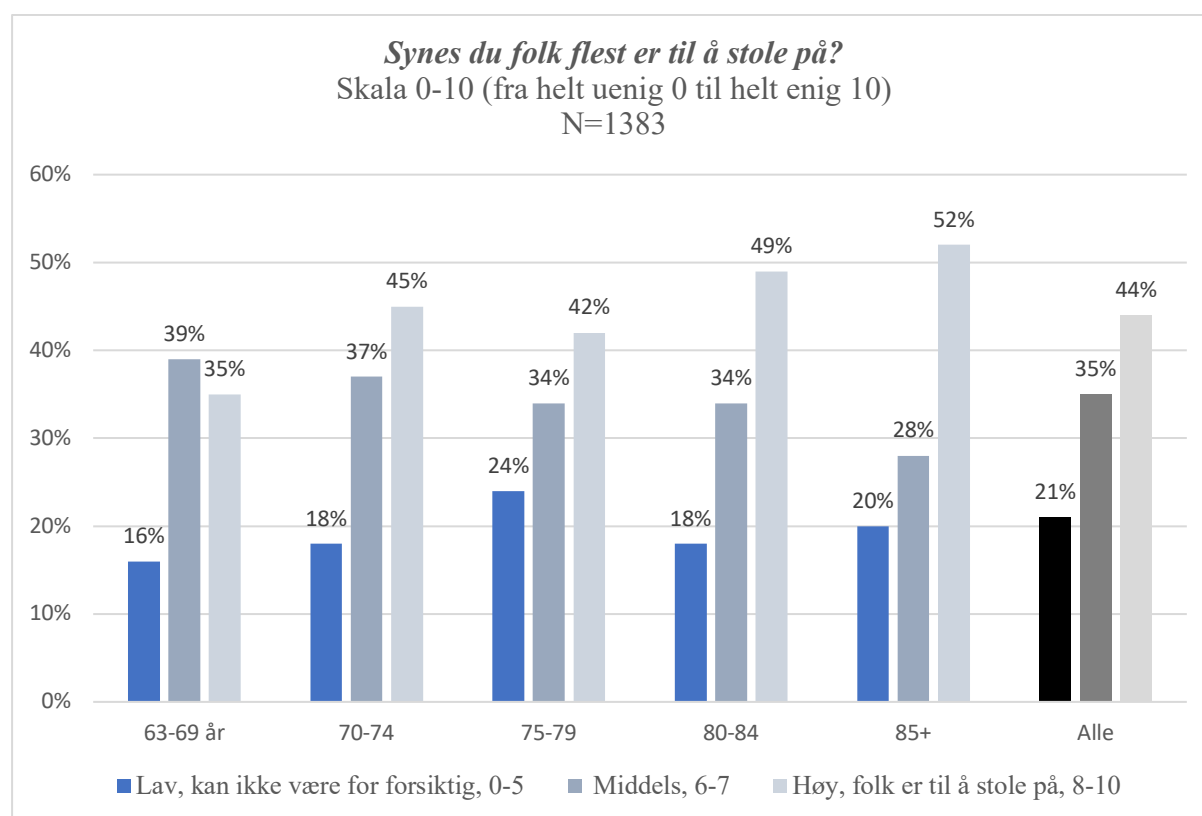
Figurene 36, 37 og 38 viser at tillitsnivået er høyt, men at det er også en gruppe som har lav tillit. I undersøkelsen er andelen 10%.

Det er digital kompetanse som skiller gruppene mest. Figur 35 viser at de med høy digital kompetanse også er de med høyest grad av tillit til de institusjonene som er nevnt i spørsmålet. Tidligere har vi vist at de med høy digital kompetanse er de mest aktive av de tre gruppene.

3.5.2 Tillit til andre mennesker

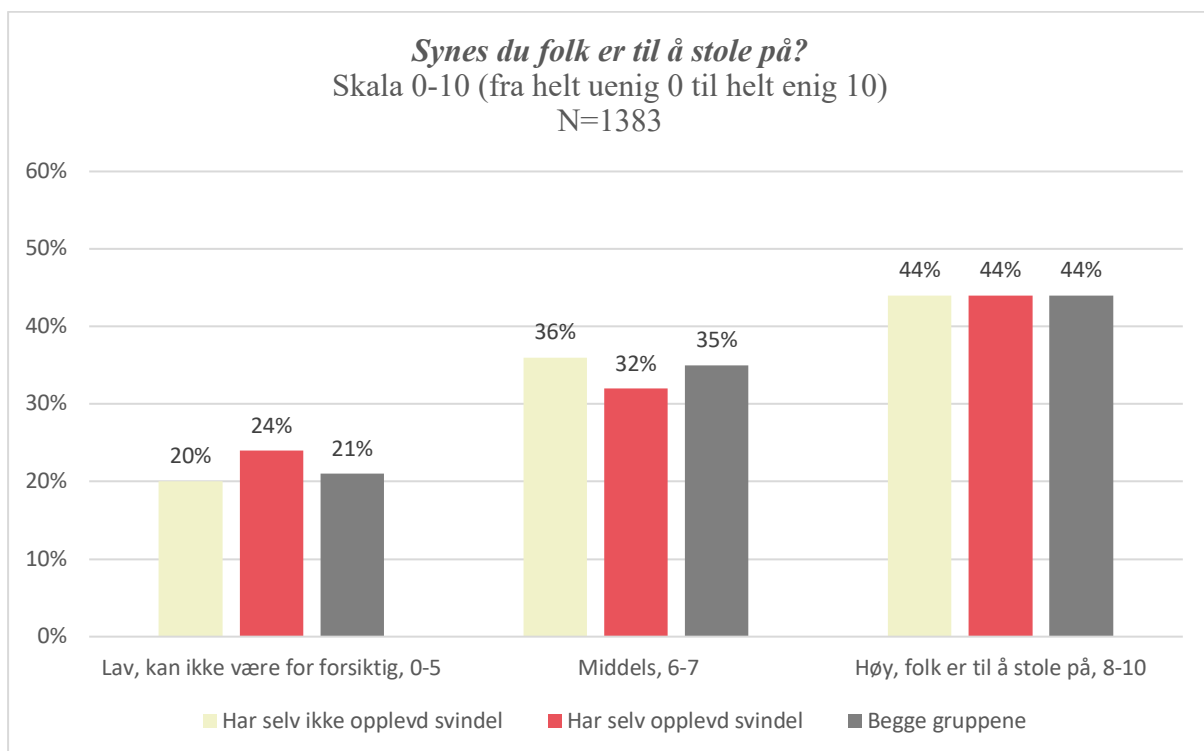
Kriminelle forsøker å utnytte menneskelige trekk, for eksempel at mange er tillitsfulle overfor de vi kjenner. Fra de kriminelle sitt ståsted er dette en svakhet som kan utnyttes. Det kan derfor tenkes at de som har høy grad av tillit til andre oftere blir svindlet.

Spørsmålet om tillit til andre er fra “*the Sosial Trust Scale (ESS)*”⁷. Formuleringen er: *Synes du at folk flest er til å stole på?* Skalaen går fra 0 til 10, hvor 0 er *En kan ikke være for forsiktig*, og 10 er *Folk er til å stole på*.

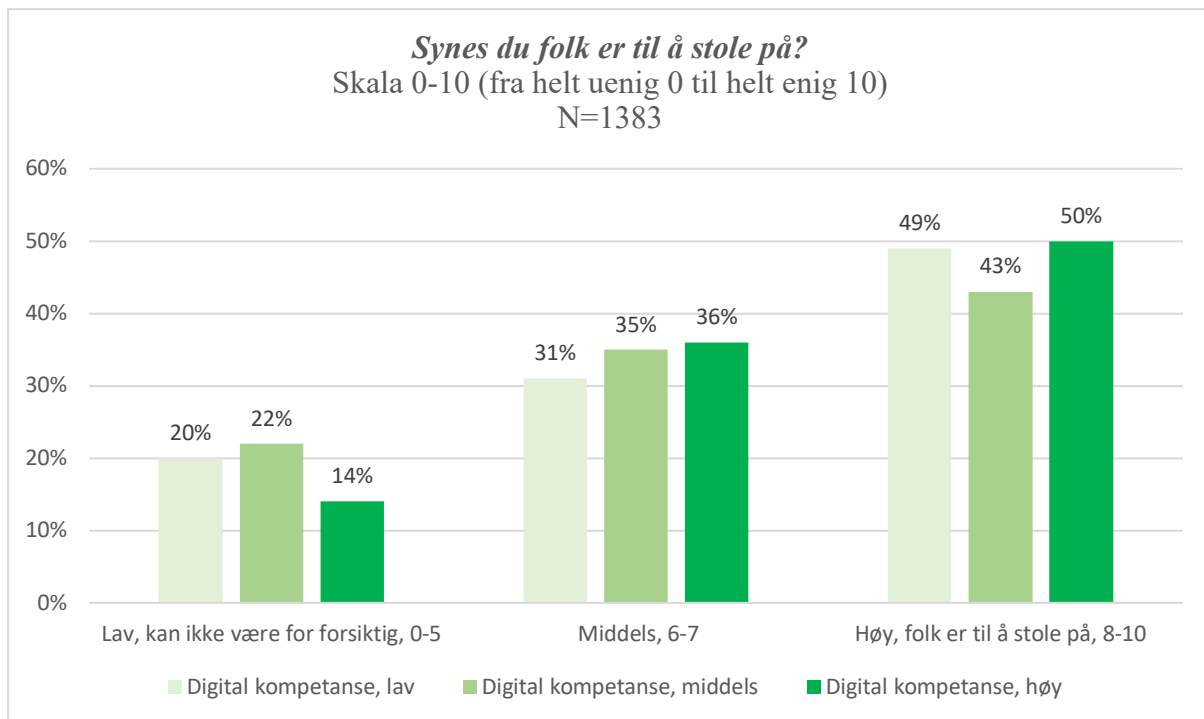


Figur 39 Aldersgrupper, og synes du folk flest er til å stole på?

⁷ <https://zis.gesis.org/skala/Breyer-Social-Trust-Scale-%28ESS%29?lang=de>



Figur 40 Er folk flest å stole på og har opplevd svindel, har ikke opplevd svindel

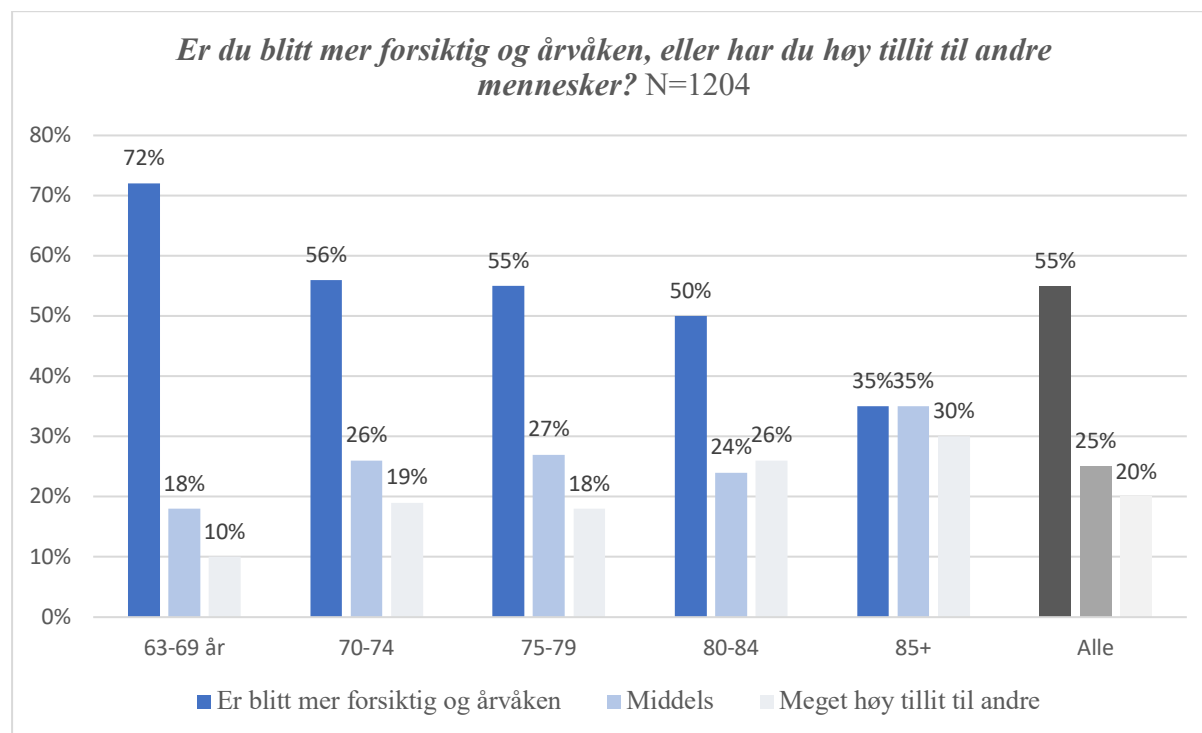


Figur 41 Er folk flest å stole på og digital kompetanse

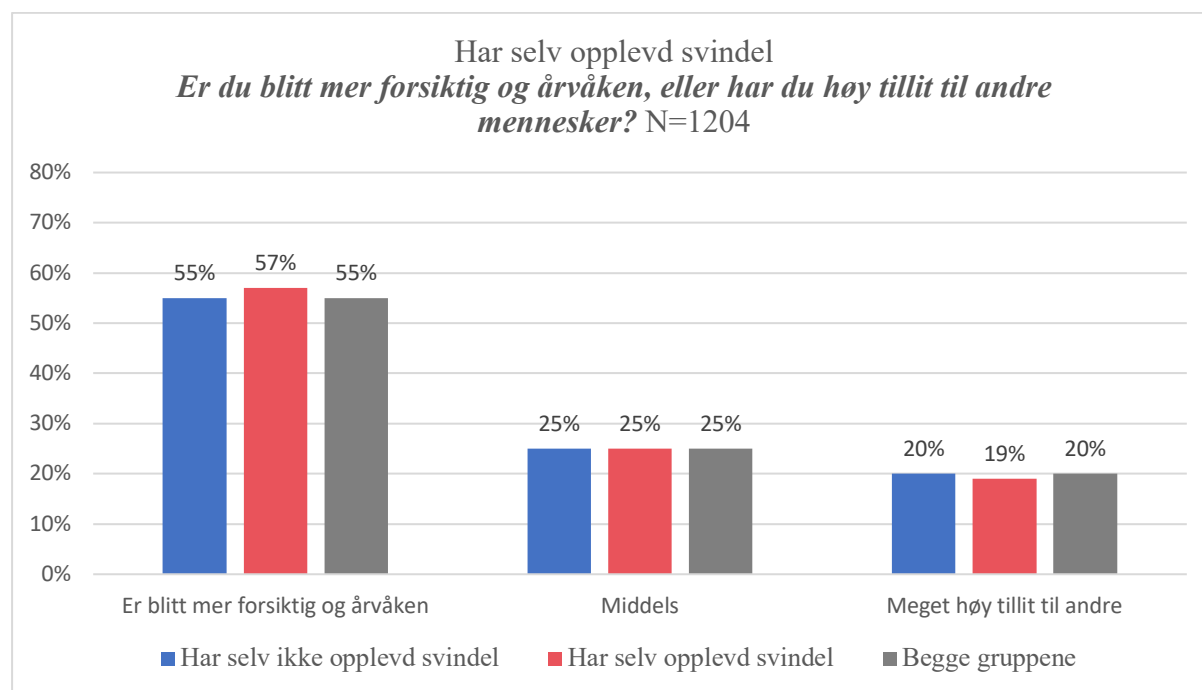
Det er 44% som svarer at de har høy tillit til andre, jf figur 39. Tillit øker noe med økende alder ifølge figur 38. Høyest tillit er det blant de som oppgi at de har høy digital kompetanse – se figur 41.

De som har blitt svindlet skiller seg ikke ut når det gjelder tillit til andre se figur 40. Hvorvidt spørsmålet er dårlig egnet til å fange opp i hvilken grad en har tillit til andre, eller respondentene ikke gjør en god vurdering av seg selv vet vi ikke, men ut ifra svarene synes ikke dette spørsmålet til å være egnet til å identifisere personer som er mer sårbare enn andre.

