

«Denne meldingen er fra en pålitelig avsender»

En analyse av troverdighet i e-post-svindel

Marie velde

NOR4091 – Masteroppgave i nordisk, lektorprogrammet

Retorikk og språklig kommunikasjon

30 studiepoeng

Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Det humanistiske fakultet

Våren 2023



© Marie Velde

2023

“Denne meldingen er fra en pålitelig avsender»
En analyse av troverdighet i e-post-svindel

Marie Velde

<https://www.duo.uio.no>

Trykk: Grafisk senter, Universitetet i Oslo

“It is time that we steer by the stars, not by the lights of each passing ship.”
(Omar Bradley, 1948).

Sammendrag

I denne oppgaven undersøker jeg hvordan svindel-e-poster bygger troverdighet med utgangspunkt i et tekstvitenskapelig og lingvistisk perspektiv. Ved å ta kontakt med kompetente deltakere innen digital tekstkultur og svindelkultur, har jeg samlet inn et ekstensivutvalg på totalt 89 svindel-e-poster. Disse har jeg videre delt opp i to ulike genrer, som jeg har valgt å omtale som lenke- og kontaktsvindel. Med utgangspunkt i analyseverktøy hentet fra sosiosemiotikken og retorikken har jeg foretatt en analyse av fem e-poster fra utvalget, med fokus på modaliteter, modellesere, narrativ og de retoriske bevismidlene.

Sentrale funn fra analysen har vært at svindel-e-postene tar i bruk en rekke ulike ressurser for å overbevise mottakerne, slik som bilde, farger og verbaltekst, og at de også kan konstruere narrativer for å skape sammenheng og fremstå som troverdige ovenfor mottakeren. Felles for alle e-postene er også at de legger opp til ulike lesninger av teksten, som jeg har omtalt som den kritiske og naive modelleseren. Tillit til fremmede og institusjoner, samt at mange av tekstene kun blir skimlet av mottakeren, er også sentrale faktorer for at svindelen kan lykkes.

Med utgangspunkt i funnene fra analysen, har jeg også presentert noen tiltak jeg mener kan være sentrale for å forebygge e-post-svindel, slik som å aktivt trekke inn konteksten i lesningen av digitale tekster, styrke evnen til kildekritikk og kritisk tenkning, samt å øke kunnskapen om digital tekstkultur og svindelkultur. Ferdigheter til å kritisk vurdere hva som er sant og hva som er løgn, har også en aktualitet som strekker seg langt utover arbeidet med e-post-svindel, og som vil være aktuelt i alt fra markedsføring til politikk. Svindel-e-poster er derfor et materiale som egner seg godt til å arbeide med sannhetsbegrepet også i andre sammenhenger.

Forord

I arbeidet med denne oppgaven har jeg flere ganger støtt på paradokset av å forsøke å formidle sann og sikker kunnskap, i et felt fullt av usannheter og løgn. Dette har gjort at jeg har fått erfare viktigheten av forskningsbasert kunnskap, og oppgaven ville ikke ha vært mulig uten god hjelp.

Først og fremst må jeg takke mine 7 informanter fra Telenor, nettpatruljen i Oslo-politiet, Universitetet i Oslo og Norsk senter for informasjonssikring, som har bidratt både med analysemateriale og kloke råd. Dere har gjort det mulig å orientere seg i et tidvis uoversiktlig landskap.

Takk til min fantastiske veileder Kjell Lars Berge som har hatt troen på prosjektet helt fra starten av, og som har bidratt med faglige innsikter og god hjelp.

Og til sist - takk til Magnus for tålmodighet og støtte gjennom årene som student.

Marie Velde

Oslo, mai 2023

Innholdsfortegnelse

Innledning	1
Hva er svindel?	2
Phishing	3
Hvor utbredt er nettsvindel?	4
Metode.....	5
Kontekst.....	6
Intensjonalitet og modelleserteori	7
Etiske hensyn.....	11
Teoriske perspektiver	11
Sosialsemiotikk	11
Multimodalitet	12
Retorikk.....	13
De tre retoriske bevismidlene.....	14
Analyse.....	15
Materialitet, format, indre og ytre struktur	15
Etterligning av funksjonelle sakprosaetekster.....	16
Strategiske og kommunikative mål	16
Ulike svindelgenrer	17
Lenkesvindel	17
Kontaktssvindel.....	17
Analyse av lenkesvindel.....	18
Teksteksempel 17 – Postnord.....	18
Modellesere i teksten.....	19
Rammestruktur	20
Tekstens modaliteter.....	22
Farge	22
Bilde	24
Analyse av teksteksempel 84	27
Rammestrukturer	29
Analyse av kontaktssvindel	29
Teksteksempel 4.....	29
Strategisk og kommunikativt mål.....	31
Modaliteter	32
Avsenderens etos.....	33
Formell og teknisk stil.....	34

Patos	35
Analyse av teksteksempel 77	35
Analyse av teksteksempel 1	39
En genrehybrid?	39
Oppsummering av funn i analyse.....	42
Drøfting	43
Svindel-e-postenes misbruk av tillit	43
Dybde- og skumlesing	46
Hvilke tiltak kan gjøres mot svindel?.....	48
Øke kontekstforståelse	49
Utvikle kritisk tenkning.....	49
Øke kunnskap om svindelkultur og digital tekstkultur	51
Øke kunnskap om institusjoners praksis	52
Avslutning	53
Et sannhetsbegrep i krise.....	53
Referanseliste:	56
Vedlegg	61
Figurer	61
Ekstensivutvalg	72
Eksempler fra Oslo-Politiet.....	72
Eksempler fra NORSIS	77
Eksempler fra Telenor	84
Eksempler fra UiO.....	141

Innledning

Vi omgis i dag av mange ulike tekster. I takt med den teknologiske utviklingen, har også stadig flere av disse blitt digitale. Den digitale tekstkulturen har lagt nye føringer for kommunikasjon, og ført til endringer for hvordan vi leser og utformer tekster. I dag har vi tilgang til et bredt omfang av tekster kun ved et tastetrykk, og gjennom internett har det blitt mulig for hvem som helst å spre informasjon eller desinformasjon på nett. Dette har lagt gode vekstvilkår for nettsvindel, som er noe de fleste som ferdes på nett har blitt eksponert for, i stor eller liten grad.

Selv om nettsvindel lenge har vært et velkjent problem, har svindelforsøkene stadig blir flere, og utformingen bedre. Svindelforsøk kan ta mange ulike former, og kan for eksempel dukke opp på e-post, SMS eller gjennom et telefonanrop. Sikkerhetsansvarlig i Telenor, Thorbjørn Busch, omtalte i et intervju med VG i februar 2022 at svindel og nettkriminalitet bør behandles som et samfunnsproblem (Husøy, 2022). Etersom en stadig større andel av tekstene som forvaltes i samfunnet har blitt digitalisert, og deltakelse i den demokratiske offentligheten også krever deltakelse i det digitale tekstlandskapet, er det viktig å utvikle kompetente lesere som evner å navigere seg i et tekstlandskap som både er mangfoldig og komplekst.

Dette utgjør også noe av bakteppet for at jeg, med utgangspunkt i et lingvistisk og tekstvitenskapelig perspektiv, ønsker å ta for meg svindeltematikken. For selv om nettsvindel tidligere gjerne har blitt undersøkt fra teknologiske eller strafferettslige perspektiver, er det nettopp gjennom *språket* og *teksten* at avsenderen oppnår å overbevise mottakerne. Tekstenes utforming spiller derfor en avgjørende rolle for hvorvidt svindelen lykkes eller ikke. Jeg opplever det derfor som interessant, men også viktig, å kunne undersøke et fenomen som angår svært mange, og som også kan få store konsekvenser for de som rammes.

