

Remissvar 2023-10-16

Post- och telestyrelsen (PTS) Remiss av förslag till vägledning gällande åtgärder för samtal med manipulerade telefonnummer med referens Dnr 23-11697¹

Föreningen mot nätbedrägerier är en ny ideell intresseförening av och för brottsoffer som blivit utsatta för nätbedrägerier och som vill påverka banker, företag och myndigheter att ta sitt ansvar mot nätbedrägerier, för mer information se pressmeddelande som finns att läsa på föreningens hemsida.²

Sammanfattning

Föreningen mot nätbedrägerier välkomnar att PTS inför åtgärder mot manipulering av telefonnummer så kallad spoofing.

Det skulle ha gjorts för länge sedan och så som förslaget till vägledning nu ser ut att det bara gäller för samtal från utlandet till Sverige och att s.k. call-center ska vara undantagna gör att förslaget riskerar att bli helt verkningslöst.

Det saknas förslag för aktörer som verkar inom Sverige. PTS informerar själva om olika typer av telefonbedrägerier, förutom spoofing, där det framgår att det rör sig om nummer som kommer både från utlandet men också från Sverige.³

Dessutom är det inte bara inkommande samtal som är problemet utan även när den som blir lurad först får ett SMS som ser ut att komma från ett företag som man normalt har kontakt med och sedan i god tro själv ringer upp det svenska nummer som står angivet i det SMS man fått. Mer om spoofing längre ner i dokumentet.

Föreningen mot nätbedrägerier anser istället att det ska vara krav på att samtliga SMS och telefonnummer som har ett svenskt nummer ska vara kopplade och spårbara till ett svenskt bolag med adress i Sverige och med en seriös huvudman. Oavsett om det kommer från utlandet eller inte och att det ska gälla för alla typer av telefonbedrägerier.

¹ [Remiss av vägledning för tillhandahållare om skydd mot manipulering av nummerinformation \(pts.se\)](https://pts.se/remiss-av-vaegledning-för-tillhandahållare-om-skydd-mot-manipulering-av-nummerinformation)

² [Pressmeddelande: Föreningen mot nätbedrägerier startar! - \(motnatbedragerier.se\)](https://motnatbedragerier.se/pressmeddelande-föreningen-mot-nätbedrägerier-startar!)

³ [Telefonbedrägerier | PTS](https://pts.se/telefonbedrägerier)

Specifika och fördjupande synpunkter på PTS vägledning

1.1

Att situationen är allvarlig framgår tydligt av PTS referens 1 och 2 (referens 2 ser inte ut att vara publicerad för allmänheten). Hur som helst, vi vill lägga till ytterligare referenser som visar hur allvarlig situationen är och att man ska ta detta på största allvar.

Vi håller med regeringen och polisens uppfattning om att den organiserade brottsligheten är systemhotande.⁴

Brottsvinsterna har dessutom ökat sedan 2022.⁵ Och det är framförallt bedrägerier genom social manipulation som innebär att bedragaren genom att skapa ett förtroende lurar brottsoffret på pengar eller personuppgifter genom telefonbedrägerier som oroar Brå mest i en ny rapport.⁶

Brå påpekar även att det inte bara är den ekonomiska skadan som är värst ”Många intervjupersoner beskriver att brottsoffer ofta upplever skam och skuldkänslor och tidigare studier visar att utsattheten kan få känslomässiga skadeverkningar och leda till otrygghet.”

Eftersom det har varit ett problem sedan omkring 2018 så anser vi att det är lite märkligt att PTS inte tidigare tagit eget initiativ utan väntat ända till hösten 2022 efter att de blivit kontaktade, av vem framgår inte. Vi tycker frågan bör lyftas eftersom det är PTS som är ansvarig tillsynsmyndighet enligt 5§ i förordningen (2022:511) om elektronisk kommunikation.

Det är av allmänt intresse att även veta vilka marknadsaktörer som kontaktat PTS, varifrån kom uppdraget till denna vägledning, går det att lägga till?