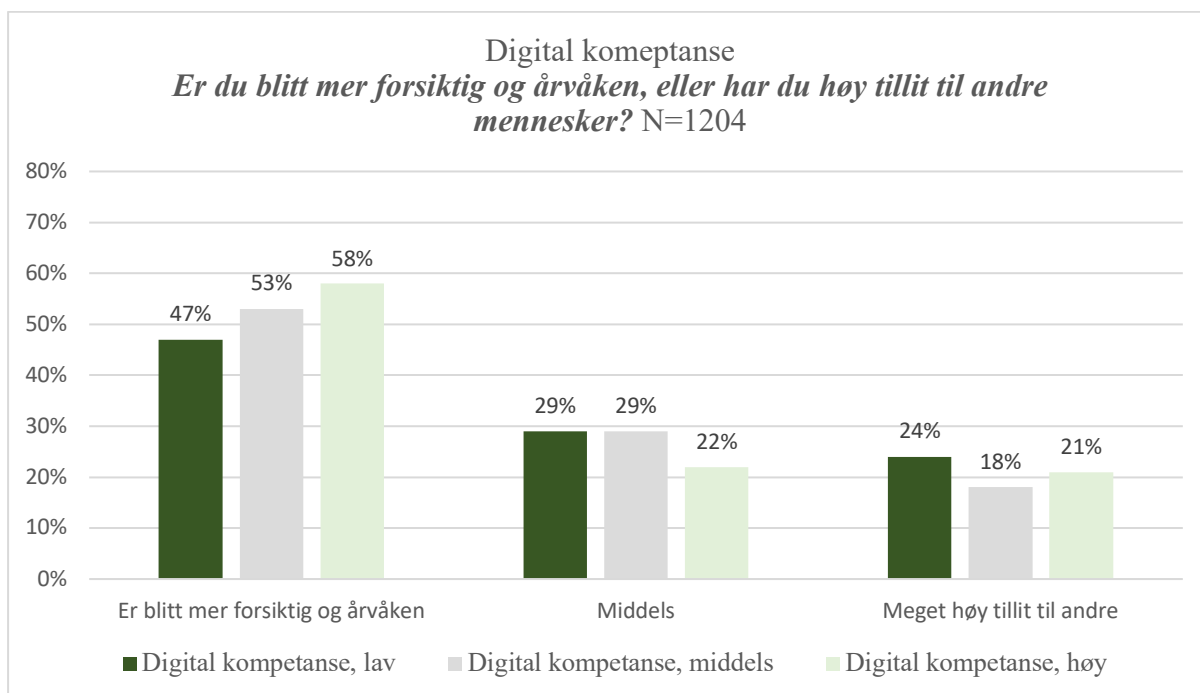
Deltakerne fikk også et spørsmål om hvorvidt de har blitt mer forsiktige og årvåkne, eller om tillitsforholdet til andre (fortsett) er høyt?



Figur 42 Det å være forsiktig og årvåken, og aldersgrupper



Figur 43 Det å være forsiktig og årvåken, og om en selv har opplevd svindel

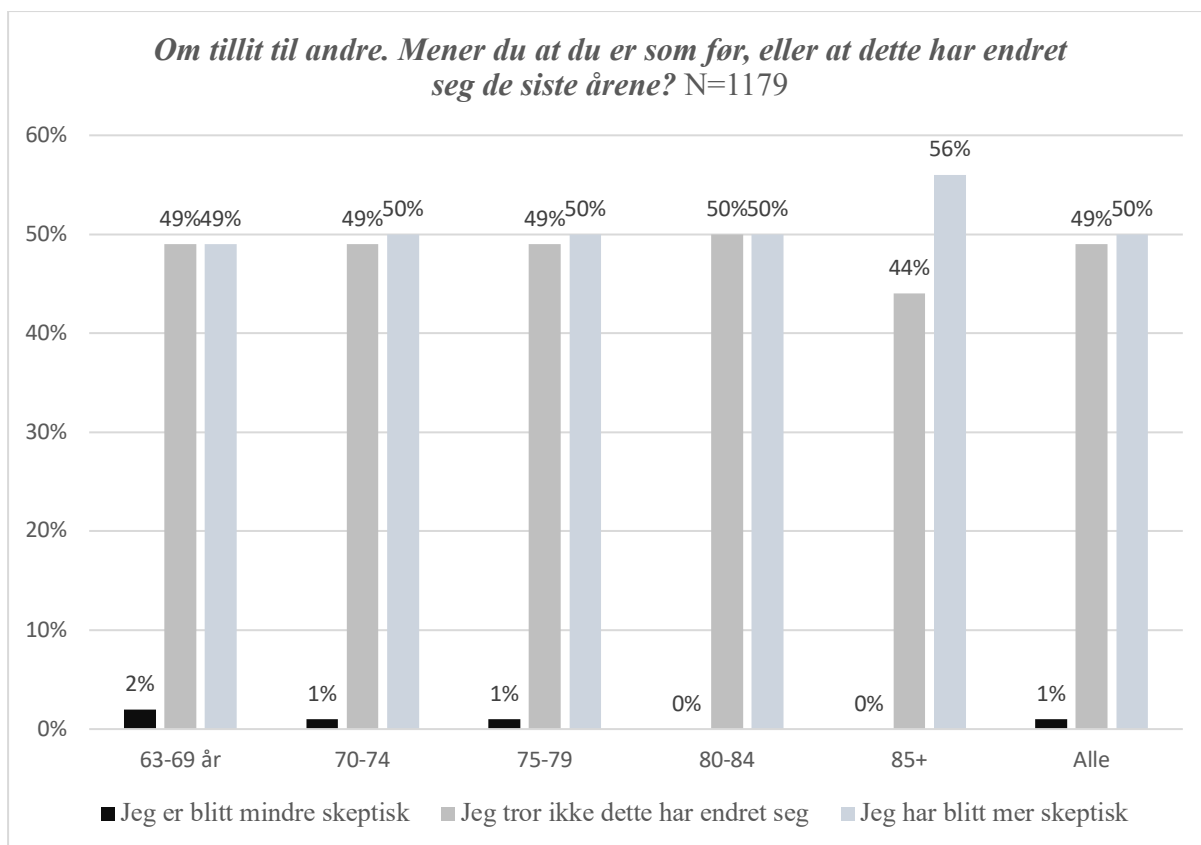


Figur 44 Det å være forsiktig og årvåken, og digital kompetanse

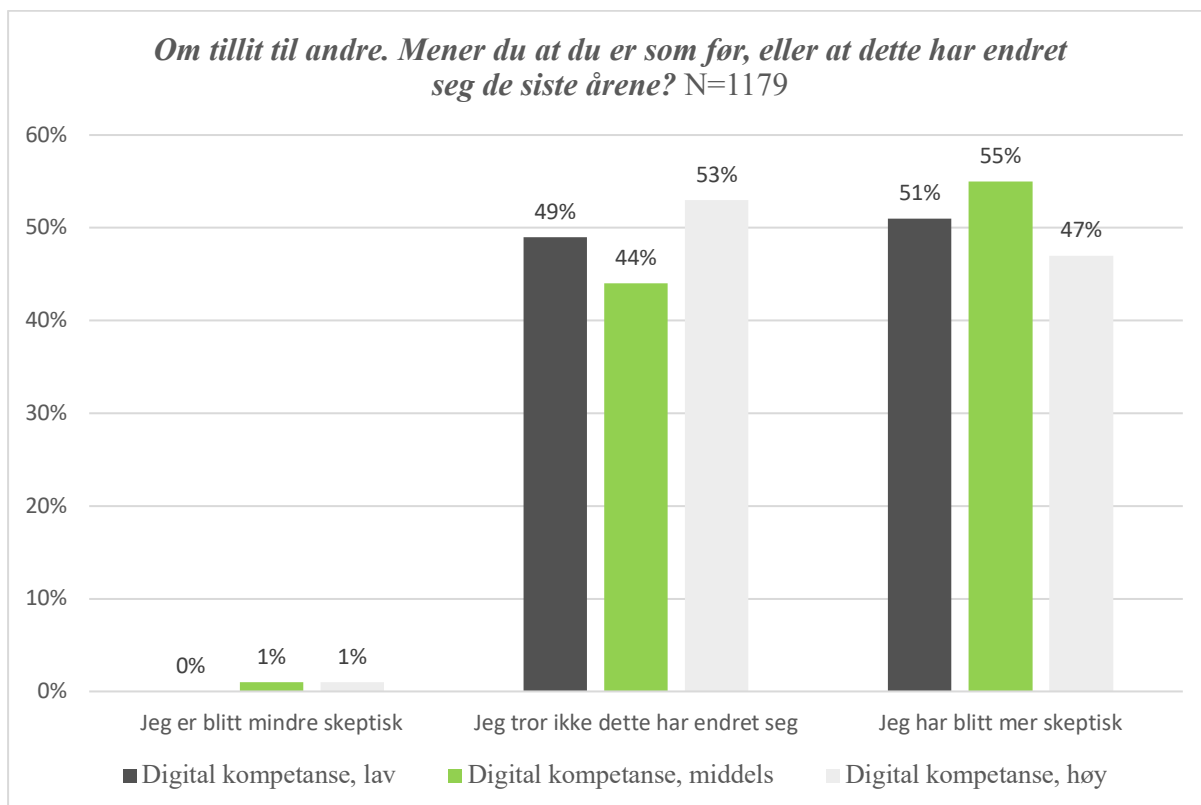
Det er de yngste, 72% og de med høy digital kompetanse 58% som sier at de er blitt mer forsiktige og årvåkne – se figurene 42 og 44.

Det er, ifølge figur 43, ingen forskjell mellom dem som har opplevd svindel og ikke opplevd svindel. Det er mulig å tenke at opplevd svindel har hatt en påvirkning på forsiktighet eller årvåkenhet, men for å kunne si om det er en direkte sammenheng må en for de samme personene måle før og etter svindelhendelsen.

Har tillit til andre har endret seg de siste årene? Vi spurte om tilliten er som før eller har den endret seg de siste årene.



Figur 45 Aldersgrupper. Har din tillit til andre endret seg, har du blitt mer skeptisk?

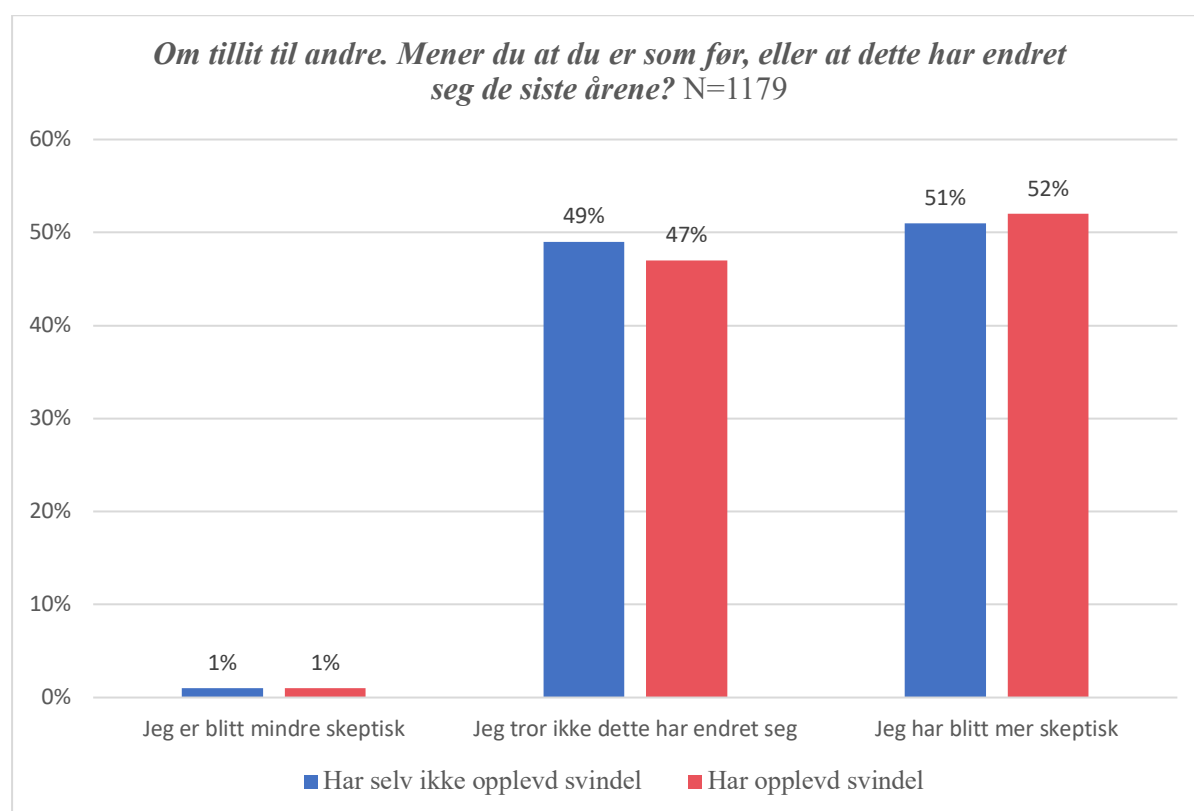


Figur 46 Digital kompetanse, og har din tillit til andre endret seg, har du blitt mer skeptisk?

Det er likhetstrekk mellom dette spørsmålet om tillit, se figurene 39, 40 og 41. Spørsmålet er om en har blitt mer skeptisk de siste årene? Halvparten svarer nei og halvparten svarer ja. Det er en gruppe som skiller seg fra den andre, og det er de eldste – se figur 45. De aller eldste har blitt mer skeptiske. Det er ingen forskjeller for de andre aldersgruppene.

Halvparten sier de er blitt mer skeptiske. Dette er et høyt tall. Vi kan ikke utelukke at undersøkelsens tema svindel har hatt en liten påvirkning på svarene. Dette slik at noen flere tenker, jo det kan ha skjedd og derfor oppgir at de er blitt mer skeptiske.

I seg selv kan den økte aktiviteten fra kriminelle, og oppmerksomheten omkring dette i medier også gjøre at noen tenker at de bør være mer skeptiske.