Nettsvindelen jeg ønsker å fokusere på, er svindel som blir utført gjennom e-post. Dette er en svindelmetode som ofte tar i bruk flere ulike semiotiske ressurser for å overbevise mottakeren, og hvor tekstens utforming er avgjørende for at svindelen skal virke etter hensikten. I oppgaven ønsker jeg å analysere et utvalg på fem svindel-e-poster. Etersom det ikke finnes noen enkle analysemodeller som kan passe alle tekster, og jeg i tillegg ønsker å vise hvordan svindeltekstene på ulike måter kan fremstå som troverdige ovenfor mottakeren,

har jeg valgt å benytte meg av en rekke ulike analyseverktøy fra retorikken og sosialsemiotikken for å få frem tekstenes kompleksitet. Jeg ønsker derfor å gjennomføre en analyse av tekstenes modaliteter, narrativ, rammestrukturer, modellesere og bruk av retoriske appellformer.

Problemstillingen jeg har valgt som utgangspunkt lyder derfor som følger: *Hvordan bygger svindel-e-poster troverdighet?* I prosjektet ønsker jeg dermed å snu perspektivet som ofte blir brukt for å undersøke svindel, fordi målet med oppgaven ikke kun er å identifisere tekstnormene som knytter seg til svindel, men også å se på hvilke elementer i teksten som kan bidra til å gjøre den troverdig. At svindelforsøkene lykkes, betyr nemlig at tekstene fremstår som troverdige for noen. For å kunne forebygge svindelen, anser jeg det som nødvendig å ha en forståelse av hvorfor den kan lykkes i første omgang. Med utgangspunkt i funnene fra analysen ønsker jeg derfor også å drøfte noen tiltak som kan gjøres for å forhindre at svindelforsøkene lykkes. På den måten håper jeg at oppgaven kan bidra med innsikter som vil være viktige i forebyggingsarbeidet mot svindel.

Hva er svindel?

Før jeg går i gang med å drøfte metoden og teoriene jeg ønsker å basere meg på, ønsker jeg først å gi en kort gjennomgang av e-post-svindel som fenomen. E-post-svindel regnes som økonomisk kriminalitet, som i straffeloven i §371-374 omtales som bedrageri. Ulike former for bedrageri har en strafferamme som strekker seg fra bøter til inntil 6 års fengsel. Svindel handler om å fremkalle seg en uberettiget vinning, og defineres i straffeloven som å utføre handlinger som a) «fremkaller, styrker eller utnytter en villfarelse og derved rettstridig forleder noen til å gjøre noe eller unnlate noe som volder tap eller fare for noen» eller noe som b) «bruker uriktig eller ufullstendig opplysning, endrer data eller datasystem, disponerer over et kredittkort eller debetkort som tilhører en annen, eller på annen måte uberettiget påvirker resultatet av automatisert databehandling, og derved volder tap eller fare for tap for noen» (Straffeloven, §371 a-b). Svindel og bedrageri er derfor en form for kriminalitet som er grunnlagt i intensjonen om å bevisst villede noen for å lure til seg verdier man i utgangspunktet ikke har krav på (Økokrim, 2023).

I tillegg til å inngå i straffeloven som bedrageri, er e-post-svindel også en form for datakriminalitet. Datakriminalitet, som også går under navnet cyberkriminalitet eller IKT-

basert kriminalitet, er kriminalitet hvor utnyttelse av datateknologi har vært vesentlig for den kriminelle handlingen som har blitt begått (Schjølberg, 2017, s. 19) Dette kan derfor være kriminalitet hvor datautstyr har blitt brukt som et hjelpemiddel ved den straffbare handlingen, eller hvor datautstyr er et mål for den straffverdige handlingen (NOU, 1985, s. 1). I dag er det også blitt vanlig å ta i bruk betegnelsen cyberkriminalitet for å omtale nettsvindel, som omfatter kriminalitet som blir utført i cyberspace. Dette omfatter blant annet elektronisk dokumentforfalskning, identitetskrenkelser og databedragerier (Schjølberg, 2017, s. 18).

Phishing

Det finnes ulike former for e-post-svindel, og det varierer også i hvilken grad det er vanlig å operere med tydelige skiller mellom de ulike svindelformene. Mange av tekstene jeg har samlet inn, er eksempel på såkalt nettfisking, som på norsk og engelsk er kjent under termen «phishing». Phishing er et fenomen som er i stadig utvikling, og som det derfor også kan være utfordrende å gi en tydelig definisjon på (James, 2005, s. 10). I *Phishing and Countermeasures*, som for øvrig er en gammel, men nyttig bok på feltet, blir phishing definert som: «A form of social engineering in which an attacker, also known as a phisher, attempts to fraudulently retrieve legitimate users' confidential or sensitive credentials by mimicking electronic communications from a trustworthy or public organization in an automated fashion (Jakobsson & Myers, 2007, s. 1).

Phishing betegner dermed elektronisk informasjonssvindel, som ofte tar i bruk sosial manipulering for å få offeret til å utføre en handling (Datatilsynet, 2020). Jakobsson og Myers deler opp et phishingangrep i tre ulike stadier, som de omtaler for The Lure, The Hook og The Catch. Mens The Lure referer til den konkrete e-posten som blir sendt, som for eksempel oppfordrer mottakeren til å klikke på en lenke, er The Hook nettsiden man får opp om man faktisk trykker på denne lenken. På denne nettsiden vil målet for svindleren være å få mottakeren til å oppgi personlig informasjon. The Catch, som er siste steget i phishing-prosessen, dreier seg om svindlerens faktiske bruk av informasjonen som har blitt samlet inn (Jakobsson & Myers, 2007, s. 5-6). Dette kan for eksempel være å hente ut penger fra en bankkonto, installere skadevare eller hente ut informasjon som kan brukes for å skade andre (Datatilsynet, 2020). Tekstmaterialet jeg ønsker å ta utgangspunkt i denne oppgaven, knytter seg derfor i hovedsak til den første fasen i et phishingangrep, «The Lure».

Ettersom svindel-e-poster er i stadig utvikling, varierer det også i hvilken grad phishingbegrepet blir brukt for å betegne alle former for e-post-svindel som spiller på tillit for å overbevise mottakerne, eller hvorvidt phishing kun omtaler e-poster som inneholder lenker. Ettersom phishingbegrepet dermed både brukes og blir forstått på ulike måter, anser jeg det i denne sammenheng som nyttig å foreta en enda tydeligere avgrensning av materialet, og jeg har derfor valgt å foreta en innledning av tekstene i ulike genrer, som jeg har valgt å omtale som lenke- og kontaktsvindel. Disse kommer jeg til å redegjøre for senere i oppgaven.

Hvor utbredt er nettsvindel?

Selv om nettsvindel er en vanlig form for kriminalitet, er det likevel et felt som det kan være utfordrende å få en oversikt over. Til tross for at jeg har vært i kontakt med flere informanter som arbeider tett opp mot svindel, har det likevel vært vanskelig å få tilgang til statistikk for hvor utbredt svindelfenomenet på nett er, og hvor mange som hvert år blir ofre for svindel. Det er dessuten også grunn til å tro at det finnes store mørketall over hvor mange som hvert år rapporterer at de har blitt svindlet (Økokrim, 2023). Dette kan blant annet ha en sammenheng med frykt for ydmykelse over å ha blitt svindlet, for økonomiske tap eller for juridisk ansvar (Jakobssen & Myers, 2007, s. 4).

I 2021 utførte Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS) en undersøkelse på en gruppe bestående av 1008 personer mellom 18-74 år. Her kom det frem at 8 % har opplevd å bli utsatt for svindel som har fått økonomiske konsekvenser det siste året. 18 % sier også at de har oppgitt personlig informasjon på en nettside uten å ha sjekket hvem som eier den (NorSIS, 2021b, s 21 og 18). Selv om dette bildet ikke helt nøyaktig kan gi et svar på antall nordmenn som hvert år blir svindlet, gir det likevel en pekepinn på at svindelen er et relativt utbredt fenomen, som mange hvert år blir ofre for. Dermed kan svindelen potensielt også føre til store kostnader, både for enkeltpersoner og bedrifter som rammes direkte, men også for samfunnet generelt.