Det är lite oklart om det är CEPT eller ECC som PTS hänvisar till och det är ECC som rekommendera CEPT att ta fram åtgärder för att få stopp på spoofing. ECC (f d konsument Europa) ingår i konsumentverket enligt Telekområdgivarna.⁷

1.2

PTS hänvisar till rapporten ”De dödliga bedrägerierna”. Där kan man läsa om svenska vishing-kluster och om hur administratörer går till väga. Det står att ”vissa brott genomfördes på distans från Malaga i Spanien med hjälp av så kallade virtuella telefonnummer”. Vilket även SVT Uppdrag granskning har visat.⁸

Men hur kommer PTS fram till slutsatsen att vägledningen bara ska gälla för tillhandahållare som via ett internationellt samtrafikgränssnitt tar emot samtal till Sverige från ett annat land?

Vi anser att vägledning istället bör gälla samtliga operatörer och samtliga samtal utanför och innanför Sverige. Vi håller inte med PTS om slutsatsen att spoofing ”skulle minska påtagligt” så som förslaget ser ut idag. Det troliga är snarare att kriminella administratörer snabbt kan anpassa sig till dessa nya regler.

⁴ [Uppdrag till Polismyndigheten och Försvarsmakten att intensifiera sitt samarbete - Regeringen.se](#)

⁵ [Telefonbedrägerier göder gängen – augusti ny rekordmånad - DN.se](#)

⁶ [Bedrägerier mot privatpersoner - Brottsförebyggande rådet \(bra.se\)](#)

⁷ [Abonnemang / Användbara länkar \(telekomradgivarna.se\)](#)

⁸ [Uppdrag granskning: Marbella – 4. Bedragarna i paradiset | SVT Play](#)

1.3

Spoofing genom samtal från utlandet är inte enda sättet att luras på. Föreningens uppfattning, efter att ha lyssnat på många brottsoffer, är att många också luras via ett SMS att ringa upp ett svenskt nummer, oftast en kundtjänst som man har förtroende för.

Därför är PTS vägledande förslag som bara vänder sig till de tillhandahållare som tar emot samtal via ett internationellt samtrafikgränssnitt inte heltäckande för att lösa problemet. Det saknas förslag för dessa bluff-SMS.

Gitte Pålsson har sedan hon blev utsatt för ett nätbedrägeri med SMS till mobilen och sedan lurats till att identifiera sig via BankID, kämpat för att få stopp på dessa genom att informera hur bedrägeriet går till.

Hon har deltagit i flera TV program och tidningsartiklar, informationskampanj från Telenor⁹ och Internetstiftelsen¹⁰ där hon spelar upp en rekonstruktion av hela händelseförloppet och där Jan Olsson från NOA berättar i detalj hur, vad och varför bedragarna gör som de gör.¹¹ Det handlar om social manipulation och är ett av de bedrägerier som ökar mest enligt senaste statistik från Brå.

När Jan Olsson förklarar tydligt hur bedragare använder spoofing för att lura Gitte att hon har fått ett SMS från sin mobiloperatör. Han säger att det är en tjänst som finns och som telekombolagen har utan ytterligare förklaring till varför denna tjänst finns när man skickar SMS? Är detta något PTS kan överväga att också ta med i denna vägledning?

1.4

Definitionen av operatör och tillhandahållare är lite svår att förstå skillnaden och vilka företag det egentligen rör sig om. Om jag som kund har ett Tele2 eller Telenor abonnemang så förväntar jag mig att SMS och samtal inte är manipulerade, allt annat är oacceptabelt oavsett om Tele2 eller Telenor även är en s.k. tillhandahållare också.

Varför är det viktigt för PTS att så noga skilja på detta? Eftersom vägledningen bara är för tillhandahållare, kan PTS lägga till en referens så man ser vilka det är?

2

Beskrivningen i figur 1 visar bara nummerinformation av samtal till anropande part. Det saknas exempel av spoofing som börjar med ett SMS till mobilen och sedan att personen själv ringer till det nummer som står angivet i SMS.