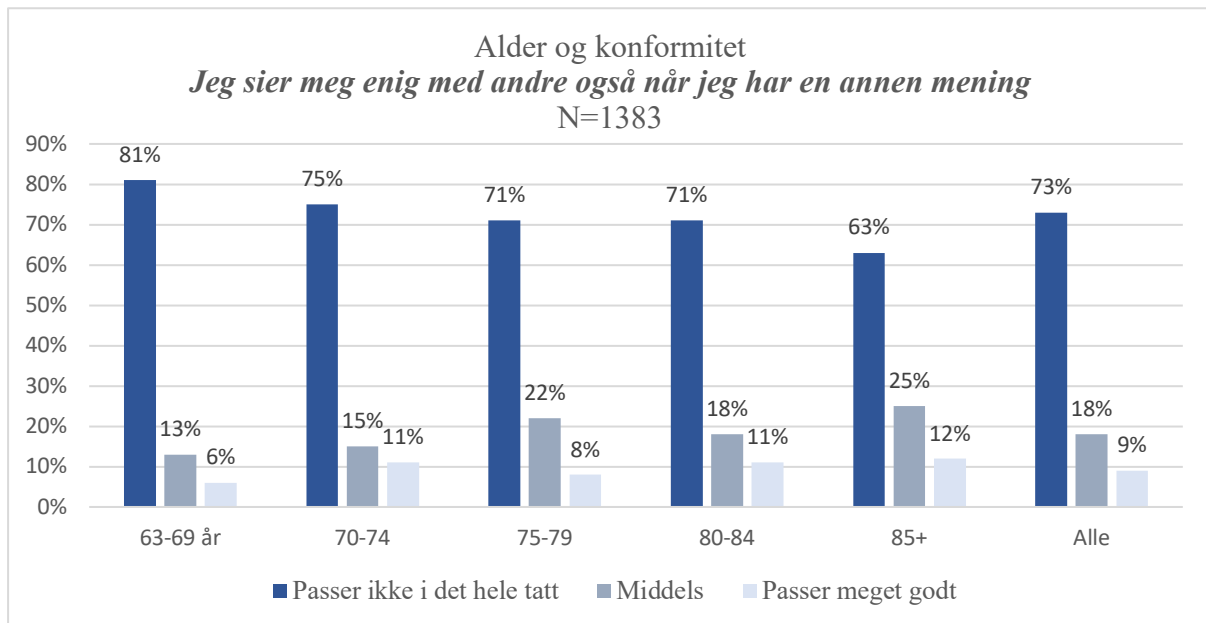


Figur 47 Har din tillit til andre endret seg, har du blitt mer skeptisk, og har/har ikke opplevd svindel

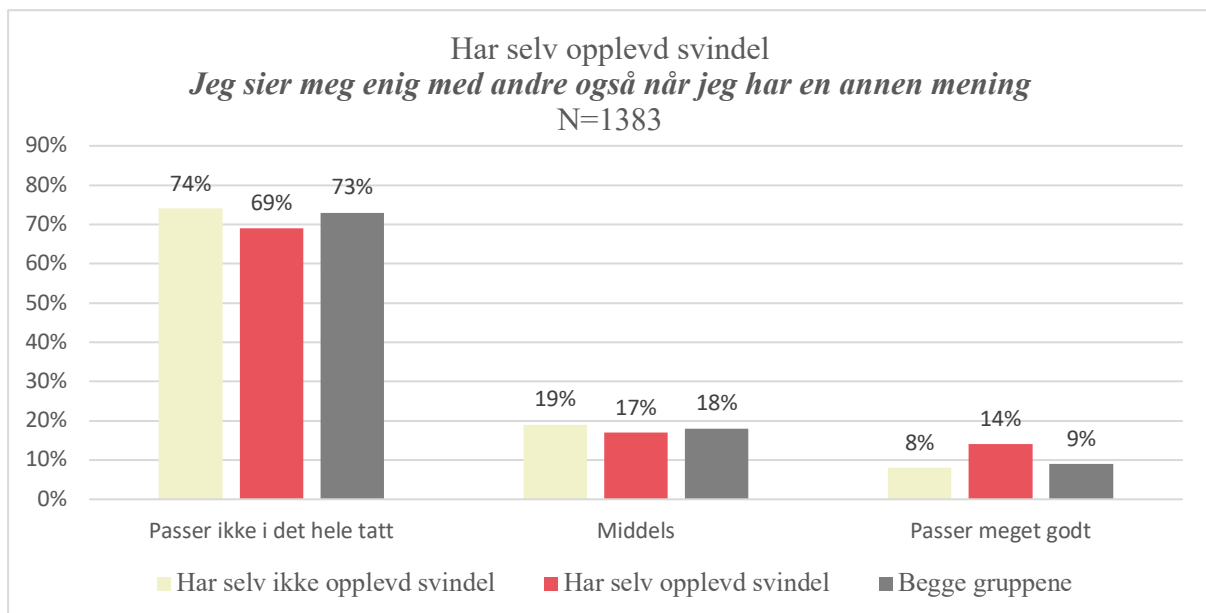
Figur 47 viser at de med egne svindelopplevelser ikke skiller seg fra de uten slike opplevelser. Dette samsvarer med funnene for flere av de andre spørsmålene vist i figur 43.

3.5.3 Konformitet

Forskerne Brügger et al. (2019)⁸ har laget spørsmålet om konformitet. Formuleringen er: *Jeg sier meg enig med andre også når jeg har en annen mening*. Svaralternativene går fra 0, *passer ikke i det hele tatt*, til 10, *passer meget godt*. Vi har kodet 0-5 som “passer ikke i det hele tatt”, 6-7 som “middels”, og 8-10 som “passer meget godt”.

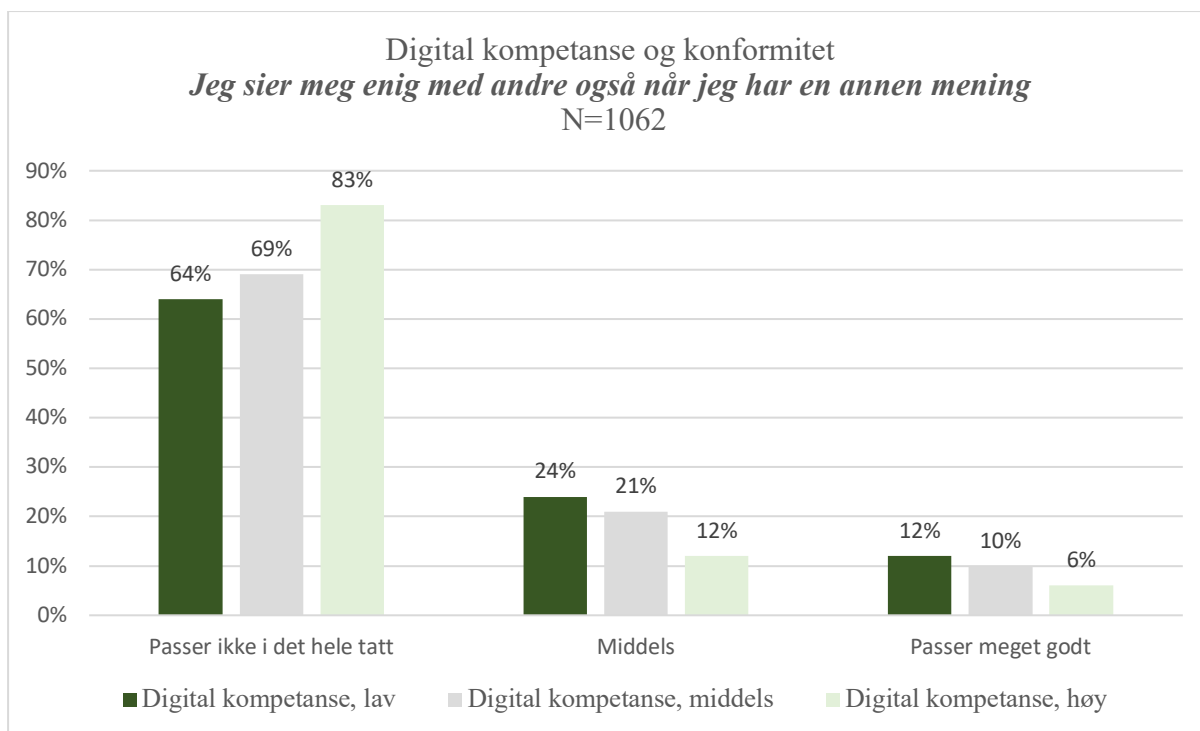


Figur 48 Aldersgrupper, og å si seg enig med andre også når en har en annen mening.



Figur 49 Om å si seg enig med andre også når en har en annen mening, og har selv opplevd/ikke opplevd svindel

⁸ Brügger, A., Dorn, M. H., Messner, C., & Kaiser, F. G. (2019). Conformity within the Campbell paradigm: Proposing a new measurement instrument. *Social Psychology*, 50(3), 133–144.

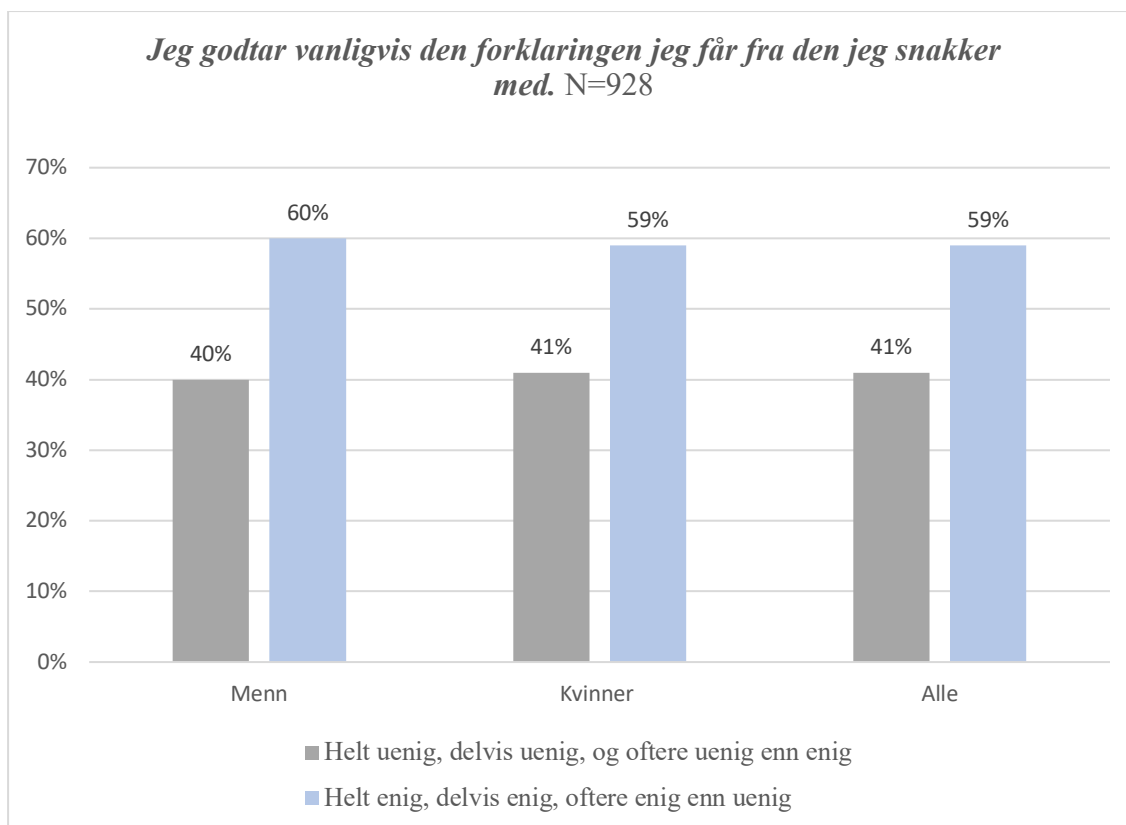


Figur 50 Digital kompetanse og jeg sier meg enig med andre også når jeg har en annen mening.

De fleste, 3 av 4 sier at de er ikke enig i denne påstanden – den passer ikke på vedkommende. Kun 9% svarer at de sier seg enig med andre også når de selv har en annen mening, se figurene 48 og 49. Det er flest blant de yngste eldre som sier at det passer ikke i det hele tatt - se figur 48.

Det er forskjeller mellom de tre digital kompetanse gruppene – de med lav digital kompetanse er ifølge svaret på dette spørsmålet de minst konforme, jf. figur 50.

Deltakerne fikk også et spørsmål om de vanligvis godtar forklaringen fra den de snakker med, det vil si om de i utgangspunktet tror at det andre sier er riktig.



Figur 51 Om å godta andres forklaringer og kjønn

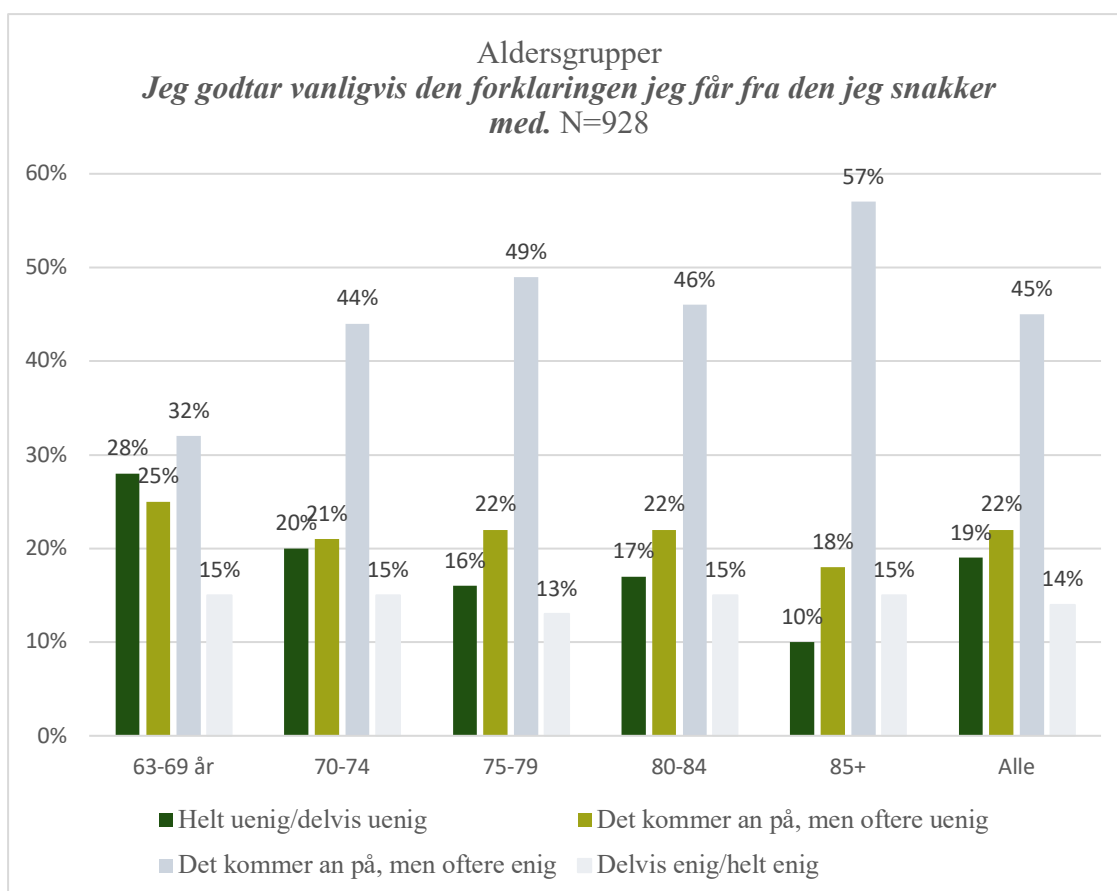
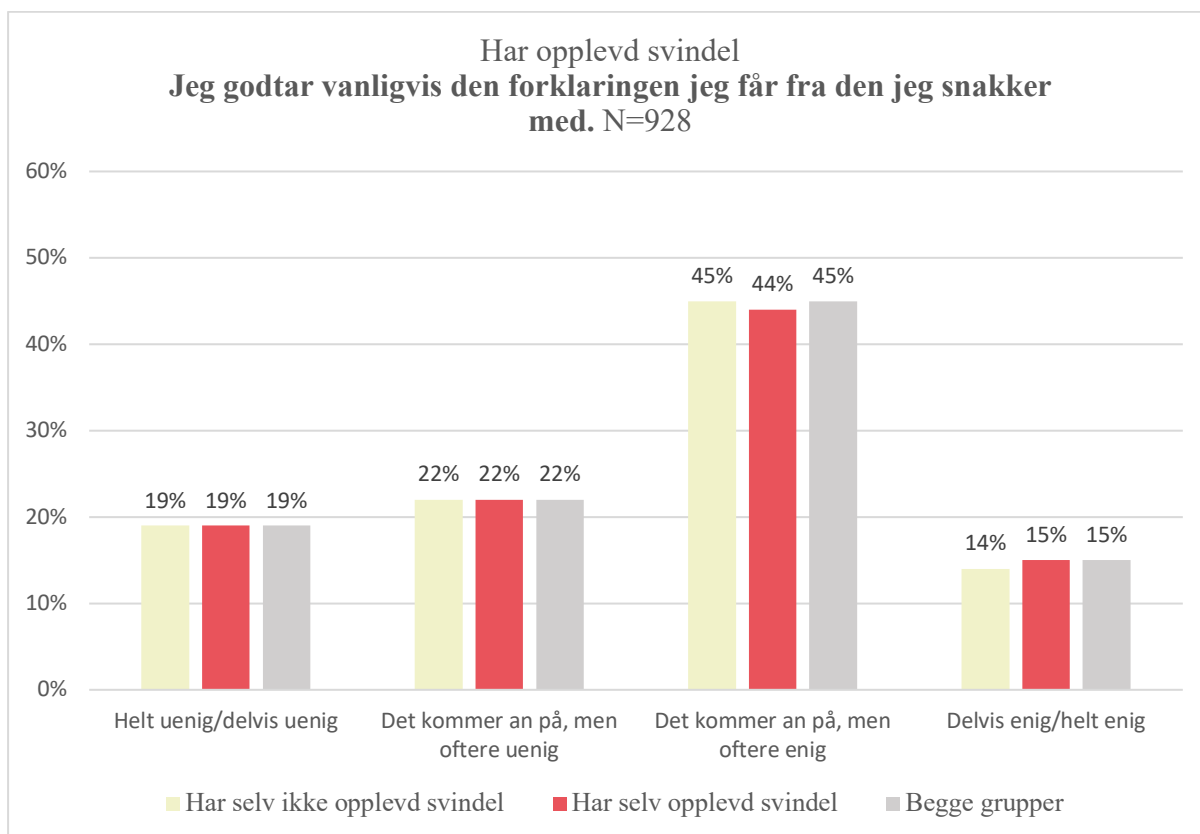
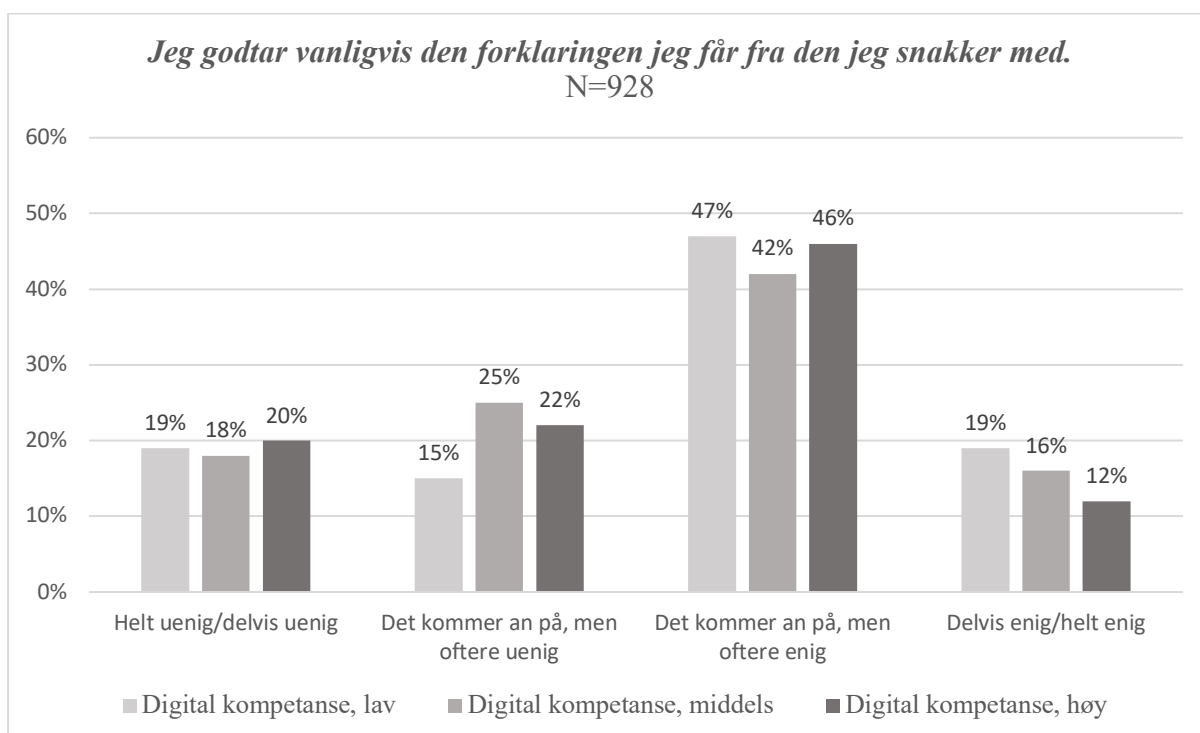


