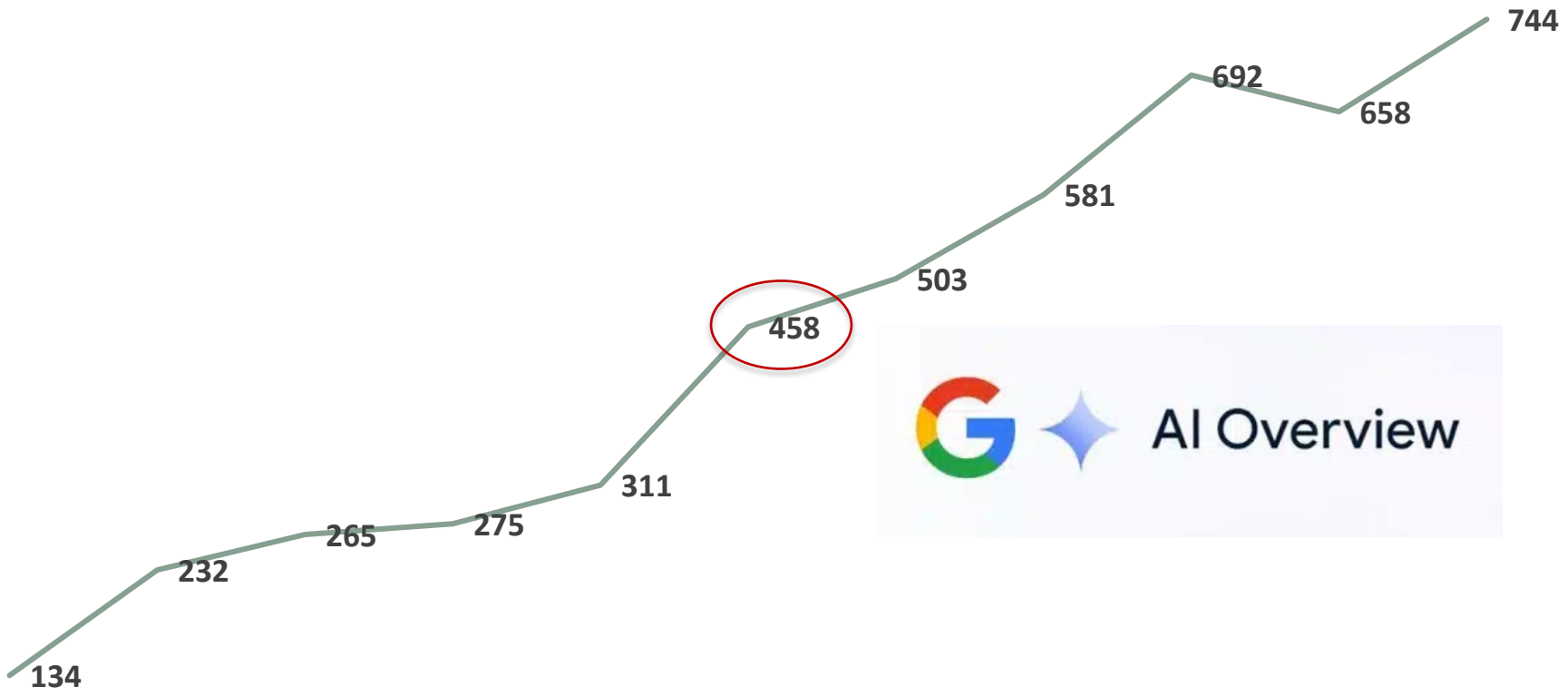


KI i klagesaker i Datatilsynet

04.11.2026

Datatilsynet

Antall mottatte klagesaker Q1 2024 – Q3 2026



Q1 2024 Q2 2024 Q3 2024 Q4 2024 Q1 2025 Q2 2025 Q3 2025 Q4 2025 Q1 2026 Q2 2026 Q3 2026

Kartlegge KI-genererte klager

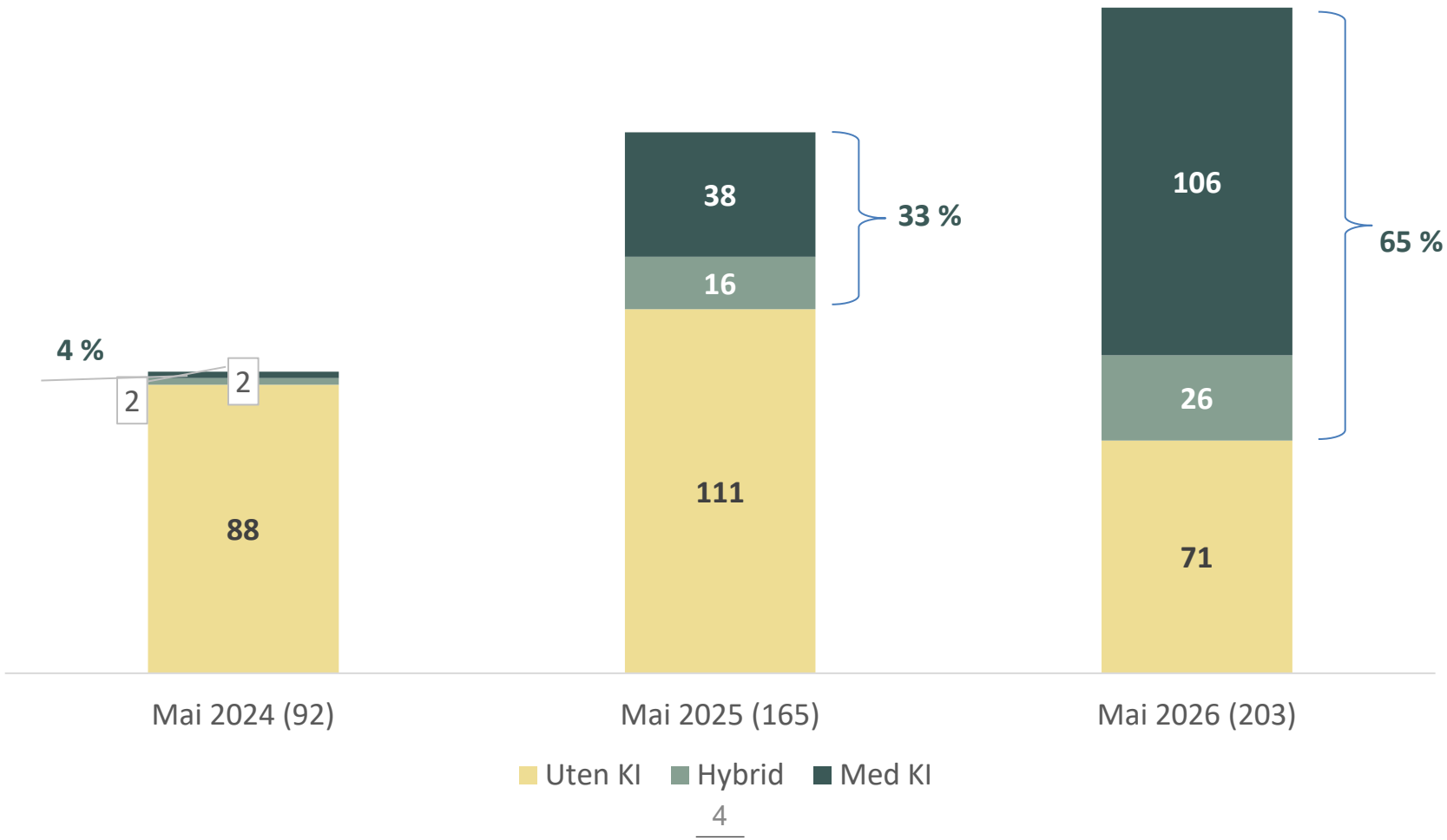
Vi kategoriserte klagene vi mottok i tre utvalgte måneder ut fra noen typiske kjennetegn og kalte dem:

- Med KI
- Hybrid
- Uten KI

Typiske kjennetegn ved KI-klager

- Format:
  Hyppig bruk av overskrifter, fet skrift, punktlister, lange tankestreker m.m.
- Språk og tone:
  Uvanlig korrekt og polert språk, henvisninger til lovhjemler, krav m.m.
- Struktur:
  Rapportformat, lange avsnitt, generelle argumenter m.m.
- Innhold:
  Mangler detaljer som dato, navn, hendelser og steder, kommunikasjon m.m.

Hvor mange KI-utformede klager mottar vi?



KI og kvalitet - «Den ideelle klagen»

Som saksbehandler ønsker jeg å:

1. **Forstå hva som har skjedd**
    - Kortfattet og konsis beskrivelse av behandlingen de mener er ulovlig

2. **Vite hvilken informasjon virksomheten tilbyr om behandlingen**
    - Har klager vært i kontakt med dem og fått informasjon?
    - Foreligger relevant dokumentasjon?