Jakobssen og Myers trekker frem tre typer kostnader knyttet til nettsvindel, nemlig direkte-, indirekte- og kostnader knyttet til muligheter. De direkte kostnadene er de kostnadene som knytter seg direkte til svindelforsøket, og verdiene som går tapt for offeret. Om offeret oppgir innloggingsinformasjon som gir svindleren tilgang på en bankkonto, vil pengene som forsvinner kunne bli regnet som direkte kostnader for offeret. De indirekte kostnadene er kostnadene som knytter seg til prosessen med å fikse opp i svindelen. Dette kan for eksempel

være kostnaden for at en servicearbeider må bruke tid og ressurser på å for eksempel sperre kontoer, endre passord eller behandle erstatningssaker (Jakobssen & Myers, 2007, s. 4). Den tredje kostnaden er kostnader som knytter seg til mulighetene som går tapt, for eksempel tap i omdømme for bedriftene som utnyttes, eller når svindel eller redsel for svindel resulterer i en unngåelse av å benytte seg av digitale tilbud. Et eksempel kan være at man som følge av redsel for svindel, ikke ønsker å benytte seg av nettbank, og derfor er nødt til å gå direkte til banken. Dette har kostnader både når det gjelder tid og ressurser, både for kunden som er nødt til å dra fysisk inn til banken, men også for den bankansatte som ekspederer kunden (Jakobssen & Myers, 2007, s. 5).

I undersøkelsen fra NorSIS kom det frem at 1 av 4 forbinder bruk av offentlige tjenester på nett, som for eksempel nettbank, med høy risiko (NorSIS, 2021a s. 6). 3 av 10 mener også at de ikke har tilstrekkelig informasjon til å kunne vurdere truslene som finnes på nett (NorSIS, 2021a, s. 12). Manglende kompetanse om det digitale tekstlandskapet kan derfor se ut til å bli delt av mange. Det er derfor mulig å slå fast at nettsvindel i høyeste grad er et reelt problem, som både får konsekvenser for enkeltpersoner og bedrifter som rammes direkte av svindelen, men også for hvordan vi forholder oss til digitale tekster og ferdes på nett.

Metode

Valg av metode avhenger av hva man ønsker å finne ut (Silverman, 2020, s. 9). I denne oppgaven ønsker jeg å undersøke hvordan svindel-e-poster bygger troverdighet, og jeg kommer derfor til å basere meg på kvalitativ forskningsmetode i form av tekstanalyse. Det finnes ingen enkel analysemodell som kan passe alle tekster (Ekström & Johansson, 2019, 200). Tekstanalyse kan derfor utføres på mange ulike måter, og er også preget av ulike forskningstradisjoner og forståelser av tekstbegrepet. På samme måte som ved andre forskningsmetoder, bærer den også med seg noen metodiske utfordringer.

En av utfordringene ved tekstanalyse, handler om hvorvidt det er mulig å sikre en kvalifisert analyse av tekstutvalget. Her er det særlig to faktorer som spiller inn. Den første handler om hvorvidt slutningene som trekkes av materialitet er relevante. Den andre handler om hvorvidt tekstene som skal analyseres, er representative for fenomenet som skal undersøkes. Før jeg går i gang med analysen av tekstene, ønsker jeg derfor å drøfte de ulike metodiske utfordringene som knytter seg til tekstanalyse.

Forståelse av tekstbegrepet

Spørsmålet om hvordan det er mulig å gjøre kvalifiserte analyser av tekster, avhenger av hvilken forskningstradisjon man tar utgangspunkt i. Forskningstradisjonen jeg ønsker å basere meg på i denne oppgaven, er knyttet til tekstvitenskapen. Innenfor tekstvitenskapen blir tekster som en kulturell konstruksjon og som kulturelle gjenstander (Berge & Ledin, 2023, s. 2). Tekster er bygd opp av meningsskapende ytringer, som i seg selv kan bli sett på som kommunikative handlinger (Berge, 2010, s. 94). En tekst kan derfor defineres som «ytringer som deltakerne i en viss kultur gir en spesielt avgrenset status eller verdi, der det i kulturen er utviklet tekstnormer som avgjør hvilke ytringer som gis tekstverdi, og hvordan slike tekster ordnes» (Berge, 2003, s. 28; Asdal mfl. 2008, s. 44).

Selv om alle tekster er bygd opp av ytringer, har ikke nødvendigvis alle ytringer status som tekster (Berge, 2012, s. 3). Om en ytring kan regnes som en tekst, avhenger av statusen den har fått innenfor en gitt tekstkultur. Alle tekster inngår nemlig i ulike tekstkulturer, hvor det finnes kompetente deltakere som tillegger og vurderer tekstens kulturelle verdi (Berge & Ledin, 2023, s. 2). Denne vurderingen blir gjort på bakgrunn av hvorvidt teksten forholder seg til tekstnormene som befinner seg i tekstkulturen. Tekstnormer er organisert som et skjønn som finnes innenfor tekstkulturen, som innebærer kriterier for å bedømme ytringens tekstverdi (Berge, 2003, s. 28).

Kontekst

Kompetente deltakere innenfor en tekstkultur kjenner, enten bevisst eller ubevisst, til tekstnormene innenfor en gitt tekstkultur. En tekstanalyse vil derfor blant annet handle om å synliggjøre disse tekstnormene. For å kunne gjøre dette, vil det derfor være vesentlig å ha kjennskap til tekstkulturen og konteksten som omgir tekstene. Ettersom en tekst ikke har noen verdi utover verdien den tilskrives innenfor en gitt kultur, vil det også kreves inngående kjennskap til tekstkulturen, også kjent som semiosfæren, for å kunne forstå teksten på en relevant måte. Konteksten er dermed relevant både for forståelsen og produksjonen av tekster. I analysen av tekstene tenker jeg derfor at det kan være nyttig å basere seg på Malinowskis begreper om situasjon- og kulturkontekst.

Ifølge Malinowski er det vesentlig at ytringen blir lest i sammenhengen den har blitt ytret i: « (...) a word without linguistic context is a mere figment and stands for nothing by itself, so in the reality of a spoken living tongue, the utterance has no meaning except in the context of

situation” (Malinowski, 1923, s. 307). Han skiller mellom to ulike sammenhenger, situasjonskonteksten og kulturkonteksten. Mens situasjonskonteksten dreier seg om den spesielle situasjonen en ytring har blitt ytret i, og de konkrete personene og begivenhetene som knytter seg til den umiddelbare situasjonen da teksten ble skapt, handler kulturkonteksten om det abstrakte potensialet for de ulike aktivitetene (Holmberg, 1991, s. 69). Kulturkonteksten utgjør derfor den kulturelle rammen for ytringen, og vil i forbindelse med e-post-svindel blant annet knytte seg opp mot den digitale tekstkulturen og svindelkulturen. Situasjonskonteksten knytter seg imidlertid i større grad opp mot avsenderen og mottakerne av e-postene, og den unike situasjonen ytringen har blitt skapt i.

Intensjonalitet og modelleserteori

I tillegg til kontekst, vil også teksters intensjonalitet være vesentlig for å kunne analysere tekstene på en relevant måte. Tekstens intensjonalitet knytter seg opp mot et av de grunnleggende prinsippene ved samhandling, nemlig at den som ytrer seg, også vil noe med det han eller hun sier, og har et ønske om at ytringen skal oppleves som relevant (Asdal mfl. 2008, s. 37). Dermed er intensjonalitet også relevant for å vurdere hvorvidt tolkninger av tekster er relevante eller irrelevante. Intensjonalitetsbegrepet, som er hentet fra fenomenologien, består for det første av talerens bevisste intensjonalitet, som gjerne omtales som talerens intensjon. Samtidig innebærer intensjonalitetsbegrepet også en retthet som befinner seg i teksten selv, og som ikke nødvendigvis er trenger å være intendert fra avsenderen sin side (Asdal mfl. 2008, s. 37; Tønnesson, 2010, s. 183). Intensjonalitetsbegrepet gjør det dermed mulig å skille mellom relevante og irrelevante lesninger av tekster.