Fig 52 Aldersgrupper. Om å godta andres forklaringer



Figur 53 Har opplevd svindel, og jeg godta andres forklaringer



Figur 54 Digital kompetanse og jeg og jeg godta andres forklaringer

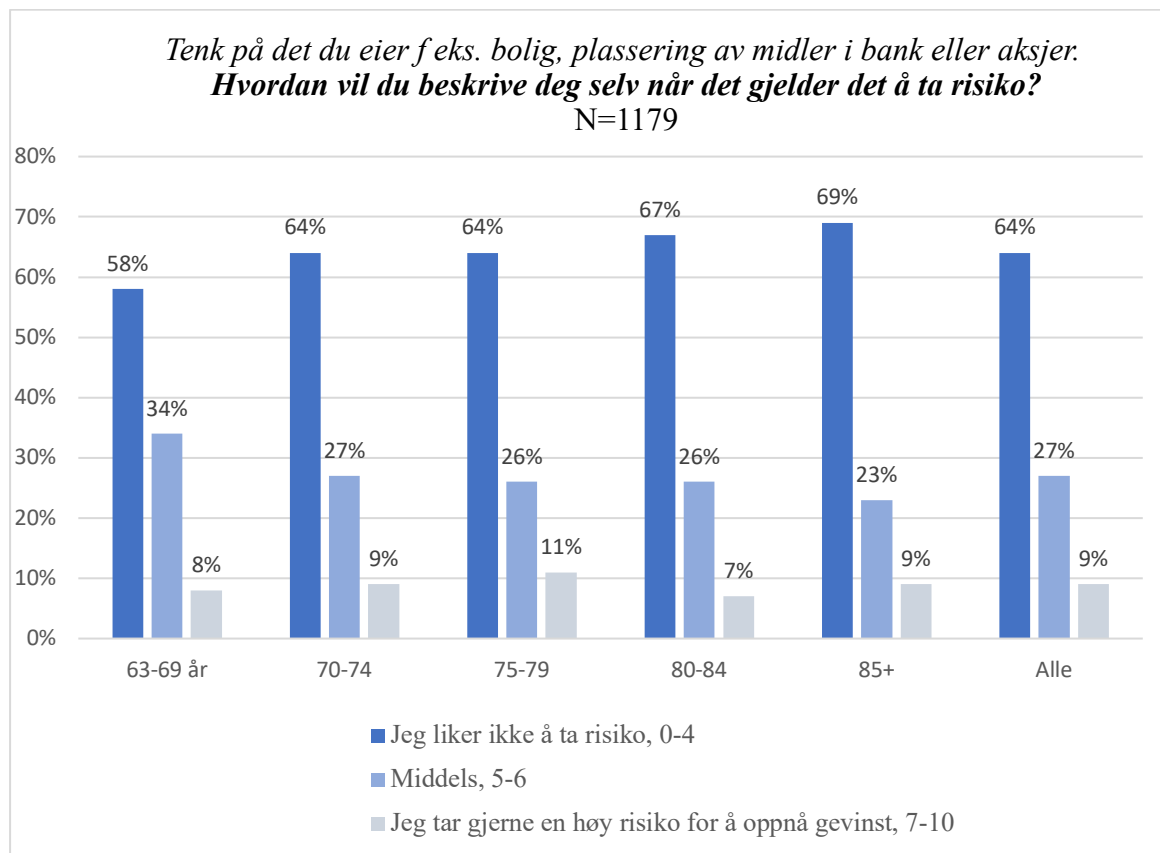
Det er 59% som er mer enig enn uenig i dette utsagnet, se figur 51. Det er ingen forskjell mellom kvinner og menn. Det er heller ingen forskjell når det gjelder om noen har opplevd svindel eller ikke. Totalt sett kan vi si det samme om de tre digitale kompetansegruppene. For alder er det derimot en forskjell, de yngste eldre er mindre grad enige i utsagnet sammenliknet med de eldre.

Det kan være at det er vanskelig å gjøre en god vurdering av seg selv. Ved å se på de spørsmålene vi har stilt har vi søkt å avdekke hva som kan skille de som har opplevd svindel fra de andre som ikke har opplevd svindel. Vi har ikke vært tett på svindelhendelsen og derfor kan vi ikke stille konkrete spørsmål om skepsis og tillit til andre, om konformitet og om en godtok forklaringen i denne konkrete svindel situasjonen. Spørsmålene vi har stilt er ikke uviktige, men det kan være tester som phishing-tester vil gitt mer konkret informasjon enn det spørsmålene om konformitet gjør.

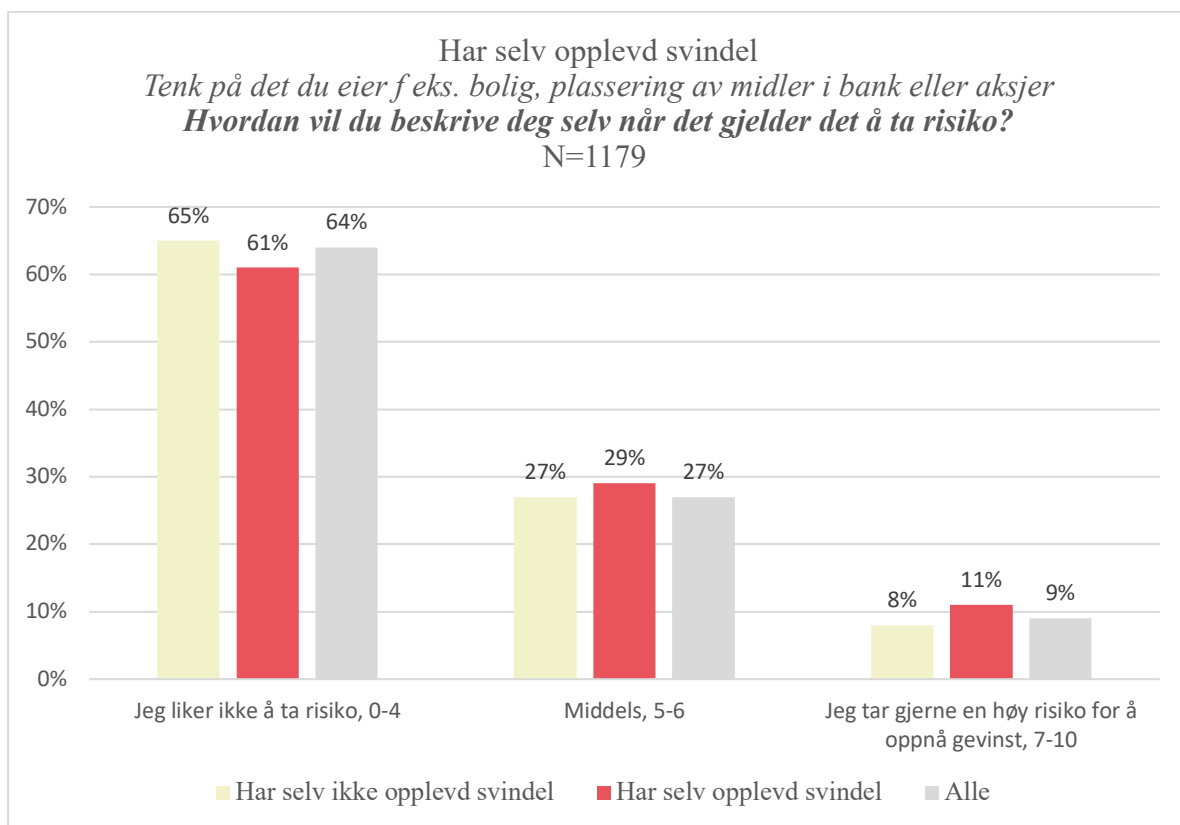
3.5.4 Om å ta risiko

Mange er forsiktige og ønsker ikke å ta større risiko enn de må. Andre tenker: den som intet våger intet vinner. Det kan være et de som i større grad enn andre tar risiko, også er mer utsatt for svindel. Det må ikke være slik. Det kan være at en har høy oppmerksomhet mot mulig svindel, og at det derfor ikke er flere svindelhendelser blant de som svarer at de liker å ta risiko, for eksempel økonomisk risiko enn de som ikke liker å ta risiko.

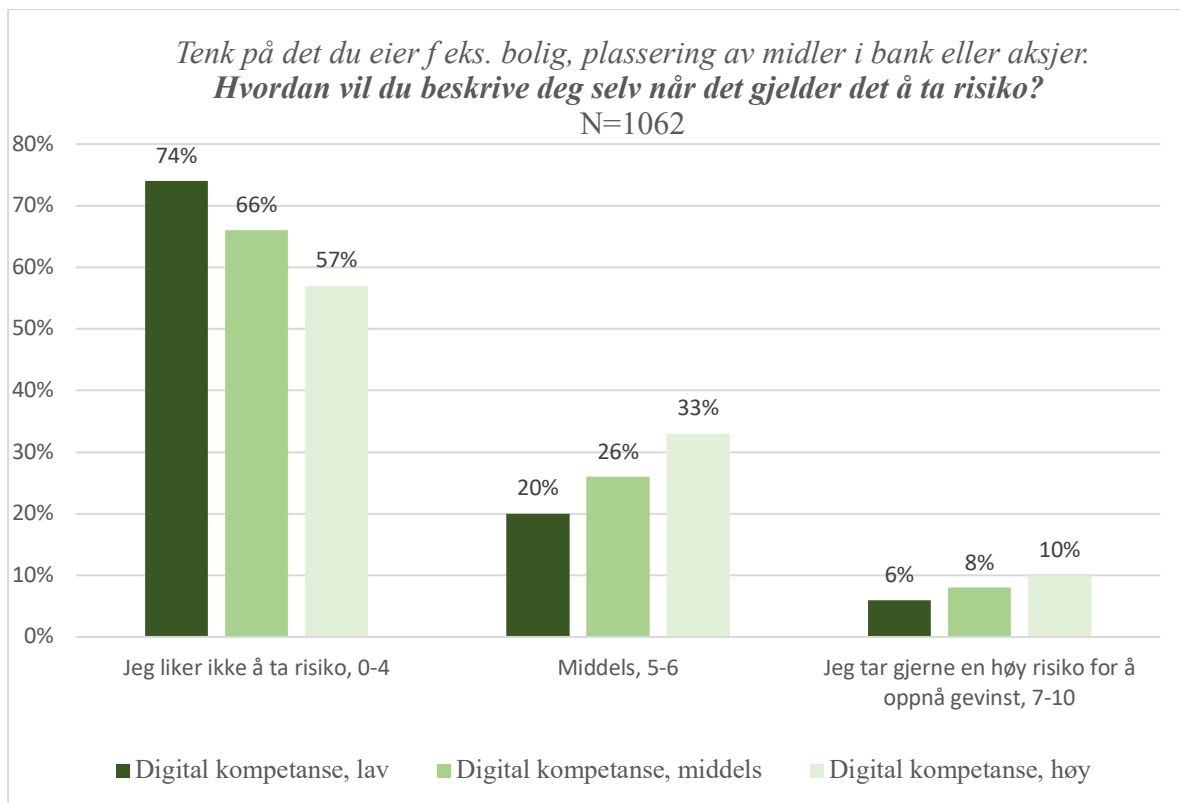
Vi spurte “*Hvordan vil du beskrive deg selv når det gjelder det å ta risiko*”.



Figur 55 Aldersgrupper og om å ta risiko



Figur 56 Har selv opplevd svindel, har ikke opplevd svindel, og om å ta risiko



Figur 57 Om å ta risiko vs. digital kompetanse.

Figur 57 ovenfor viser at det er forskjeller mellom de tre digital kompetanse gruppene. De med lav kompetanse har lavest risikovillighet, de med middels noe høyere risikovillighet, og de med høy digital kompetanse høyest av de tre gruppene – se figur 57.

Det er noen flere i aldersgruppen, 63-69 år som er villig til å ta risiko sammenliknet med de andre aldersgruppene, men samlet sett kan en si at 2 av 3 ikke liker å ta risiko, mens 1 av 3 i noen grad vil gjøre det. Andelen jeg tar gjerne høy risiko er 9%

3.6 Digital kompetanse

Det er ulike måter å få frem hva slags digital kompetanse en person har. Vi har benyttet en spørreundersøkelse, det vil si en form for selvrapportering. Vi kunne derfor ikke observere ferdigheter eller gi respondentene en oppgave for å få frem eller avdekke hvilket ferdighetsnivå en person har. For å ikke bare spørre generelt og overordnet bruker vi fire spørsmål hentet fra *The European Digital Competence Framework for Citizens*⁹, også kjent som *DigComp*.