«Den ideelle klagen» i møtet med KI-klagen

1. Forstå hva som har skjedd (og hva de *egentlig* klager på)

- KI genererer lange tekster med mye unødvendig informasjon – **hvor er faktum**?
- Uten beskrivelse av behandlingen er det vanskelig å fastslå **hvilken rettighet** som er brutt
- KI viser derimot til **mange** artikler, krav og klagepunkter og annet regelverk
- Ofte er henvisningene **ikke relevante**, og direkte feil (språkmodellen hallusinerer)
- KI **sidestiller alle grunnlagene**, mener alle er like viktige

2. Vite hvilken informasjon virksomheten tilbyr om behandlingen

- **Mangelfull dokumentasjon** på hendelsesforløpet

Dette gjør det vanskelig å **avgrense saken** – skaper usikkerhet og stort omfang om man ikke er erfaren og/eller modig nok.
Det krever ofte **mer oppfølging** i form av brev om avvisningsvedtak og konkretisering.

«Vi vil vite hvilken behandling de klager på, og de kan ikke klage på alt, men det vil KI»

Tiltak

1. **For innbyggere og språkmodeller**
    - Informasjon om hvordan man skriver en god klage gjennom hele klageprosessen
    - Veiledningsboks om språkmodeller
    - Veiledning:
        - «Dette kan du klage på, dette kan du ikke klage på»
        - «Hva kan du forvente at klagen fører til»

2. **For saksbehandlere og tilsynet generelt**
    - Organisatoriske tilpasninger
    - Tatt i bruk et enkelt KI-verktøy, og utforsker potensialet i klagesaksbehandling



Hvordan skrive en god klage?

For at behandlingen av klagen bli mest mulig korrekt og gå så raskt som mulig, ber vi om at den inneholder følgende:

1. **En kort forklaring** om hva den du klager på har gjort med personopplysningene dine som du mener er ulovlig.
2. **Dokumentasjon på kontakt med den du klager på**. Hvis klagen din gjelder en rettighet (slik som innsyn, retting eller sletting), må du ha vært i kontakt med virksomheten du klager på og legge ved dokumentasjonen.

Tiltak

1. **For innbyggere og språkmodeller**
   - Informasjon om hvordan man skriver en god klage gjennom hele klageprosessen
   - Veiledningsboks om språkmodeller
   - Veiledning:
     - «Dette kan du klage på, dette kan du ikke klage på»
     - «Hva kan du forvente at klagen fører til»

2. **For saksbehandlere og tilsynet generelt**
   - Organisatoriske tilpasninger
   - Tatt i bruk et enkelt KI-verktøy, og utforsker potensialet i klagesaksbehandling



Hvordan skrive en god klage?

For at behandlingen av klagen bli mest mulig korrekt og gå så raskt som mulig, ber vi om at den inneholder følgende:

1. **En kort forklaring** om hva den du klager på har gjort med personopplysningene dine som du mener er ulovlig.
2. **Dokumentasjon på kontakt med den du klager på**. Hvis klagen din gjelder en rettighet (slik som innsyn, retting eller sletting), må du ha vært i kontakt med virksomheten du klager på og legge ved dokumentasjonen.

Får du hjelp av KI til å skrive klagen?

Vi erfarer at mange bruker KI (slik som ChatGPT og Gemini) til å skrive klagene. Vær oppmerksom på at slike tjenester kan gi deg mange forslag til forhold du kan klage på, men viser ofte til feil eller ikke-eksisterende lovverk. Dette kan svekke klagen din og gjøre den både vanskeligere og mye mer tidkrevende å behandle.

Se derfor gjennom punktene over - og særlig punktet om hva en god klage bør inneholde - før du sender klagen til oss.

Tiltak

1. **For innbyggere og språkmodeller**
   - Informasjon om hvordan man skriver en god klage gjennom hele klageprosessen
   - Veiledningsboks om språkmodeller
   - Veiledning:
     - «Dette kan du klage på, dette kan du ikke klage på»
     - «Hva kan du forvente at klagen fører til»

2. **For saksbehandlere og tilsynet generelt**
   - Organisatoriske tilpasninger
   - Tatt i bruk et enkelt KI-verktøy, og utforsker potensialet i klagesaksbehandling