Et begrep som er tett knyttet opp mot teksters intensjonalitet er modelleserbegrepet, som knyttes til Umberto Eco. Eco skiller tydelig mellom det teksteksterne og det tekstinterne nivået av en tekst, hvor det teksteksterne nivået betegner den empiriske forfatteren og den empiriske leseren, mens det tekstinterne nivået snarere betegner modellforfatteren og modelleseren slik de kommer til uttrykk i teksten: «The author is nothing else but a textual strategy establishing semantic correlations (Eco, 1979, s. 11). Modelleseren blir ifølge Eco forstått som lesere-i-teksten som innehar et visst sett med kunnskaper, og som står som modell for den empiriske leseren (Tønnesson, 2010, s. 176).

Modelleseren er dermed ikke det samme som leseren av kjøtt-og blod, men snarere en tekststrategi som den empiriske leseren kan strekke seg etter for å forstå teksten på en relevant måte. Dermed er modelleserbegrepet også et nyttig redskap for å kunne peke på relevante lesninger av en tekst. Selv om Eco i hovedsak mente at det fantes én modelleser i en tekst, har Tønnesson i en videreutvikling av begrepet pekt på hvordan det kan finnes flere, men ikke nødvendigvis et uendelig antall, modellesere i en og samme tekst (Tønnesson, 2010, s. 177). Teksten kan derfor også leses på flere ulike måter, og en modelleseranalyse kan derfor i tillegg til å peke på relevante lesninger av en tekst, også bidra til å synliggjøre hvordan det legges opp til flere lesninger av en og samme tekst.

Jeg har nå presentert metoden jeg ønsker å benytte meg av, tekstanalyse, og tatt for meg noen metodiske utfordringer knyttet til hvorvidt det er mulig å sikre at slutningene som trekkes av analysegrunnlaget er relevante og kvalifiserte. Her har jeg særlig trukket frem kontekst og undersøkelse av teksters intensjonalitet som sentralt for å kunne analysere og forstå tekstene på en relevant måte. I mitt tilfelle vil det derfor være særlig viktig å ha kunnskap om kulturkonteksten, som for svindel-e-poster knytter seg til den digitale tekstkulturen og de tekstnormene som her konstituerer ytringenes status som tekst. Samtidig vil det også være viktig å ha kjennskap til situasjonskonteksten tekstene springer ut fra.

Som forsker på tekstene, vil det derfor være viktig både å innta en deltaker- og en tilskuerposisjon. Ettersom prosjektet mitt går ut på å snu om perspektivet som vanligvis har blitt brukt i arbeidet med svindel, og jeg ikke kun ønsker å peke på tekstnormene som knytter tekstene til svindel, men også på hvordan tekstene kan fremstå som troverdige ovenfor leseren, vil en deltakerposisjon gjør det mulig å undersøke tekstene fra leserens perspektiv, mens en tilskuerposisjon vil gjøre det mulig å beskrive dette perspektivet.

Valg og avgrensning av materiale

Den andre utfordringen når det gjelder bruk av tekstanalyse som metode, handler om hvorvidt utvalget som danner analysegrunnlaget i oppgaven, er representativt for fenomenet som skal undersøkes. Ettersom svindel-e-poster florerer på nettet, er svindel-e-poster også et svært tilgjengelig materiale. Utfordringen har derfor ikke vært å få tak i nok materiale, men snarere å foreta et utvalg. For å kunne sikre et representativt utvalg av svindel-e-poster, vil det også være et poeng å samle inn svindel-e-poster som er typifiserte. For å kunne gjøre dette, har jeg tatt kontakt med en rekke kompetente deltakere innenfor digital tekstkultur som alle arbeider

med data- og cybersikkerhet. Materialet jeg har samlet inn er basert på totalt 7 informanter, og knytter seg til fire ulike aktører, Politiet, Norsk senter for informasjonssikring, Telenor og Universitetet i Oslo. Etersom informantene jeg har spurt har cyber- og nettsikkerhet som arbeidsområde, har jeg vurdert de som svært kompetente deltakere innenfor digital tekstkultur og svindelkultur.

Informantene har blitt spurt om å sende typiske eksempler på svindel-e-post, samt å beskrive noen kjennetegn ved disse. De typiske kjennetegnene jeg fikk oppgitt, er derfor eksempel på tekstnormer som er typiske for svindel-e-post. Eksemplene jeg har samlet inn har jeg enten fått tilsendt på e-post eller blitt presentert på møter, med unntak av eksemplene fra Norsk senter for informasjonssikring, som er hentet fra Nettvett.no etter tips fra en av informantene. Kriteriet for innsamling av svindel-e-poster har vært at e-postene skal være skrevet på norsk. Avgrensningen av at tekstene skal være skrevet på norsk, har jeg gjort fordi jeg ønsker å forholde meg til den norske kulturkonteksten i lesningen av tekstene, samtidig som e-poster skrevet på norsk i mange tilfeller også kan ha større troverdighet i møtet med norske lesere.

Figur 1:
Innsamling av materiale – totalt: 89 svindel-e-poster

Antall informanter	Arbeidsområde	Antall svindel-e-poster	Typiske svindeltekstnormer
2	Nettpatruljen i politiet	4	<ul style="list-style-type: none"> - Spiller på følelser og tidspress. - Ber om å trykke på lenke. - Ber om å oppgi personlig informasjon. - Skjuler seg bak en avsender som ofte har mye tillit slik som politiet, Kripos, banken, NAV, Posten osv. - Mailadresse skjuler seg ofte bak en annen adresse.

2	Cybersikkerhet - Telenor	56	<ul style="list-style-type: none"> - Spiller ofte på stress / tidspress. - Spiller på tillit til merkevarer. - Kan ha dårlig språk. - Tar ofte i bruk sosial manipulasjon.
2	Norsk senter for informasjonssikring	11	<ul style="list-style-type: none"> - Spiller på frykt, tillit, fristelser og tid. - Etterligner ofte bedrifter og institusjoner som folk flest har tillit til.
1	UiO-CERT – IT-sikkerhetsgruppe på Universitetet i Oslo	17	<ul style="list-style-type: none"> - Har ofte dårlig språk – bruker google translate. - Spiller ofte på følelser som for eksempel stress og tidspress for å få mottakeren til å handle raskt. - Inneholder ofte lenker som mottakeren blir oppmuntret til å trykke på (phishing).

Det totale antallet typifiserte svindel-e-poster jeg har samlet inn utgjør mitt ekstensivutvalg, som består av totalt 89 e-poster. Dette ligger vedlagt i oppgaven. På bakgrunn av dette utvalget har jeg foretatt et intensivutvalg, som består av fem eposter som jeg ønsker å analysere i oppgaven. Disse har blitt valgt med utgangspunkt i et ønske om å vise litt ulike sider ved materialet, fordi jeg opplever det som et poeng å kunne få frem hvordan svindel kan ta i bruk ulike ressurser for å bygge troverdighet hos leseren. E-postene jeg har valgt ut er 17, 84, 4, 77, og 1.

Etiske hensyn

Når det gjelder etiske hensyn, har jeg av hensyn til personvern valgt å sensurere mottakeradressene av e-postene. Samtidig har jeg også valgt å anonymisere noen av avsenderadressene, da disse kan være knyttet til kontoer som tidligere har vært utsatt for hacking-angrep. Etersom avsenderadressene likevel vil være et interessant element å inkludere i en analyse, har jeg valgt å beholde avsenderadressene som ikke er identifiserbare, og som tydelig har blitt opprettet i forbindelse med svindel. For å unngå å skape aktive hyperlenker i oppgaven som er tilknyttet svindelforsøk, kommer jeg til å sette inn et mellomrom i de tilfellene jeg omtaler e-postadresser.

Teoriske perspektiver

Sosialsemiotikk

I metoddelen har jeg allerede presentert tekstforståelsen jeg ønsker å bruke som utgangspunkt i oppgaven, som er knyttet til tekstvitenskapen. I tillegg har jeg også gjort rede for begrepene kontekst og intensjonalitet, som er viktig for å sikre at tolkningene og slutningene som trekkes av analysegrunnet, er kvalifiserte og relevante. Jeg ønsker nå å gjøre rede for det teoretiske rammeverket som jeg kommer til å basere analysen av tekstene på, som i hovedsak er hentet fra sosialsemiotikken og retorikken.