Spørsmålene i *DigComp* er brukt i mange europeiske land. Det er langt flere spørsmål enn de fire vi har valgt. Det å bruke alle ville medført at undersøkelsen hadde blitt mer enn dobbelt så lang. Derfor ble det et utvalg med disse fire utsagn:

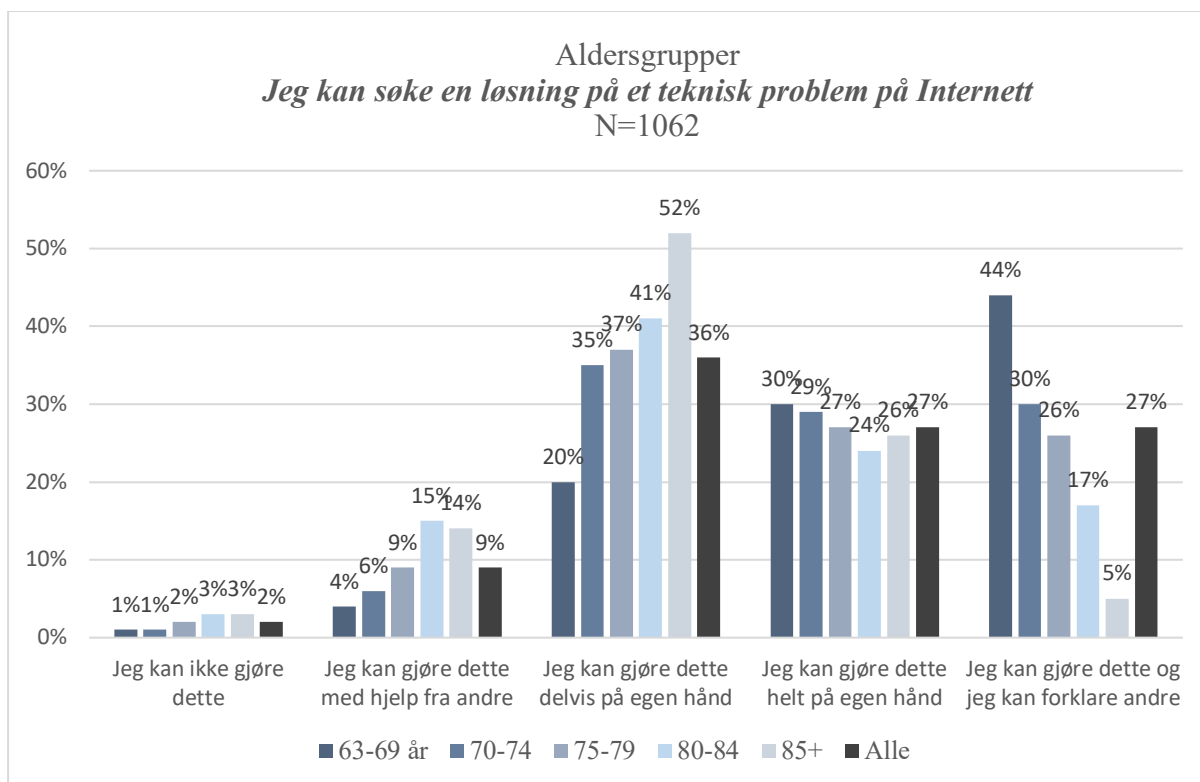
- *Jeg kan søke en løsning på et teknisk problem på Internett.*
- *Jeg kan selv bruke en app for å logge inn på en sikker nettside.*
- *Jeg kan selv installere en programvare eller en app.*
- *Jeg kan forbedre mine digitale ferdigheter om jeg ønsker å gjøre det.*

Svaralternativene omfatter de følgende fem punkter på en skala fra 1 til 5:

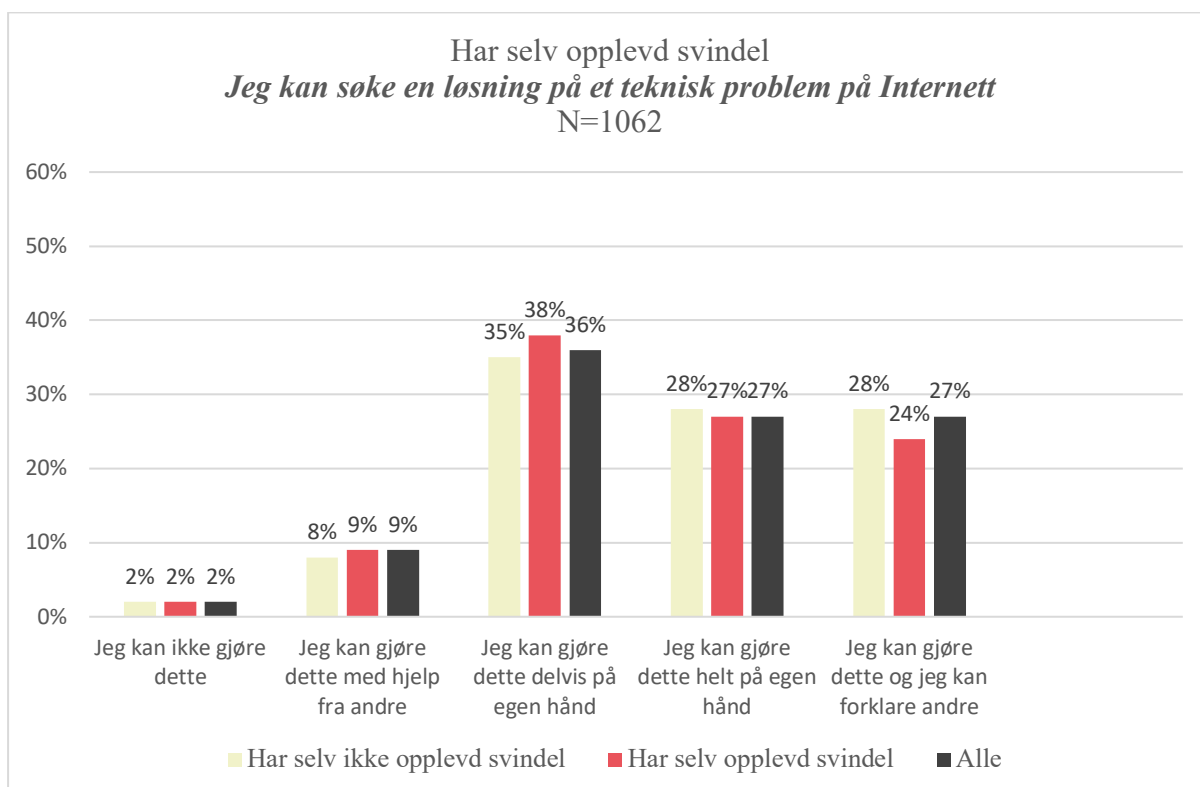
- *Jeg kan ikke gjøre dette (1)*
- *Jeg kan gjøre dette med hjelp fra andre (2)*
- *Jeg kan gjøre dette delvis på egen hånd (3)*
- *Jeg kan gjøre dette helt på egen hånd (4)*
- *Jeg kan gjøre dette og jeg kan forklare andre (5)*

Ut ifra dette har vi laget en digital kompetanse-skala med tre nivåer: lav, middels og høy. Lav er 2 eller lavere i gjennomsnitt, middels er 3 i gjennomsnitt, og høy er 4 eller høyere i gjennomsnitt.

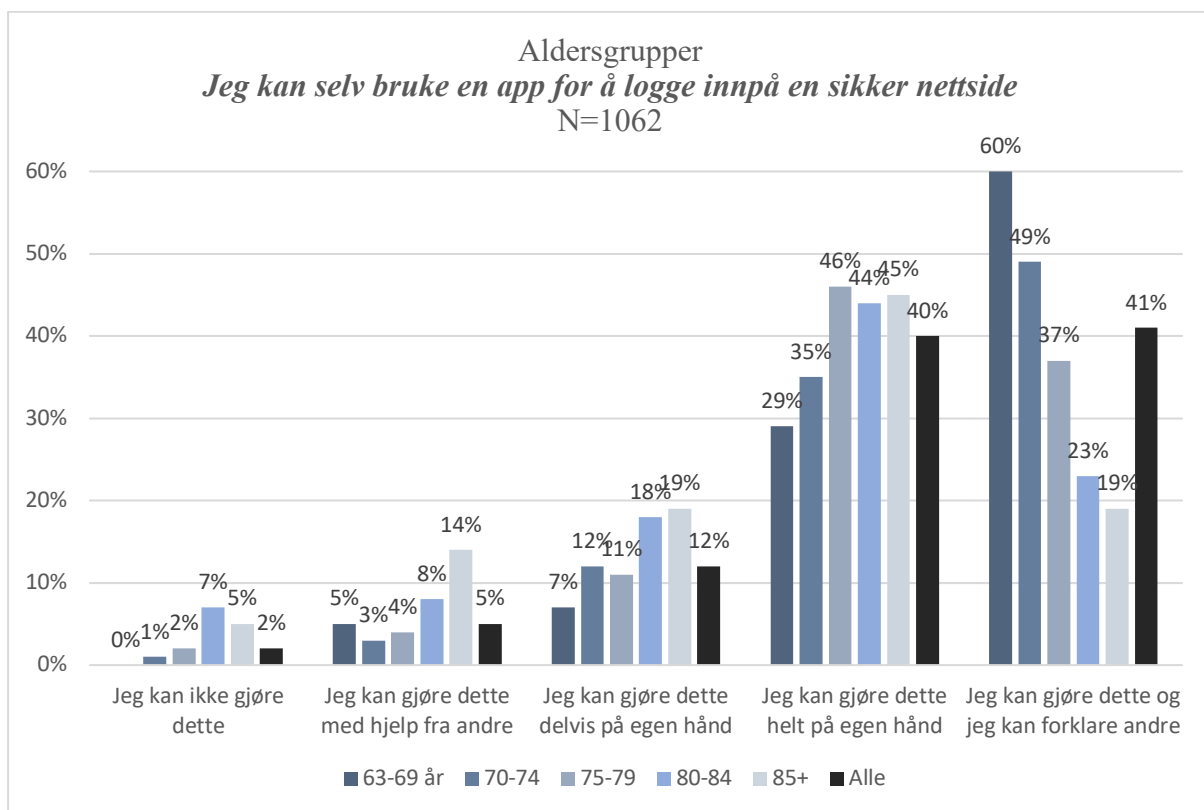
⁹ https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-citizens-digcomp_en



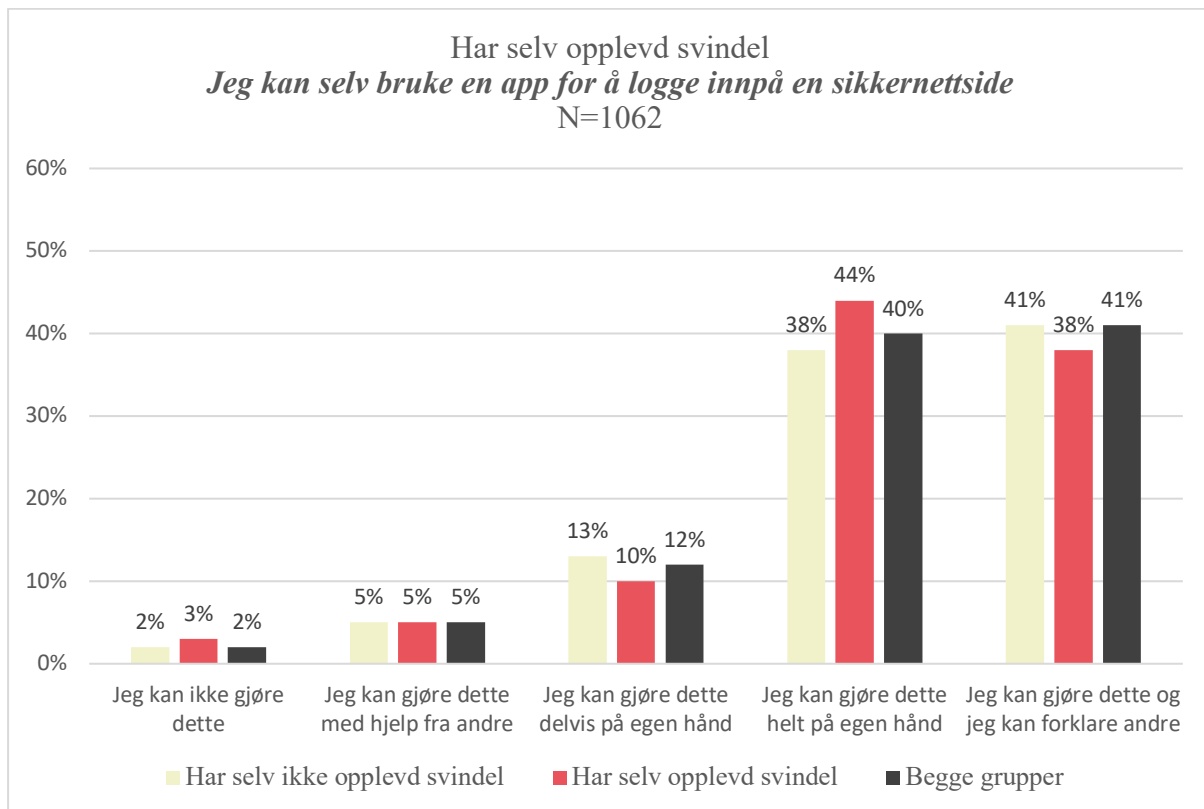
Figur 58 Aldersgrupper og jeg kan søke en løsning på et teknisk problem på Internett



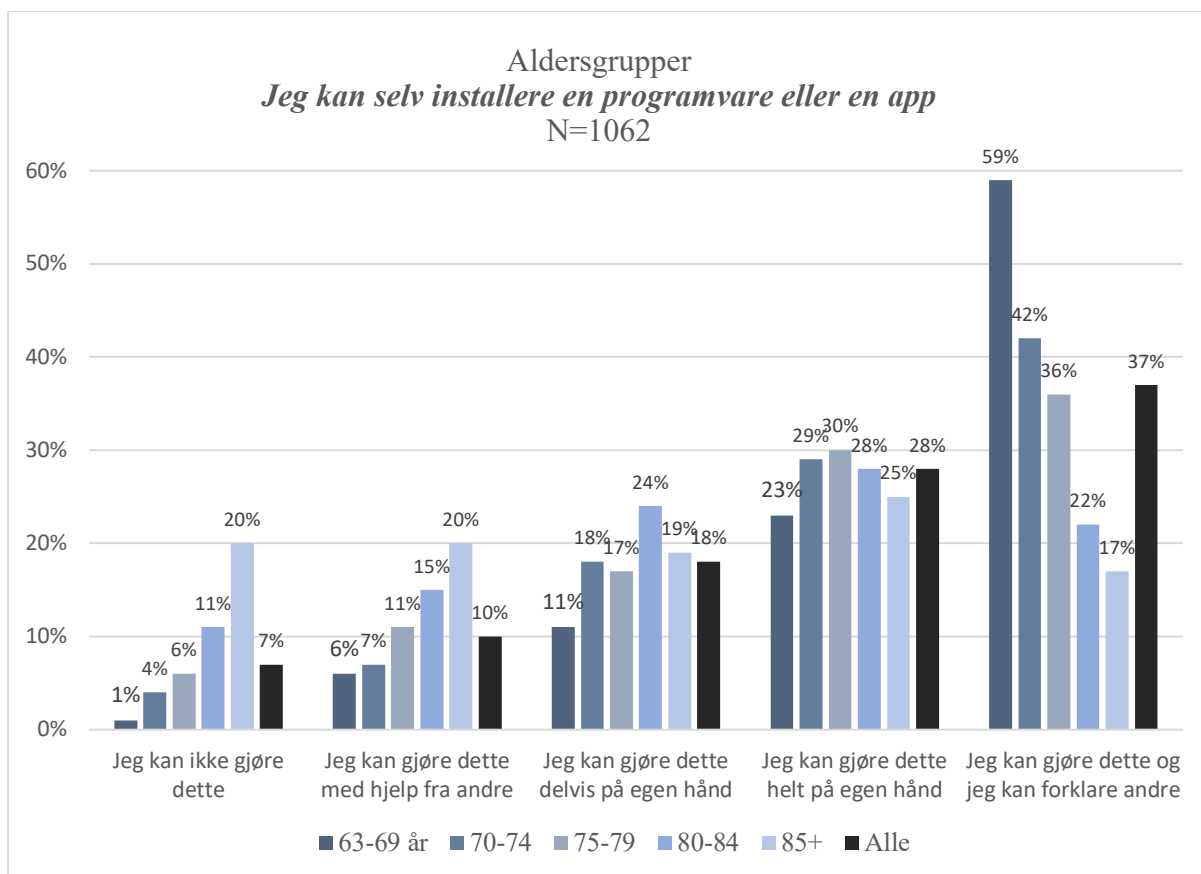
Figur 59 Har selv svindelerfaringer og jeg kan søke en løsning på et teknisk problem på Internett