Bara för att nummerformat för överföring mot nät och mellan, inte är särskilt reglerat i lag, så anser vi att de stora seriösa operatörerna på svenska marknaden själva ska ha den kompetens och vilja att hindra att deras nät eller tjänster blir utnyttjade av kriminella.

⁹ [Annons från Telenor: Gitte, 65, lurades på sitt livs besparingar – Aftonbladet podcast](#)

¹⁰ [Telefonbedragare stal Gittes livsbesparingar \(internetkunskap.se\)](#)

¹¹ [Så lurade telefonbedragare Gitte på hennes livsbesparingar | Internetstiftelsen](#)

Föreningen mot nätbedrägerier

Att det behöver vara tydlig lagstiftning för att kunna lagföra oseriösa företag är självklart. Men de tillhandhållare som finns idag är väl under tillsyn av PTS (se ovan 1.4)?

3.1

Vi anser att PTS kan kräva av svenska operatörer, inte bara rekommendera, att operatörer vidtar åtgärder för att stoppa att kriminella att manipulera telefonnummer.

3.2

Vi förstår inte riktigt PTS motivering till undantaget eller risk för att dessa samtal spärras. Ur vilket perspektiv gör man riskbedömningen. Går det att förtydliga vilken tjänst som skulle kunna vara så viktig för privatpersoner i Sverige som motiverar undantaget för abonnentväxlar och call-center i jämförelse med systemhotande verksamhet som vi nämnde tidigare?

Att dessutom lösa detta med VPN-tunnel är väl troligen också på det sätt som kriminella administratörerna kan göra. Eller varför skulle denna möjlighet till lösning hindra de kriminella?

Direkt från ECC förslaget:

"Any exception should be carefully considered and justified, since exceptions may be particularly attractive for spoofers"

3.3

Vi ser just nu inget problem med undantaget för telematiktjänster för mobilnät. Men vi misstänker att det inte är helt riskfritt i framtiden om alla andra möjligheter för spoofing stoppas.

4.1

Relevanta bestämmelser hänvisar bara till talkommunikationstjänst. Spoofing brukar ofta också börja med ett SMS vilket inte nämns alls i vägledningen.

Vid sökning av SMS i Lag (2022:482) om elektronisk kommunikation så finns SMS bara nämnt en gång i 31§ när det gäller att spärra utgående samtal eller SMS som har förhöjd taxa.

Är detta ett kryphål som snarast behöver täppas till för att få stopp på spoofing och övriga telefonbedrägerier som PTS informerar om på sin hemsida?

Avslutande synpunkter

Vi ser gärna att det tydligt framgår vilka som tagit fram denna vägledning, det saknas både organisation/företag och namn.

Som PTS nämner pågår ett arbete, vilka deltar i det? Vi skulle gärna vilja återkomma med synpunkter för att förhindra alla typer av telefonbedrägerier, inte bara spoofing.

Vi ser sammanfattningsvis fram emot att PTS gör ytterligare arbete för att förhindra all form av bedrägerier och i det arbetet även involverar producenterna av mobiler. Det bör vara möjligt att direkt i telefonen installera nödvändiga funktioner, ev. spärrar som stöd.

Vi vill se ungefär samma krav som nu gäller för kontantkort, man ska veta vem som ringer eller vem man ringer till. Men vi ser också en risk att denna vägledning blir verkningslös, att det blir som med lagen om registrering av kontantkort att det enligt polisen istället uppstår s.k. mobilmålvakter.¹²

När är PTS sammanställning av operatörens svar angående rutiner för kontantkort klar?¹³

Det finns nu ett betänkande angående oseriösa företag, något som PTS och seriösa operatörer kanske kan ha nytta av?¹⁴

Föreningen mot nätbedrägerier
Mikael Förborge
Styrelseledamot

¹² [Kriminellas nya kryphål: "Mobil-målvakter" - P4 Skaraborg | Sveriges Radio](#)

¹³ [PTS undersöker operatörernas rutiner för registrering av kontantkort | PTS](#)

¹⁴ [Bolag och brott – några åtgärder mot oseriösa företag. SOU 2023:34 \(regeringen.se\)](#)