Innenfor lingvistikken er det mulig å studere språk på flere ulike måter, enten som systemisk eller som funksjonelt. I denne oppgaven har jeg i hovedsak basert meg på teoretiske perspektiver hentet fra sosialsemiotikken. Sosialsemiotikken bygger på semiotikken, som ofte blir definert som «studiet av tegn» eller «studiet av tegn i system» (Leeds-Hurwitz, 1993, s. 6). I et treffende sitat definerer Umberto Eco semiotikken som “the discipline studying everything which can be used in order to lie. If something cannot be used to tell a lie, conversely it cannot be used to tell the truth: it cannot in fact be used “to tell” at all (Eco, 1976, s. 7). Ifølge van Leeuwen er det ikke opp til semiotikere eller lingvister å stille spørsmål rundt hvorvidt noe er sant eller sikkert, men snarere hvor sant og sikkert noe blir representert (van Leeuwen, 2005, s. 160). Et semiotisk perspektiv handler dermed om å undersøke hvordan ytringer som formidler noe om verden blir fremstilt og lest.

Som et utspring fra semiotikken, vokste det på 80-tallet frem en ny retning, sosialsemiotikken, som blant annet er sterkt inspirert av lingvistene Gunther Kress, Michael Halliday og Theo

van Leeuwen. Mens semiotikken er opptatt av tegnets meningsuttrykk og dets innhold, er det ifølge sosialsemiotikerne ikke tilstrekkelig å se på tegnet i seg selv, fordi kommunikasjon blir regnet som en sosial aktivitet der meningsproduksjon og tolkning avhenger av den sosiale sammenhengen det ytres i (Hellum, 2013, s. 17). Tegnet og dets meningsinnhold, kan dermed også variere ut fra ulike kontekster (Kress & van Leeuwen, 1996, s. 11). Innenfor sosialsemiotikken er det derfor ikke et poeng å skille det materielle uttrykket fra meningen, nettopp fordi det materielle uttrykket og meningen som uttrykkes snarere er uløselig sammenvevd (Kvåle, Maagerø, Veum, 2015, s. 26). En forskjell mellom semiotikken og sosialsemiotikken, er derfor at der semiotikken er opptatt av tegn, er sosialsemiotikken opptatt av meningsskapende *ressurser*. Som semiotisk system blir språket nemlig en ressurs for å skape mening (Halliday, 1978, s. 192).

Ifølge Halliday studerer vi språket både for å forstå hvordan det fungerer, men også for å forstå hva folk gjør med det (Berge, Coppock, Maagerø, 1998, s. 112). Halliday er dermed både systemisk og funksjonell, fordi han er opptatt av hvordan språket som strukturert, men også hvordan det blir brukt i sosial praksis. De semiotiske systemene har dermed også ulike meningspotensial, noe som også skaper en sammenheng mellom system og atferd (Berge, Coppock, Maagerø, 1998, s. 24). Ifølge Halliday kjennetegnes en tekst blant annet ved koherens, at den henger sammen. Tekstens koherens skapes blant annet av ulike kohesjonsmekanismer, som for eksempel referent- og relasjonskobling, som er ulike lingvistiske ressurser språket har for å skape sammenheng i en tekst (Berge, Coppock, Maagerø, 1998, s. 116). En referentkobling er derfor ord som refererer til det samme fenomenet i en tekst, for eksempel avsenderen av teksten.

Multimodalitet

To lingvister som bygger videre på Halliday, men som likevel opererer med en annen og utvidet forståelse av tekster, er Gunther Kress og Theo van Leeuwen. Mens Halliday i hovedsak knytter semiotiske ressurser til hverdagsspråket, mente Kress og van Leeuwen at det også er nødvendig å forstå de andre semiotiske ressursene som kan virke sammen med verbalspråket, slik som for eksempel ansiktsuttrykk, bilder eller farger (Kress & van Leeuwen, 1996, viii). Dette er grunnlagt i tanken om at den som ønsker å formidle noe, også er nødt til å velge de semiotiske ressursene som er best egnet for å formidle budskapet, både basert på mottakergruppen og konteksten (Kress & van Leeuwen, 1996, s. 11). Kress og van

Leeuwen opererer dermed også med en utvidet tekstforståelse, og står som sentrale for utviklingen av begrepet multimodalitet.

De ulike semiotiske ressursene en tekst kan bestå av, kan omtales som ulike modaliteter. En modalitet blir forstått som en måte å skape mening (Hellum, 2013, s. 36). Ulike modaliteter har ulike muligheter og begrensninger for å uttrykke mening, noe som ofte omtales om ulike modale affordanser. For at noe skal kunne betegnes som en modalitet, er det ifølge Kress nødt til å kunne uttrykke en mening i seg selv (Kress, 2010, s. 88) Tekster som består av to eller flere modaliteter, kan dermed også betegnes som multimodale, hvor flere semiotiske ressurser virker sammen og skaper mening (Hellum, 2013, s. 36). Når det gjelder analysegrunnlaget mitt, svindel-e-poster, er disse satt sammen av flere semiotiske ressurser, som for eksempel verbaltekst, bilder, hyperlenker og tall, og de kan derfor også betegnes som multimodale.

Retorikk

I tillegg til sosialemiotikken, har jeg også valgt å benytte meg av teoretiske perspektiver hentet fra retorikken. Retorikk blir ofte forstått som evnen til å overtale (Andersen, 1995, s. 14). Forstått som overtalelseskunst, kan retorikken eksempelvis defineres som «en forfatters bevisste manipulering av sitt medium i den hensikt å sikre budskapet en så velvillig mottakelse som mulig hos en bestemt mottakergruppe» (Cole 1991, sitert i Andersen, 1995, s. 19). Felles for definisjoner som knytter seg til forståelsen av retorikken som overtalelseskunst, er at retorikken defineres som strategisk kommunikasjon, hvor avsenderen har et ønske om å påvirke mottakeren, og gjennom dette samtidig en intensjon om å oppnå noe. Retorikk kan dermed bli sett på som en praksis, og samtidig også hensiktsbestemt og virkningsfull kommunikasjon (Kjeldsen, 2004, s. 23).

Mens sosialemiotikken er et perspektiv som egner seg godt til å undersøke hvordan mening oppstår og hvilke meningspotensial semiotiske ressurser har, vil det retoriske perspektivet også kunne gi innsikt i hvordan argumentene er tilpasset mottakeren for at teksten skal kunne fremstå som troverdig. For å undersøke hvordan tekster forsøker å overbevise mottakeren, er det innenfor klassisk retorikk ifølge Aristoteles mulig å operere med tre ulike bevismidler, kjent som etos, logos og patos. Disse kan alle bidra til å skape tiltro til det avsenderen ønsker å overbevise det retoriske publikummet om (Hellum, 2013, s. 85).

De tre retoriske bevismidlene

Etos knytter seg talerens karakter, og handler om hvordan taleren kan konstruere sin moralske personlighet (Andersen, 1995, s. 35). Etos er dermed knyttet opp mot retoren selv, og handler om at den som kommuniserer, samtidig også er nødt til å fremstå som troverdig for å bli tatt alvorlig (Hellum, 2013, s. 85). En retor er betegnelsen på en person som utøver praktisk retorikk (Kjeldsen, 2015, s. 10). Dersom det retoriske publikummet skal tro på saken og tekstene, og mottakeren skal oppleve e-post-svindelen som troverdig, må de først tro på taleren.