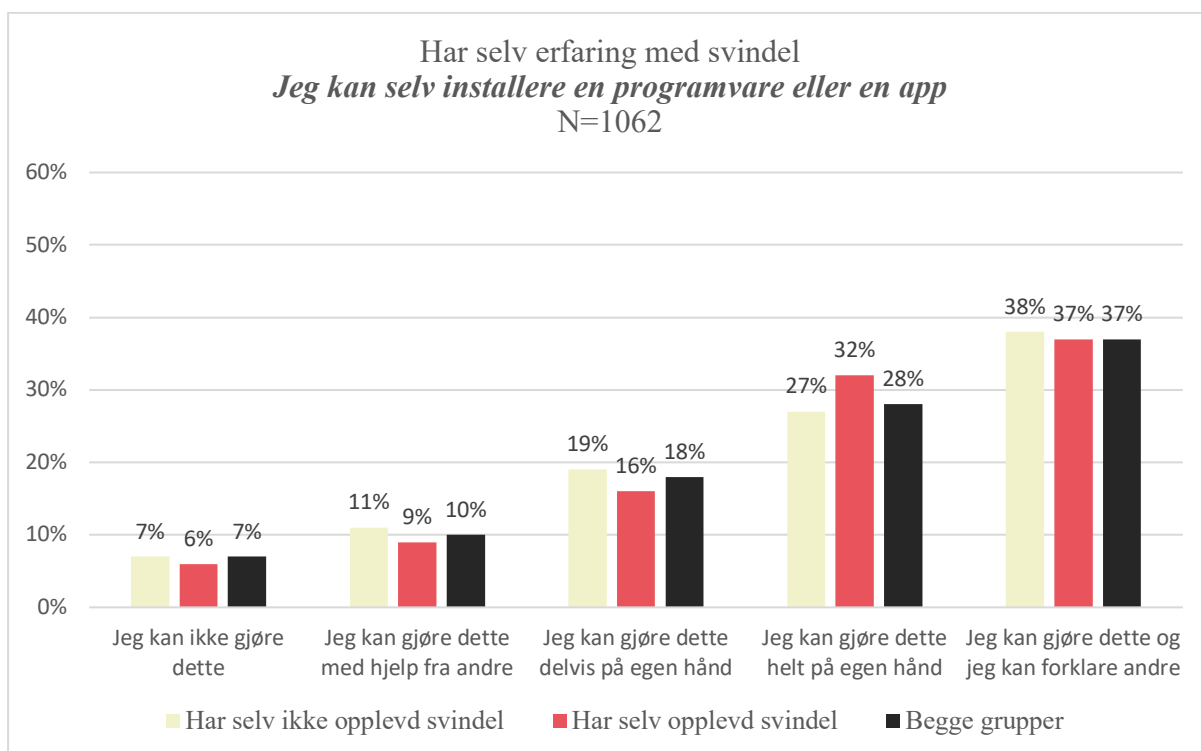
Figur 60. Aldersgrupper. *Jeg kan selv bruke en app for å logge meg inn på en sikker nettside*



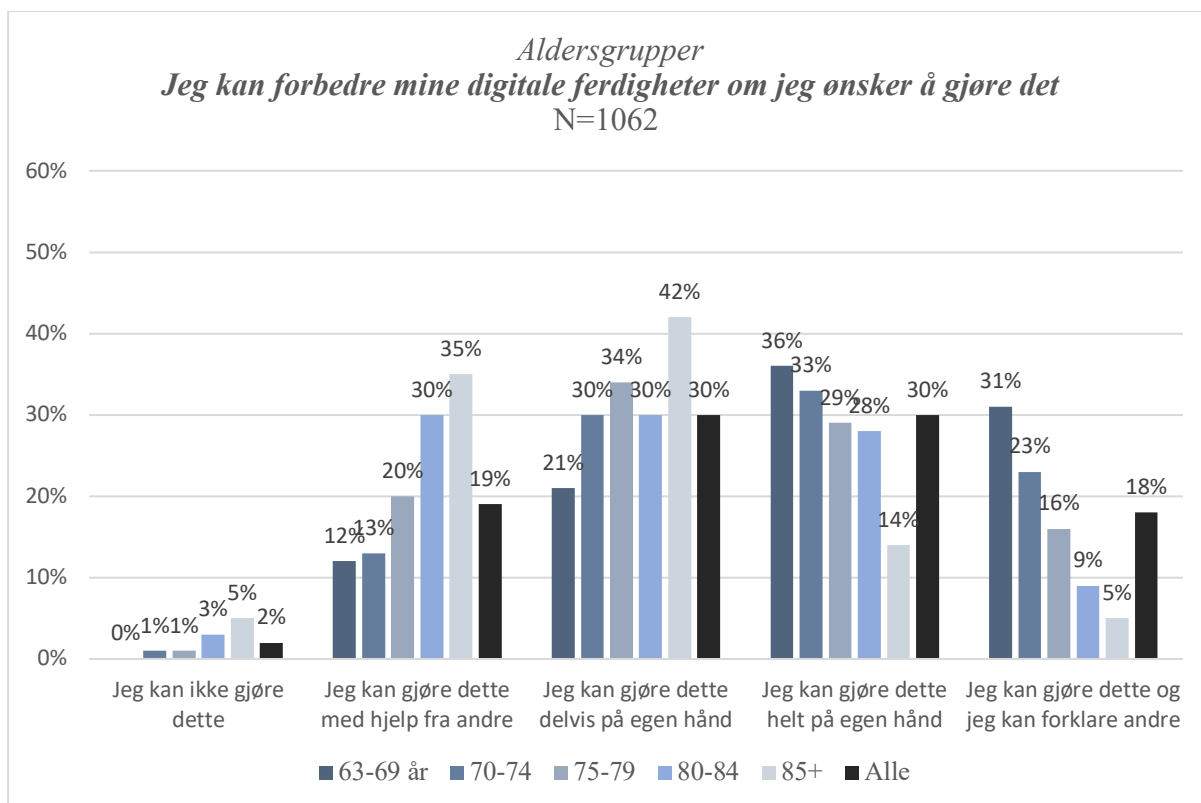
Figur 61 Har selv opplevd svindel og *Jeg kan selv bruke en app for å logge meg inn på en sikker nettside*



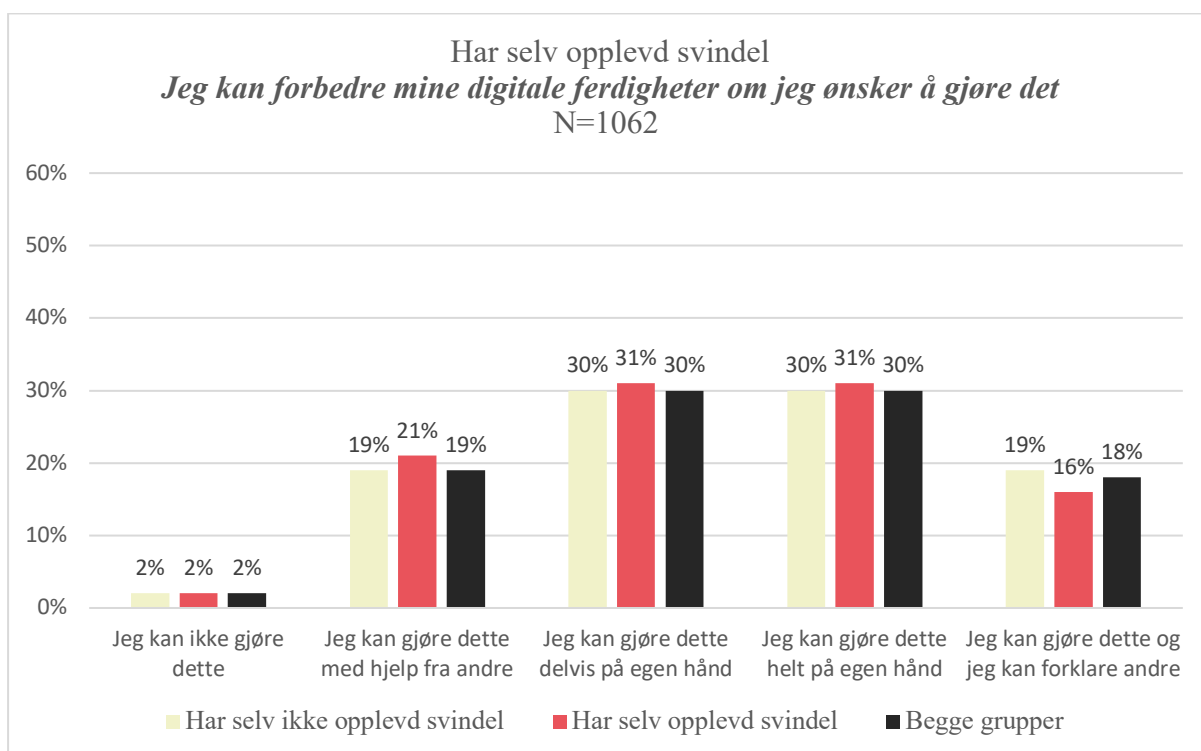
Figur 62 Aldersgrupper og evne til å installere programvare



Figur 63 Kan installere programvare og har selv opplevd svindel



Figur 64 Aldersgrupper, og jeg kan forbedre mine digitale ferdigheter om jeg ønsker å gjøre det



Figur 65 Aldersgrupper, og jeg kan forbedre mine digitale ferdigheter om jeg ønsker å gjøre det

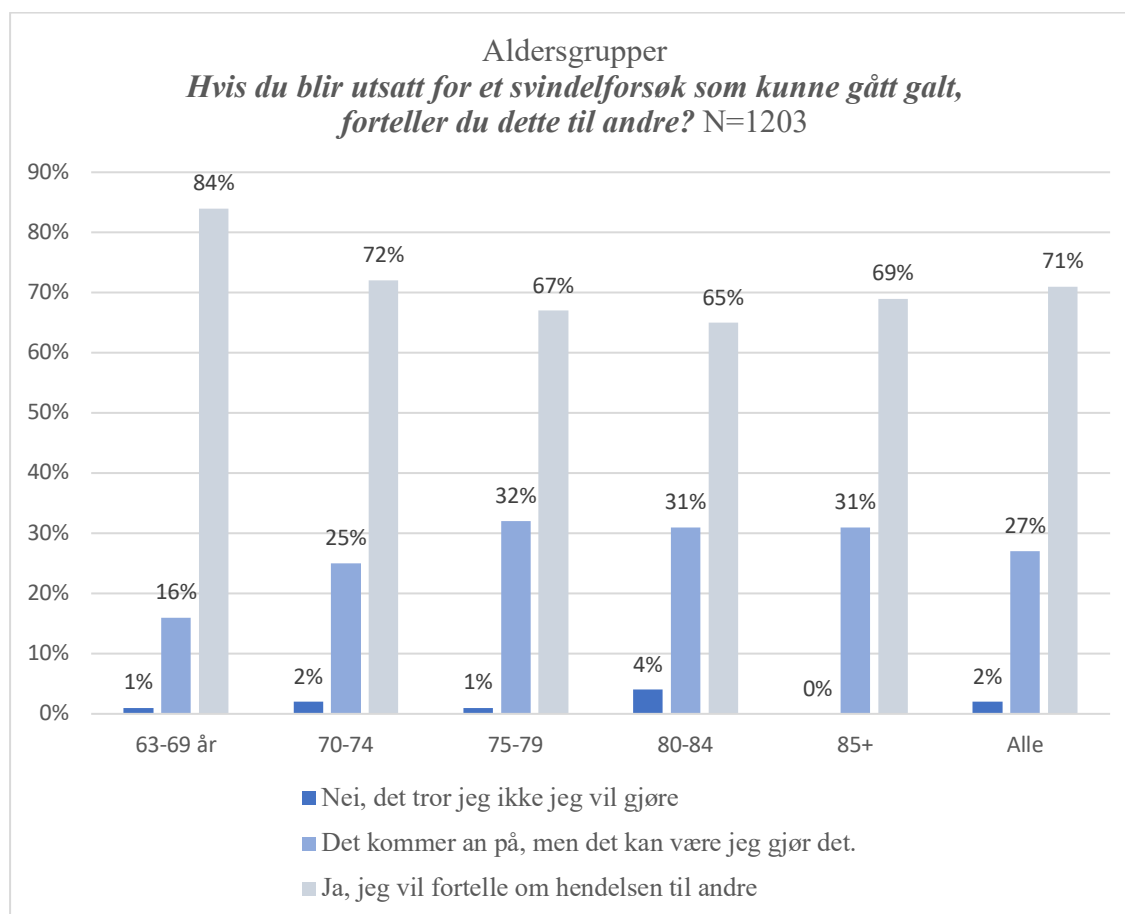
For har opplevd svindel – har ikke opplevd svindel skiller ikke digital kompetanse de to gruppene – se figurene 59, 61, 63 og 65.

For alder er det en forskjell. De yngste eldre har bedre digital kompetanse enn de i 70-årene – se figurene 58, 60 ,62 og 64. Dette er som forventet. Med økende alder faller motivasjonen til å lære seg ny ting, inklusive ny teknologi. Dessuten, det er lengre tid siden en var yrkesaktiv og i jobbsammenheng og da måtte bruke teknologiske verktøy og kommunisere på tekniske plattformer bestemt av arbeidsgiver.

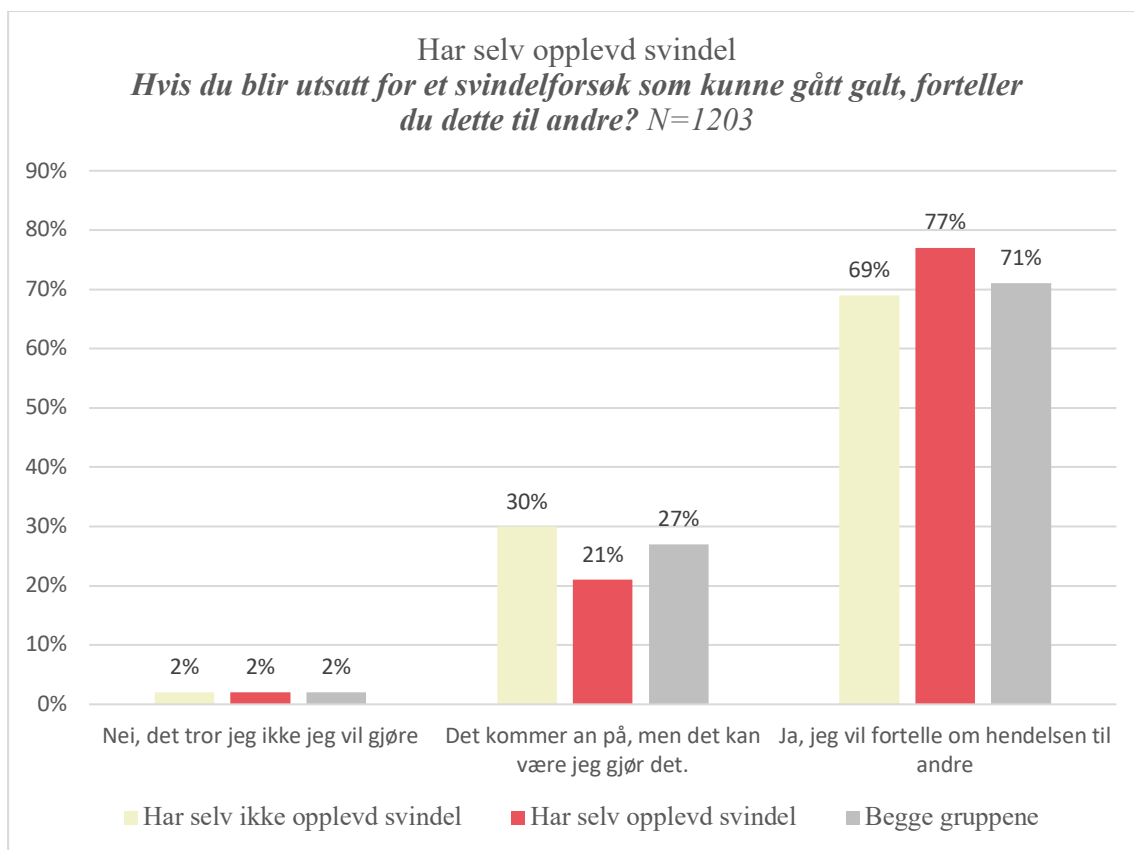
3.7 Om å dele svindelhendelser med andre

Det er, for mange, ikke hyggelig å fortelle om ting som har gått galt, for eksempel at en har blitt lurt. Vi spurte om en vil fortelle om svindelforsøk både fordi dette gjør at stigma reduseres, fordi vi mener at mennesker kan støtte hverandre, og fordi terskelen til å kontakte bank, kredittkortselskap om politi da blir lavere.

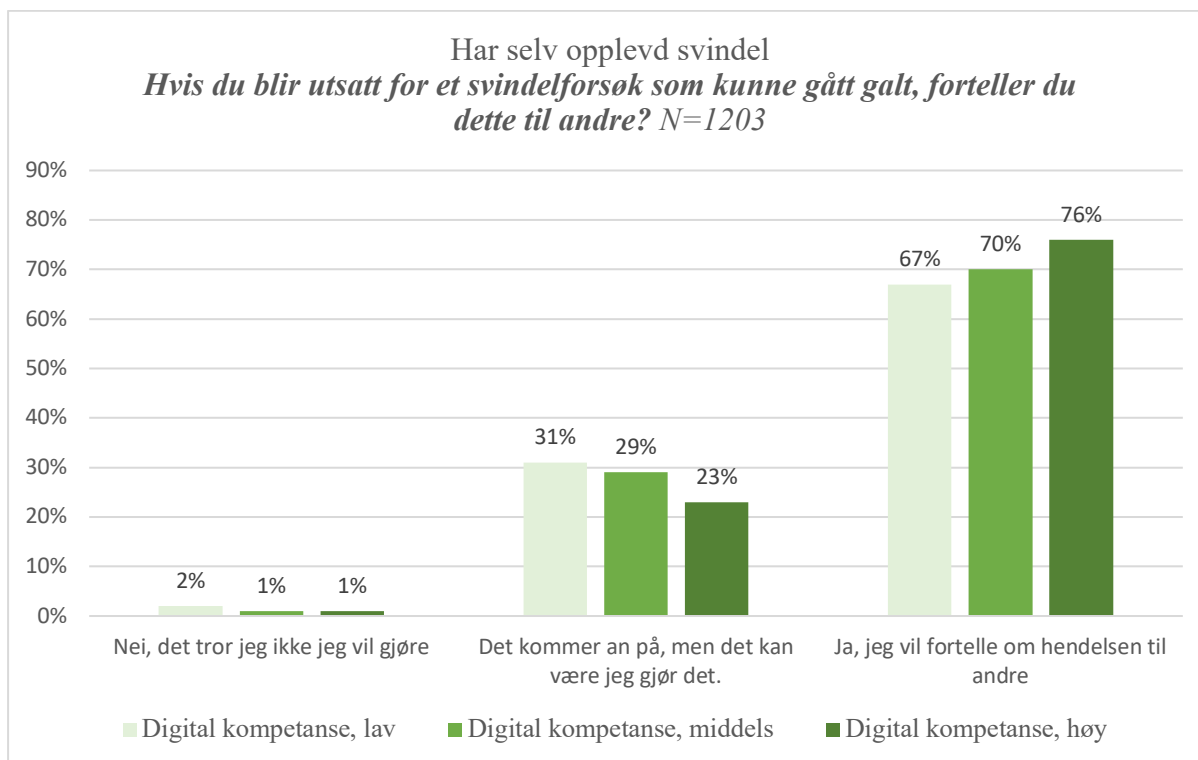
Vi stilte spørsmålet: *Hvis du blir utsatt for et svindelforsøk som kunne gått galt, forteller du dette til andre?*



Figur 66 Aldersgrupper og om det å dele om svindelforsøk med andre



Figur 67 Har selv opplevd svindel og om det å fortelle om svindelforsøk til andre



Figur 68 Digital kompetanse og det å dele om svindelforsøk med andre

De yngste er mest villige til å dele svindelerfaringer med andre, men det er ingen store forskjeller – se figur 66. Det er heller ikke noen entydig relasjon når villigheten ses i sammenheng med tidligere svindelerfaringer. De med høy digital kompetanse er noe mer de villige til å dele sin opplevelse sammenliknet med de to andre gruppene.

Det er positivt at 71% svarer ja, jeg vil fortelle om svindelhendelsen til andre. I tillegg svarer 27% at det kommer an på, dvs. de kan komme til å gjøre det.

3.8 Hva sier de eldre om hva som kan være til hjelp?

Vi har analysert fritekstfeltene fra syv spørreundersøkelser til alderspensjonistene med til sammen 352 svar. Disse kommer fra to spørsmål i undersøkelsen med følgende formulering:

· *Spørsmål 1: “Kan du fortelle oss om svindel og svindelforsøk? Hva har du eller noen du kjenner godt opplevd?”*

· *Spørsmål 2: “Om svindel. Er det noe annet som vi burde spurt om?”*

I det følgende presenterer vi en oppsummering av de egenrapporterte svindelopplevelsene. Vi skiller mellom disse fire:

- Generelle svindelerfaringer,
- konkrete historier,
- beskrivelser av følelsesmessige og tillitsrelaterte reaksjoner, og
- respondentenes egne anbefalinger.

3.8.1 Generelle svindelerfaringer

Totalt sett har vi, i undersøkelsen, identifisert 252 svindelerfaringer fra de to åpne spørsmålene. De fleste erfaringene er selvopplevde, men noe er også fra pårørende f.eks. foreldre, voksne barn eller fra en i bekjentskapskretsen. Noen av respondentene er svært ordknappe og skriver bare ja på spørsmålet, mens det lengste inneholdt en utførlig beskrivelse med over 200 ord.

Mange respondenter bemerket at svindelforsøkene skjer svært ofte. Kommentarer som: *“Skjer hele tiden og i STORT omfang!”*, *“Mottar daglig svindelmailer”* og *“daglig 3-5 svindelforsøk”* viser dette. En ikke ubetydelig andel av respondentene skrev om to eller flere svindelhistorier. Flere kommenterte også at svindelforsøkene blir mer og mer avanserte. Eksempler på dette er: *“forsøkene blir mer og mer realistiske.... (jeg) bruker mer tid på å vurdere hver mail”*, noe som delvis skyldes *“endringer av apper og programmer, stadig ny design”*.

Målet for svindlerne er svært ofte å stjele penger. Hvordan svindel skjer varierer ifølge respondentene mye. De forteller om svindelmetoder som dreier seg om nettbanken og kontoinformasjon, og om betalingsappen Vipps. Det er også noen få eksempler på kjøp av kryptovaluta. Det som av noen omtales som *ikke-penger-relatert* svindel dreier seg ofte inn på personnummer, personopplysninger og informasjon generelt. Hendelsene dreiet seg om

“Stjålet ID og endret postadresse,” og om hvor man oppholder seg eller hvem som er ens venner på sosiale medier.

Svindlerne bruker ulike fremgangsmåter. Mange forteller at de er blitt kontakt via telefon. En opptelling av hva slags kanaler som benyttes til svindel viser følgende: telefon er brukt i 60% av tilfellene etterfulgt av fulgt av SMS (21%) og e-post med vedlegg (20%). Det er også eksempler på bruk av Messenger og andre meldingstjenester. En forteller om at han fikk et vanlig brev i posten.

Det er ikke alltid at de som er forsøkt svindlet taper penger, men det er dessverre mange eksempler på at svindlerne har lykket. Svindelbeløpene respondentene oppga å ha tapt i svindel varierer fra små beløp til titalls tusen, men også på 500.000 kroner og tap på gambling eller kryptohandel på over 1 million.

Respondentenes svindelhistorier har noen felles kjennetegn som for eksempel det at de dreier seg om:

1) Foretaks- og personsvindel hvor svindlerne utgir seg for å være noen andre, for eksempel fra kjente foretak som politiet, banker, forsikringsselskap, parkeringsselskap, flyselskap, Posten, Tolletaten, Altinn, Skatteetaten, Vegvesenet med flere. Det er også eksempler på at svindlerne påstår at de er en venn / venninne, styreleder, sjef eller lignende.

2) direkte tyveri hvor prøver svindlerne å stjele fysiske bank- eller kredittkort og ID-kort.

Fremgangsmåtene har også noe felles kjennetegn, blant annet det at:

1) Svindlerne presenterer en fiktiv historie. Eksempler på dette er påstanden om at et svindelforsøk må avverges, at en tilsynelatende ekte faktura må betales, at en utbetaling må foretas, at kundeopplysninger må oppdateres, at et gebyr må betales i forbindelse med påståtte mottak av forsendelser, og/eller tilsynelatende kjøp av kryptovaluta.

2) Tillit til avsender. Svindlerne prøver å vinne ofrenes tillit på ulike måter. I kjærlighetssvindel er det gjerne en kommunikasjon før svindelforsøket som har dette som mål.

3) Direkte utpressing og trusler. Svindlerne truer med å offentliggjøre av tabubelagte handlinger eller påstår at de vil offentliggjøre kompromitterende materiale. En variant av utpressing kan være bruk av ondsinnet programvare som skal låse filer på datamaskinen eller hele pc'en.

4) Dørsalg eller annet fysisk oppmøte. Flere av respondentene hadde erfart dette. Det var ingen som skrev om teknologi ble brukt som verktøy i slike forsøk, men noen ganger hadde offeret fått spørsmålet i forkant av besøket for eksempel fra det en tror er banken. Svindlerne kan spørre: ønsker du at vi kommer til deg og hjelper deg?

3.8.2 Enkelthistorier

Noen av respondentene forteller om hva de har opplevd. Det er både likheter og forskjeller i hva den enkelte har opplevd. I dette avsnittet gjengir hva 5 personer selv skriver om hendelsen. Disse fem enkelthistoriene viser at svindlerne bruker ulike fremgangsmåter. Det er flere enn disse fem, men de viser at noe av bredden i svindelmåtene og hva svindlere gjøre for å lure mennesker.

Mann, 72 år: *“ble nylig svindlet via falske sms meldinger (tilsynelatende fra en nærstående) og lurt til å overføre penger via Vipps.”*

Kvinne, 79 år: *“Fikk også en mail fra noen som påstod at de hadde nakenbilder av meg og krevde penger for ikke å offentliggjøre de.”*

Kvinne, 73 år: *“Sms fra Altinn om prøvesvar, prøvde å logge inn, (dette) gikk ikke. Telefonen min ringte, noen prøvde å komme inn på kontoen min, de (sa de) kunne hjelpe meg å bytte kode, og slette kontoen. Da våknet jeg og ringte dnb, de hjalp meg. (Jeg) dro i banken dagen etter i stede for å ta det på telefon. (Om innholdet i SMS’n): Altinn sender ikke prøvesvar!!!”*

Kvinne, 68 år: *“Ble oppringt av en telefonstemme som jeg var sikker på var en nær venninne. ‘Er på nettet nå, skal bestille en super fin [ting], et kjempegodt tilbud, hvis jeg bestiller 2, slipper vi frakt. Er du interessert’. (jeg svarte): ‘Ja, det vil jeg’. ‘Kan vi bruke ditt kreditt[kort] for den som skal til deg’. Kortet ble belastet med 4000,- [...] (Litt senere) Jeg ringte til venninnen som sa at hun ikke hadde ringt.”*

Kvinne, 73 år: *«Noen har bestilt varer fra nettbutikk i mitt navn for nesten 2 år siden. De var i kontakt med 3 steder til, men bestilte ikke. Varene de henta i nærmeste post i butikk kosta ca. kr 7000.-. Slapp å betale etter at jeg hadde anmeldt til politiet. Svindelen blei oppdaga pga av brev fra kredittvurderingsfirma, men det ene firmaet hadde sendt brevet til den e-posten svindlerne hadde opprettet i mitt navn. (Jeg) oppdaga (dette) da jeg logga meg inn med bankID for å legge inn kredittsperre.”*

3.8.3 Følelsmessige og tillitsrelaterte reaksjoner

Vi kan gå ut ifra at ingen ønsket å bli svindlet, og at dette ikke bare dreier seg om økonomisk tap, men om det følelsmessige negative. I det åpne spørsmålet bad vi respondenten fortelle om svindelhendelser, men uten å spørre: hva følte du da du oppdaget at du var blitt svindlet, eller forsøkt svindlet? Respondentenes svar skjuler nok noen av de følelserrelaterte reaksjoner på svindelforsøk. Som vist tidligere i rapporten svarte respondentene på spørsmålene om i hvilken grad de ble frustrerte, redd for å bli lurt, og om man tenker lenge på en negativ hendelse som en svindelhendelseer

Noen kommer også inn på dette når de forteller om en svindelhendelse. Det er ikke overraskende er redsel et tema som går igjen. Her er noen eksempel: (Jeg er) *“veldig redd for svindel. spesielt banksvindel”*, (jeg) *“er veldig skeptisk og redd for å bli svindlet”*. Redselen kan også skyldes det at ens vurderingsevne kan bli svekket med økende alder. For eksempel er det en som skriver: *“(jeg) er jo litt redd for at jeg skal bli sløvere ettersom tiden går”*. Noen trekker også frem sinne og skam. Det er respondent som skriver: *“(det er en) vanlige*

reaksjon på å ha blitt svindlet 1) å bli sint 2) å føle skam og at man har dummet seg ut. Antakelig forteller man det ikke til noen.”

Det er også eksempler på at høy tillit til andre gjør at en lar andre gjøre innloggingen for seg, eller får hjelp uten å tenke på at, hvis en gjør dette, gir fra seg passord. Det er en som skriver: “Medlemmer i Pensjonistforbundet møter kan av og til be om kodehjelp i vippsing vs loddssalg”.

3.8.4 Respondentenes anbefalinger

Hvordan få hjelp? En del av respondenter skrev om hva de mente kunne være til hjelp for at de ikke skal å bli lurt. Noen av respondentene i undersøkelsene kom med konkrete forslag til hva som kan være til hjelp. Forslagene kan deles inn i disse fire kategorier:

- Generelle anbefalinger for digital adferd for å unngå svindel
- Detaljerte anbefalinger for digital adferd for å unngå svindel
- Anbefalinger om hvem en skal kontakte og be om hjelp fra
- Andre anbefalinger og ønsker

Nedenfor gjengir vi noen anbefalinger under hver av disse overskriftene. Vi har ikke foretatt en vurdering av forslagene enkeltvis, vurdert i hvilken grad de er gode eller realistiske. Formålet er å gi et innblikk i hvordan en del eldre tenker om digital adferd og hvordan de kan få hjelp.

Generelle anbefalinger for å unngå svindel

- Man bør generelt være oppmerksom og vær på vakt. “Være på vakt”
- Det kan være nyttig å følge huskeregelen beskrevet av de tre punktene “STOPP > TENK > SJEKK!”.
- Man bør bruke to-faktor-autentisering der det er mulig.
- Man bør ikke oppgi sensitive personopplysninger eller data til andre. Eksempler: “Oppgi ALDRI kontonummer, PIN-koder og annen sensitiv informasjon”, “Lære å si nei når noen spør etter kontonummer eller fødsels- / personnummer”
- Man bør bruke kredittkort fremfor bankkort på nettet på grunn av at disse er mer sikre.
- Man bør kontinuerlig / med jevne mellomrom øke og trene sin digitale kompetanse med relevante kurs. “Man kan aldri bli utlært”, “Fint at det minnes om dette.”
- Ulike organisasjoner som Pensjonistforbundet og Seniornett burde samarbeide med banken og kommunen om informasjonsarbeidet og formidlingen.
- Det bør være tilbud på sikkerhetskurs, som de som ofte gjennomføres i regi av en arbeidsgiver.

Detaljerte anbefalinger for å unngå svindel

Man bør alltid sjekke avsender av en melding / e-post.

- Man bør ikke trykke på lenker i meldinger fra noen man ikke stoler på.