Etos er samtidig også dynamisk, og kan endres. Det er mulig å skille mellom tre ulike former for etos, nemlig innledende, avledende og endelig. Mens innledende etos knytter seg til bildet mottakeren har av avsenderen på forhånd av kommunikasjonssituasjonen, kan kommunikasjonen i seg selv, i dette tilfellet teksten, avlede et nytt etos. Dette kan enten bekrefte det innledende etoset mottakeren hadde av avsenderen fra før, eller endre forestillingen mottakeren har av avsenderen. Det endelige etoset handler om inntrykket mottakeren sitter igjen med av avsenderen etter at kommunikasjonssituasjonen er ferdig (Hellum, 2013, s. 87).¹

I tillegg til etos, kan taleren også appellere til patos, følelser, for å overbevise mottakeren. Patos handler derfor om at avsenderen skaper følelser hos mottakeren som et ledd i overtalelsen (Andersen, 1995, s. 37). For at denne appellen skal være virkningsfull, er det derfor ofte nødvendig å spille på sterke følelser, som endrer og beveger mottakeren. Følelser kan defineres som «noe som påvirker folk så de forandrer seg og endrer oppfatning, og som er ledsaget av ubehag eller behag, slik som sinne, medlidenhet, frykt og alt slikt samt deres motsetninger» (Andersen, 1995, s. 37).

Det siste av de tre bevismidlene, logos, handler om argumenter som appellerer til fornuften som ledd i å overbevise mottakeren (Hellum, 2013, s. 88). Eksempel på elementer i teksten som kan appellere til logos kan derfor være tall, konkrete eksempler, eller argumenter som

¹ Aristoteles trekker frem tre faktorer som kan bidra til å skape tillit til avsenderen av teksten, nemlig fornesis, arete og evnoia, oversatt til forstandighet (klokskap), dyd og velvilje (Hellum, 2018, s. 85). Om retoren evner å vise alle disse tre egenskapene ved å fremstå kompetent, sannferdig og samtidig uttrykke et ønske om det beste ovenfor mottakerne, vil teksten ifølge Aristoteles også virke troverdig. Likevel trenger ikke taleren nødvendigvis å spille på alle disse dimensjonene for å kunne fremstå som troverdig, særlig hvis taleren har et godt innledende etos fra før. Mange av svindel-e-postene jeg har undersøkt etterligner avsendere som mottakerne har tillit til fra før, noe som ikke vil gjøre det like nødvendig å utvise alle de tre egenskapene i den konkrete teksten.

kan etterprøves. Argumentasjonen i seg selv kan også appellere til logos, blant annet gjennom deduktive slutninger, som handler om hvorvidt konklusjonene logisk følger premissene i en argumentasjonsrekke.

Analyse

Materialitet, format, indre og ytre struktur

Før jeg går i gang med å analysere intensivutvalget mitt som består av 5 e-poster, ønsker jeg først å peke på noen generelle tendenser som gjelder for alle tekstene jeg har samlet inn. Per Ledin peker på hvordan alle tekster, forstått som kulturelle konstruksjoner, har en materialitet, et tegnsystem og stort sett også følger en indre og en ytre struktur (Ledin, 2013, s. 6).

Tekstene som danner analysegrunnlaget i denne oppgaven, svindel-e-poster, er digitale tekster. Dette betyr at de også er preget av en digital materialitet, noe som også bidrar til å legge føringer for kommunikasjonen, og samtidig også gir muligheter og setter begrensninger. At tekstene er digitale, betyr for eksempel at de åpner opp for bruk av hyperlenker, som ved et tastetrykk kan føre leseren videre til en annen nettside. Dette er også knyttet til tekstenes tegnsystem. Mange av svindel-e-postene jeg har samlet inn tar i bruk flere ulike tegnsystemer og modaliteter for å uttrykke mening, slik som bilder, farger, verbalspråk og tall, og kan dermed også betegnes som multimodale.

Ettersom materialiteten for tekstene er konvensjonalisert, er det også mulig å snakke om et eget format eller et e-post-medium. Dette er knyttet til tekstenes indre og ytre struktur. Den indre strukturen handler om at de indre elementene i teksten er organisert på en bestemt måte (Ledin, 2013, s. 6). Den ytre strukturen markerer tekstens grenser, og omtales gjerne også som tekstens konfigurasjon (Berge, 2010, s. 94). Mens tekster på papir ofte følger en lineær struktur med en markert begynnelse og slutt, har digitale tekster ofte en mer flytende og ikke-lineær struktur hvor lesningen av teksten i større grad aktivt styres av leseren (Pardede, 2019, s. 80). Når det gjelder tekstens indre struktur, starter alle tekstene med avsenderadresse, dato, mottakeradresse og et emne. Dette markerer tekstens begynnelse, og kan dermed også knyttes opp mot tekstens konfigurasjon. Videre følger det jeg ønsker å betegne som hoveddelen av tekstene, hvor tekstens intensjonalitet kommer til uttrykk. I mange av tekstene, men ikke alle, starter og avsluttes hoveddelen med en hilsen, og dette kan også bidra til å markere tekstens ytre grenser.

Etterligning av funksjonelle sakprosaetekster

I tillegg til en digital materialitet, bruken av ulike tegnsystemer, samt en indre og en ytre struktur, etterligner også de fleste svindel-e-postene ulike funksjonelle sakprosaetekster. Her tar jeg utgangspunkt i Tønnessons sakprosaforståelse, som definerer sakprosa som: «tekster som adressaten har grunn til å oppfatte som direkte ytringer om virkeligheten» (Tønnesson, 2012, s. 34). Tønnesson skiller videre mellom litterær og funksjonell sakprosa, hvor litterær sakprosa kan betegnes som forlagspubliserte tekster med navngitte forfattere, mens funksjonell sakprosa snarere kan defineres som «offentlig tilgjengelige tekster skrevet av private eller offentlige institusjoner eller av navngitte eller ikke navngitte privatpersoner» (Tønnesson, 2012, s. 34). Ved funksjonell sakprosa vil derfor mye av sakprosaens genrekrav være bundet opp mot tekstens tiltenkte funksjon.

Funksjonelle sakprosaetekster er ofte preget av en høy grad av informasjonstetthet og en formell stil. Stil kan defineres som språklige og tekstuelle trekk som ofte forekommer sammen, og kan bli sett på som språklig variasjon innenfor en genre (Svennevig, 2018, s. 258). Mens genre konstituerer en egen kommunikativ aktivitet, regnes stil som variasjon innenfor denne aktiviteten. En formell språkbruk og stil er gjerne forbundet med institusjonelle sammenhenger, og typiske kjennetegn kan være bruk av standardformer, nøytrale ord, konvensjonelle fraser, respektmarkører, foranstilt eiendomspronomen og agensløse konstruksjoner (Svennevig, 2018, s. 265).

Strategiske og kommunikative mål

Hele ekstensivutvalget mitt, som består av 89 e-poster, har blitt definert som svindel-e-poster av kompetente deltakere innenfor digital tekstkultur. Som et typisk trekk ved svindel-e-poster har mange av informantene trukket frem at svindel-e-poster er tekster som ofte oppmuntrer til handling, og tekstene har dermed også tydelige mål. I analysegrunnlaget mitt mener jeg det på et overordnet nivå er mulig å skille mellom to ulike mål, ett som kommer til uttrykk i selve teksten, og ett som ikke gjør det. Målet som kommer eksplisitt til uttrykk i selve teksten kan kalles for kommunikativt, og vil variere fra tekst til tekst. Målet som bare kommer implisitt til uttrykk i selve teksten kan betegnes som strategisk, og er det samme målet for alle tekstene i ekstensivutvalget mitt, nemlig å svindle mottakeren. Oppdelingen mellom ulike mål er basert på Svennevig (2009, s. 81).

Ulike svindelgenrer

Med grunnlag i tekstenes strategiske mål og talerens bevisste intensjon, mener jeg det også er mulig å dele opp tekstene i to ulike genrer. Her ønsker jeg å ta utgangspunkt i Carolyn Millers pragmatiske og nyretoriske genreforståelse, slik den kommer til uttrykk i artikkelen «Genre as social action». Ifølge Miller kan nemlig genre bli sett på som typifiserte retoriske handlinger. Dermed henger også genrebegrepet tett sammen med den retoriske situasjonen, nettopp fordi genre kan bli sett på som en respons og en løsning på det påtrengende problemet (Miller, 1984, s. 151). Genre er derfor en sosial handling, og er dermed også knyttet opp mot tekstens intensjonalitet, hvor genre blir «a point of connection between intention and effect», et uttrykk for tekstens respons på et påtrengende problem (Miller, 1984, s. 153).