- Man bør ikke besvare eller åpne henvendelser fra ukjente.
- Man bør ikke ta telefonsamtaler fra ukjente, især utenlandske numre.
- Man kan eventuelt ringe vedkommende opp igjen eller sende en SMS om hva det gjelder.
- Man kan lage en automatisk respons ved oppringning av ukjente numre eller blokkere disse umiddelbart.
- Man bør slette e-poster/SMSer og lignende som kommer fra ukjente/noen man ikke stoler på

Anbefalinger om hvem en skal kontakte og be om hjelp fra

Man bør raskt henvende seg til banken eller kortselskapet.

- Banken bør raskt gi anledning til å yte hjelp. “Rask respons fra banken”, “Banken ordnet opp.”
- Noen bemerket også at det bør bli *“lettere å komme i kontakt med mennesker som kan hjelpe”* i den forstand at det kan være tungvint med tunge telefonløsninger hos banken med kompliserte menyer.
- *“Bank og tjenesteleverandør bør ta et større ansvar.”*
- Man kan henvende seg til pårørende.
- Det bør være tilbud på en hjelpetelefon. Det *“burde vært en telefon man kunne ringe og fått råd.”*
- Man kan henvende seg til data- og telefon-servicetjenester. Jeg fikk hjelp fra *“en datakyndig som etter en god del jobbing fikk orden på PC-en igjen”*

Andre anbefalinger og ønsker:

- De overordnede myndighetene bør beskytte innbyggere bedre.
- Noen ønsker funksjoner på telefonen som varsler om mulig svindel. *“Kunne ønske en ‘pop-up’ knapp når meldinger, reklame etc er urimelige og sannsynlig vis usanne.”*

3.8.5 Aktuelle problemstillinger

Respondentenes svar viser at digital svindel er et meget stort problem for eldre ikke bare i omfang og hyppighet av svindelforsøkene, men også ved at disse blir mer og mer avanserte. Når svindlere lykkes, kan den enkelte tape store beløp, og i forlengelse av dette slite med negative tanker, redsel for igjen å bli lurt, og mindre digital aktivitet.

Svindlerne velger de kanalene som eldre bruker mye: telefon, SMS og e-post. Meldingstjenester (chatte-applikasjoner) er per nå ikke like utbredt blant eldre som yngre aldersgrupper. Hvordan kommunikasjon i sanntid vil endre seg vet vi ikke, men det blir neppe mindre digital kommunikasjon med og blant eldre i fremtiden.

Den mest brukte svindelmetoden er at svindleren utgir seg for å være noen andre enn de er, eksempelvis noen fra et offentlig eller privat foretak mange har et forhold til. Svindleren presenterer en fiktiv historie. Dette for å prøve å forlede offeret til å gjennomføre en betaling eller gi fra seg opplysninger og / eller data som kan utnyttes av svindleren.

Vi har presentert noen enkelthistorier. Disse viser variasjonen i svindelforsøkene, og at en del blir lurt selv om informasjon som presenteres neppe kan stemme fordi det som sies er usannsynlig. Et eksempel er “nakenbilder” av en som nesten er 80-år, og det at Altinn skal ha sendt ut medisinske prøvesvar. Helseopplysninger om innbyggere deles ikke mellom alle offentlige aktører, men en som har tillit til Altinn kan bli lurt til å oppgi informasjon som til det vedkommende tror er Altinn.

Når svindlerne lykkes med å få offeret til å tro at henvendelsen kommer fra en nær eller kjent relasjon, er sannsynligheten for at vedkommende gjør det svindleren ber om mye høyere enn ellers. Den teknologiske utviklingen har kommet meget langt når det gjelder det å lage troverdige stemmer. Det lages videoer hvor det er vanskelig å se hva som er grafikk og hva som er vanlige videoopptak. Derfor er *deep fake*¹⁰ ekstra bekymringsverdig - både stemmer og grafiske genererte videoer med ansikter blir bare bedre og bedre.

Som mennesker har vi ulike personligheter. Dette kan ha betydning for hvor effektive svindelforsøkene er. Den som i utgangspunktet har meget høy tillit til andre, til offentlige aktører vil kunne være utsatte enn de som er mer skeptiske og tilbakeholdne. Men samlet sett viser ikke svarene en høyere sårbarhet for de som høyest tillit til andre og heller sier seg enige med enn å si imot andre, men sårbarheten synes å øke med økende alder. Vi legger her til grunn at det er en lavere digital aktivitet blant de eldste. Dette kan delvis forklare at færre blant de eldste var blitt svindlet. Det kan være at svindlerne trenger færre forsøk før de lykkes med å svindle de eldste.

For noen vil redsel, sinne og skam på grunn av svindel ha en stor betydning for deres bruk av teknologi, mens andre kun i mindre grad lar seg påvirke av denne bekymringen. Figur 14 om redsel for å bli lurt og om dette påvirker digital deltakelse og adferd er særlig relevant i denne sammenhengen. Selv om det ikke alltid er et 1-til-1 forhold mellom det folk sier og deres faktiske adferd er det grunn til å anta at den digitale deltakelsen påvirkes negativt.

4 Konklusjon og anbefalinger

Det er ikke mulig å alltid være årvåken og flink til å se at noe ikke er som det skal være. Dette vet de kriminelle og de bruker en rekke ulike svindelmetoder. Dessverre ligger de gjerne i forkant og utnytter både det som er mulig teknologisk sett med kunstig intelligens, og kunnskap om menneskelige svakheter. Det er derfor ikke overraskende at de lykkes i en del av svindelforsøkene.

Med økende alder går gjerne både motivasjon for å lære seg nye ting, og interessen for hva som skjer innen det teknologiske domenet. Det er derfor grunn til å forvente at eldre også i fremtiden er en målgruppe for svindlere.

Hva er det eldre ber om? Hva vil være til hjelp? Dette kan oppsummeres i fire punkter:

1) Eldre, ikke alle, men mange ønsker å være digitalt aktive og ha **god digital kompetanse**.

¹⁰ *Deepfakes* are images, videos, or audio that have been edited or generated using artificial intelligence, AI-based tools or audio visual editing software (wikipedia.org)

Dette ønsker mange å få gjennom kurs og opplæring. Eksempler fra det åpnet spørsmålet er: *“man kan aldri bli utlært”, “Fint at det minnes om dette”*. Noen foreslo sikkerhetskurs tilsvarende det arbeidsgivere tilbyr i dagens arbeidsliv.

2) Når svindel først har skjedd må det **handles raskt**. Ofte er det banken som sitter med nøkkelen for å unngå tap og andre alvorlige konsekvenser. Det er derfor viktig at kundene får hjelp raskt. For noen, og da særlig eldre, krever automatiske telefonsystemer med kompliserte menystrukturer for mye av den eldre. De fungerer ikke for mange eldre. Det å få snakke med en person er viktig. I tillegg kan ventetiden med slike systemer noen være utfordrende. Og for de systemene som tilbys. De må bli lettere å forstå, de må ha innebygd støtte for raskt å kunne sile ut pågående svindelsaker slik at disse kan følges opp umiddelbart.

3) Noen ønsket seg et **telefonnummer der de kan få hjelp** når de opplever svindelforsøk, og i svindel som har skjedd. Det bør i denne sammenhengen nevnes at Pensjonistforbundet i en periode har hatt et tilbud kalt «Smarttelefonen» som skal hjelpe den som ringer med spørsmål om smarttelefoner og nettbrett, apper, digitale gjøremål, passord, tofaktoraутentisering og også hjelp til å unngå svindel.¹¹ Mange eldre ønsker seg et lavterskeltilbud som kan brukes der og da, det vil si i det øyeblikket svindelforsøket skjer. For noen er terskelen for å kontakte bank eller politiet høy - de tar først kontakt i tilfellet de allerede har blitt svindlet, men altså ikke under selve svindelforsøket.

4) En funksjon i telefonen som tilsvarende en hjelpetelefon. Dette slik at en kan ringe for å snakke med en kundesrådgiver. Den eldre trenger råd, varsler og advarsel mot aktuell svindel. Et godt råd er dette. Dersom du blir kontaktet fra et ukjent nummer: undersøke nummeret og/eller kontakt med banken eller andre for å avklare hvem som har kontaktet deg. Gjør dette når du er logget inn med to-faktor autentisering. Det er noen teleoperatører som har denne funksjonaliteten. For eksempel tilbyr Telenor tjenesten Nummervarsel og Tjenesten SAFE som advarer mot svindel i visse tilfeller. Dette bør videreutvikles slike at slike tjenester kan blir bedre og mer treffsikre, og utvides til flere kanaler, som SMS og lignende, og som en løsning det fortrinnsvis ikke betales ekstra for. Det at 1 av 4 har opplevd svindel er et høyt tall. Det er mer sannsynlig at antallet som blir svindlet ikke går ned de neste årene, men øker. Bankene og tjenesteleverandørene innen telekom har de eldre som kunder. Fordi de har en kunderelasjon har de muligheter til, og må gjøre mer for de eldre.

De eldre, ikke alle, men mange kan beskrives som den svake part, og de overlates i stor grad til seg selv. De eldre har ikke en arbeidsgiver som overvåker, gir opplæring, gjennomfører phishing-tester, sørger for at sterke passord og autentiseringstjenester brukes. Derfor må banker og aktører som leverer digitale tjenester gjøre mer, ved noen ganger å gripe inn og hindre, andre ganger ved å påvirke og veilede. Veiledning av og for mennesker til mennesker koster, men slik hjelp betyr også at den eldre føler seg forstått og får en form for mental støtte.

¹¹ Smarttelefon var et tilbud Pensjonistforbundet hadde frem til 31.12 2024.

Referanser

Brügger, A., Dorn, M. H., Messner, C., & Kaiser, F. G. (2019). Conformity within the Campbell paradigm: Proposing a new measurement instrument. *Social Psychology*, 50(3), 133–144.

FHI: Folkehelseinstituttets rapport om livskvalitet:

<https://www.fhi.no/he/fr/folkehelse rapporten/samfunn/livskvalitet-i-norge/?h=1&term=>

EU: The European Digital Competence Framework for Citizens

https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/education-and-training/digital-transformation-education/digital-competence-framework-citizens-digcomp_en

NRK

https://www.nrk.no/mr/ssb_-auke-i-bedragerisaker-som-blir-melde-til-politiet-_finans-norge-trur-det-er-store-morketal-1.17432003

Statistikk Sentralbyrå, SSB

<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/kriminalitet-og-rettsvesen/statistikk/anmeldte-lovbrudd-og-ofre/artikler/aldri-for-er-det-anmeldt-flere-bedragerier>

<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/levekår/statistikk/livskvalitet>

Regjeringen, Digitaliseringsrundskrivet:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id3103320/>

Stortinget: Meld. St. 23 (2012–2013): 18.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-23-20122013/id718084/>

The Sosial Trust Scale, ESS

<https://zis.gesis.org/skala/Breyer-Social-Trust-Scale-%28ESS%29?lang=de>

Wikipedia, about deep fakes

Deepfakes are images, videos, or audio that have been edited or generated using artificial intelligence, AI-based tools or audio-visual editing software (wikipedia.org)

Vuorikari, R., Kluzer, S. & Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: The Digital Competence

Framework for Citizens With new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications

Office of the European Union [https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/](https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415)

JRC128415

Vedlegg - spørsmål i undersøkelsen

Deltok du på medlemsmøtet ?

Kjønn

Hva er din alder?

Hvordan er din bo-/familiesituasjon?

Jeg bor alene, Jeg bor med ektefelle/partner, Annet.

Om NAV, politiet, skattemyndighetene og lignende offentlige institusjoner. Hvor høy grad av tillit har du til disse? Skala fra 0 til 10.

Synes du at folk flest er til å stole på? Skala fra 0 til 10.

Om svindel og tillit til mennesker.

Noen vil si: Selv om jeg har blitt lurt, endrer ikke dette på at jeg har høy tillit til andre mennesker. Andre vil si: Jeg har fått mindre tillit til andre mennesker fordi jeg har blitt lurt.

På en skala fra 0 til 10, hvor 0 er meget forsiktig og årvåken til 10 meget tillitsfull, hvordan vil du beskrive deg selv?

Hvor godt passer følgende beskrivelse av deg? Jeg sier meg enig med andre, også når jeg har en annen mening. Skala fra 0 til 10.

Om deg selv. "Jeg godtar vanligvis den forklaringen jeg får fra den jeg snakker med" Hvilket disse alternativene er mest riktig om deg? Skala fra helt uenig til helt enig.

Alt i alt, hvor fornøyd er du med livet ditt for tiden?

Skala: 0 Ikke fornøyd i det hele tatt til 10 meget fornøyd.

Alt i alt, i hvor stor grad opplever du at det du gjør i livet er meningsfylt?

Skala fra 0 Ikke meningsfylt i det hele tatt til 10 svært meningsfylt.

Tenk på hvordan du har følt deg de siste 7 dagene! I hvilken grad er du (skala) Ikke lykkelig i det hele tatt 0 til 10 svært lykkelig.

Hvilke av disse alternativene beskriver best din bruk av digitale enheter?

Jeg er meget lite interessert i å bruke digitale enheter.

Jeg bruker noen, men ønsker ikke å lære meg å bruke flere.

Jeg bruker noen, og kan tenke meg å bruke flere.

Jeg er meget interessert og bruker ofte digitale enheter.

Hvordan vurderer du dine digitale ferdigheter på følgende områder:

Jeg kan søke en løsning på et teknisk problem på Internett.

Jeg kan selv bruke en app for å logge inn på en sikkerhetside.

Jeg kan selv installere en programvare eller en app.

Jeg kan forbedre mine digitale ferdigheter om jeg ønsker å gjøre det.

Svaralternativer:

Jeg kan ikke gjøre dette.

Jeg kan gjøre dette med hjelp fra andre.

Jeg kan gjøre dette delvis på egen hånd.
Jeg kan gjøre dette helt på egenhånd.
Jeg kan gjøre dette og jeg kan forklare andre.

Til hovedtemaet for undersøkelsen. Kan du fortelle oss om svindel og svindelforsøk som du eller noen du kjenner har opplevd?

Svindel er en negativ hendelse. Hvordan påvirker negative hendelser deg?

liten grad - jeg legger det raskt bak meg.

I noen grad - jeg tenker på det, men det går over.

I høy grad - jeg tenker mye og lenge på negative hendelser.

Har du i løpet av de siste 12 månedene opplevd misbruk av betalingskort?

Noen er redde for å bli lurt - andre tenker lite på dette. Om hvor aktiv du ønsker å være digitalt. Hvilket av disse tre alternativene er du mest enig i:

Det at svindel kan skje, gjør meg redd. Jeg er derfor klart mindre aktiv digitalt enn jeg kunne vært.

Det at svindel kan skje, gjør meg litt redd og sannsynligvis litt mindre aktiv digitalt.

At svindel kan skje, gjør meg ikke redd. Det har ingen innvirkning på hvor aktiv jeg er digitalt.

Forestill deg at du selv har blitt lurt av digital svindel. Hvordan tror du dette vil påvirke deg?

Jeg tror jeg ville følt meg trist og nedtrykt.

Skala fra 0 Ikke sannsynlig i det hele tatt til 10 svært sannsynlig.

Mange svindelforsøk lykkes heldigvis ikke. Hvis du har avverget et svindelforsøk, ikke blitt lurt, hva gjør det med deg?

Jeg blir stolt.

Jeg blir tryggere på meg selv og kjenner mestrings.

Jeg er fornøyd, men kjenner ikke på stolthet eller trygghet.

Annet (skriv....).

Hvis du blir utsatt for et svindelforsøk som kunne gått galt, forteller du dette til andre?

Nei, det tror jeg ikke jeg vil gjøre.

Det kommer an på, men det kan være jeg gjør det.

Ja, jeg vil fortelle om hendelsen til andre.

Tenk på det du eier for eksempel bolig, plassering av midler i bank eller aksjer. Hvordan vil du beskrive deg selv når det gjelder det å ta risiko?

Skala. 0=Jeg liker ikke å ta noen som helst risiko til 10 Jeg tar gjerne en høyrisiko for å oppnå gevinst.

Om tillit til andre. Mener du at du er som før, eller at dette har endret seg de siste årene?

Jeg er blitt mindre skeptisk.

Jeg tror ikke dette har endret seg.

Jeg har blitt mer skeptisk.

Hva ville hjulpet deg til å bli bedre til å oppdage hva som er digital svindel eller svindelforsøk?