Lenkesvindel

Kriteriene for å dele opp tekstene i ulike genrer, har derfor i hovedsak vært knyttet opp mot tekstens ulike mål og sosiale handling. I tillegg har jeg også brukt tekstens konstruerte avsender som et kriterium for å skille mellom de ulike genrene. Tekstene kan dermed deles opp i to ulike genrer, hvor den første har et strategisk mål som handler om å svindle mottakeren gjennom å få mottakeren til å klikke på en lenke. Denne svindelformen har jeg derfor også valgt å betegne som lenkesvindel. Et typisk trekk for lenkesvindel, vil være avsenderen av e-posten er en institusjon med høy troverdighet. Et eksempel på dette, kan derfor være en svindeltekst som etterligner en hentemelding på posten, og hevder at mottakeren må klikke på en lenke for å kunne få utlevert pakken.

Kontaktsvindel

Den andre genren for e-post-svindel, har jeg valgt å kalle for kontaktsvindel. En svakhet ved denne betegnelsen, vil være at alle former for e-post-svindel selvsagt starter med å ta kontakt med mottakeren. Her handler imidlertid oppdelingen om tekstens strategiske mål, hvor kontaktsvindel er tekster som har som mål å opprette kontakt med mottakeren for å kunne manipulere vedkommende til å gi bort informasjon eller penger, snarere enn å få mottakeren til å klikke på en lenke. De konstruerte avsenderne av disse e-postene er navngitte individer, som gjerne kan henvende seg på vegne av institusjoner, men som likevel omtales med navn. Et tydelig eksempel på dette, kan for eksempel være direktørsvindel, hvor en person utgir seg for å være sjefen i en bedrift, for videre å opprette kontakt for å få den ansatte til å kjøpe gavekort på vegne av bedriften.

En sentral forskjell mellom lenke- og kontaktsvindel, er dermed at lenkesvindel krever høyere teknologisk kompetanse fra svindleren, nettopp fordi svindleren ved lenkesvindel er nødt til å opprette en falsk phishing-nettside som mottakeren kommer inn på ved å klikke på hyperlenken i e-posten. Målet ved lenkesvindel er dermed at mottakeren selv skal fylle inn sensitiv informasjon på nettsiden som kommer opp. Kontaktsvindel krever på sin side mindre teknologisk kompetanse fra svindleren, fordi svindleren ved kontaktsvindel forsøker å få mottakeren til å oppgi sensitiv informasjon på e-post ved hjelp av sosial manipulasjon. I kontaktsvindel trenger svindleren dermed ikke å opprette en falsk nettside.

Figur 2 – Oversikt over ulike genre innenfor e-post-svindel.

Genre	Mål:	Avsender:
Lenkesvindel	Få mottaker til å klikke på lenke	En institusjon
Kontaktsvindel	Oppmuntre mottaker til å ta kontakt/ svare på e-post	En navngitt person (kan også skrive på vegne av institusjon)

Jeg har nå etablert et skille mellom ulike svindel-e-poster, som jeg har valgt å kategorisere som ulike genrer, både med grunnlag i den konstruerte avsenderen av teksten, men også fordi teksten uttrykker ulike mål og utfører ulike sosiale handlinger. Selv om det derfor er mulig å peke på to ulike genrer for svindel-e-poster, vil det likevel være viktig å poengtere at det finnes store forskjeller også innad i de ulike genrene, fordi tekstene kan preges av ulike stiler, samtidig som avsenderen også kan ta i bruk ulike verktøy for å få e-postene til å fremstå som troverdige.

Analyse av lenkesvindel

Teksteksempel 17 – Postnord

Jeg har nå pekt på noen tendenser ved svindel-e-poster generelt, og ønsker nå å gå videre til å analysere de fem svindel-e-postene som utgjør intensivutvalget mitt. Jeg ønsker først å ta for meg to e-poster som kan karakteriseres som lenkesvindel, altså svindel-e-poster som er sendt på vegne av institusjoner og som i tillegg har som mål å få mottakeren til å trykke på en lenke.

Den første teksten jeg ønsker å ta for meg er analyseeksempel 17, som er et tydelig eksempel på lenkesvindel, og som en feilmelding ved en pakke fra Postnord. Dette er en svindel-e-post jeg har fått tilsendt fra informanter i Telenor. En segmentering av tekstens verbaltekst ligger vedlagt som figur 3.

Analyseeksempel 17 – Postnord

From: postnord <donotreply@anw101genesh.com>
Date: 18 March 2022 at 06:47:28 CET
To: [REDACTED]
Subject: Noen få trinn for å hente pakken
Reply-To: donotreply@anw101genesh.com

postnord

Noen få trinn for å hente pakken

Vi beklager å måtte informere deg om at leveringingen av pakken din venter, og dette skyldes noen ekstra kostnader. Vennligst fyll inn følgende beløp: (29,99 NOK)

Pakkenummer: 90365867342NO



Fortsett

Modellesere i teksten

Som de fleste andre svindeltekster uttrykker teksten to ulike mål. Det ene målet er strategisk, og handler om å svindle mottakeren gjennom å få vedkommende til å klikke på en lenke for å fylle ut informasjon som gir tilgang til en bankkonto. Ettersom dette målet ikke kommer til eksplisitt uttrykk i selve teksten, vil det stort sett kreves forståelse for kulturkonteksten, som både knytter seg til digital tekstkultur og svindelkultur, for at dette målet skal kunne oppfattes av leseren. Når det gjelder det kommunikative målet, handler dette om å få mottakeren til å betale ekstra kostnader i forbindelse med utleveringen av en pakke. Ettersom teksten dermed har flere intensjonaliteter, som knytter seg til ulike mål, kan det også være interessant å undersøke hvordan det legges opp til ulike lesninger av teksten. Det kan derfor være interessant å foreta en analyse av tekstens modellesere.

I de fleste tekstene jeg har samlet inn, mener jeg det er mulig å peke på at to ulike modellesere, som jeg velger å kalle for den naive og den kritiske. De naive modelleseren

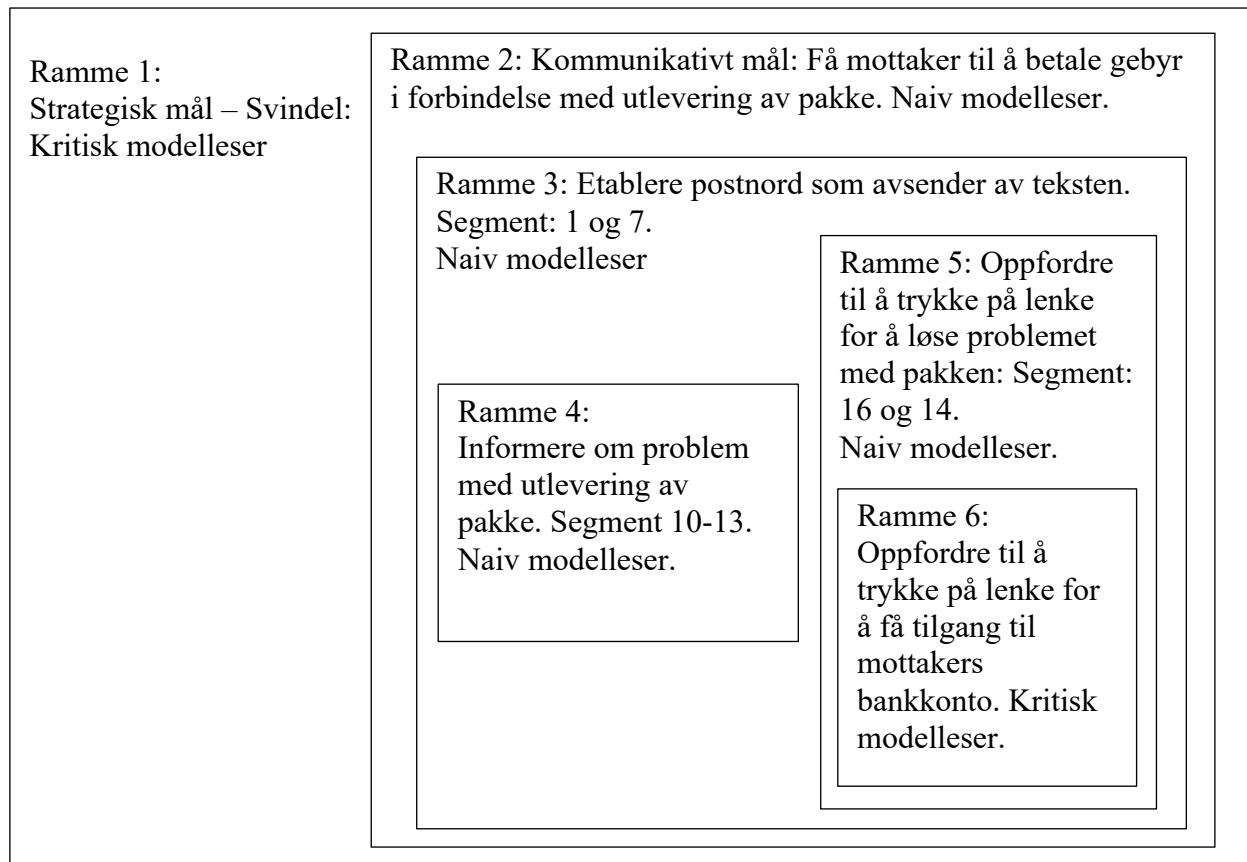
oppfatter kun det kommunikative målet med teksten, mens den kritiske modelleseren også trekker inn kontekst i lesning av teksten, og dermed også har større sjanse for å oppfatte det strategiske målet. Disse modelleserene er også mulig å spore i teksteksempel 17, hvor den naive modelleseren kun oppfatter tekstens mål om å informere om feil ved utlevering av pakke, mens den kritiske modelleseren potensielt også oppfatter tekstens strategiske mål som svindel, blant annet ved å være oppmerksom på tekstnormer som knytter seg til digital tekstkultur og svindelkultur.

Et eksempel på en tekstnorm i teksten som knytter seg til svindelkultur, er brudd i referentkoblingen som knytter seg til avsenderen av teksten. Dette er et trekk som er synlig i stort sett alle teksteksempelene jeg har samlet inn. I teksteksempel 17 består referentkoblingen knyttet til avsenderen av teksten av flere ledd: Postnord – donotreply@ anw101genesh – Postnord (logo). At avsenderen av teksten ikke gjennomgående knytter seg til Postnord, gjør det også mulig å stille spørsmål rundt hvorvidt det faktisk er Postnord som er avsender av teksten. For den kritiske modelleseren vil det strategiske målet dermed kunne ligge som et bakteppe i lesningen av teksten, som det kommunikative målet utføres innenfor.

Rammestruktur

For å illustrere hvordan teksten legger opp til ulike lesninger, har jeg også valgt å plassere tekstens konstituerende organiseringsprinsipp innenfor rammestrukturer, som viser en oversikt over organiseringen av de ulike makrohandlingene som utføres i teksten. En makrohandling kan defineres som den overordnede proposisjonen som gir tilgang til tekstens bærende tema og relevante intensjonalitet (Berge, 2010, s. 100). En mulig innvending mot organiseringen av svindelteksten i rammestruktur og ikke i en hierarkisk struktur, kan være om man regner svindelen som den eneste makrohandlingen som utføres i teksten, hvor de andre handlingene snarere blir oppfattet som mikrohandlinger som bygger opp under denne. Etersom avsenderen i svindeltekster imidlertid har skrevet inn ulike modellesere i teksten, og dermed også legger opp til ulike lesninger, har jeg likevel valgt å organisere teksten i rammestrukturer, nettopp fordi det illustrerer hvordan teksten åpner opp for ulike lesninger av teksten, til tross for at disse lesningene vil være mer eller mindre relevante for tekstens ulike intensjonaliteter og mål.

Figur 4 –teksteksempel 17 – analysert i rammestrukturer



Som rammestrukturen viser, kommer det kommunikative målet til uttrykk i ramme 2, 3, 4 og 5, og dette er derfor også en lesning av teksten som er knytter seg til den naive modelleseren. Det strategiske målet (svindelen) utgjør derimot den ytterste og den innerste rammen, ramme 1 og 6. Den ytterste rammen, svindelen, ligger dermed som utgangspunkt for alle makrohandlingene som utføres i teksten. Samtidig er svindelen også gjemt bort i tekstens innerste ramme, og kommer bare implisitt til uttrykk i teksten, noe som betyr at teksten må leses kontekstuellet for at svindelen skal kunne oppfattes av leseren.

Av de ulike makrohandlingene som kommer til uttrykk i rammestrukturen, er det derfor makrohandlingene som knytter seg til det kommunikative målet som også er mest tilgjengelige for mottakeren. Ettersom den kritiske modelleseren i større grad enn den naive trekker inn kontekst i lesningen av teksten, og samtidig også har kunnskap til tekstnormer innenfor svindel- og digital tekstkultur fra før, har også denne modelleseren større sjanse for å oppfatte det strategiske målet i teksten og dermed avsløre teksten som svindel.

Tekstens modaliteter

Tekst 17 er som mange andre av svindel-e-postene jeg har samlet inn, en tekst som forsøker å etterligne funksjonell sakprosa. I dette tilfellet forsøker den å etterligne en melding fra Postnord. Ved å etterligne funksjonelle sakprosattekster, legges det også føringer for at leseren skal oppfatte tekstene som direkte ytringer om virkeligheten. Teksten er sammensatt av flere ulike modaliteter, og kan dermed betegnes som multimodal. De ulike modalitetene har ulike muligheter og begrensninger, og kan på hver sin måte også bygge opp under at teksten skal bli sett på som direkte ytringer om virkeligheten.

Teksten består av flere deler. Øverst til venstre er det mulig å se et felt som inneholder avsenderadresse, dato, mottakeradresse, emne og svaradresse. Dette er normer som knytter seg til epost-mediet, og som er med på å konstituere teksten som en e-post. Når det gjelder tekstens hoveddel, hvor intensjonaliteten kommer til uttrykk, er denne midtsentrert. Hoveddelen består av Postnords logo, verbaltekst i fet skrift, verbalskrift i normal font, et pakkenummer, et bilde samt en hyperlenke. I tillegg til dette er det også mulig å trekke frem farger, i dette tilfellet en blåfarge, som i samspill med verbaltekst også bidrar til å uttrykke mening, og derfor kan regnes som en egen modalitet i teksten.

Farge

Maagerø og Tønnessen peker på farger som en fleksibel modalitet, som i kombinasjon med andre modaliteter kan ha ulike funksjoner i en tekst (Maagerø & Tønnessen, 2014, s. 33). I dette tilfellet kommer blåfargen til uttrykk to steder i teksten, først i Postnord sin logo, og deretter i et blått rektangel som markerer grensene til en hyperlenke. Innenfor dette rektangelet finnes det også en hvit verbaltekst som står i kontrast til blåfargen, hvor det står «Fortsett». Fargemodaliteten har dermed flere ulike funksjoner i teksten. Når det gjelder logoen til Postnord, kan fargen bidra til å skape et inntrykk av logoen som autentisk. Postnords logo består nemlig vanligvis av blå skrift mot hvit bakgrunn eller hvit skrift mot blå bakgrunn. At fargen som kommer til uttrykk i teksten også er den samme fargen som kommer til uttrykk i den autentiske logoen til Postnord, kan bidra til å skape en følelse av gjenkjennelse hos leseren.

Figur 5: logo

The image shows the logo for Postnord, which consists of the word "postnord" in a bold, lowercase, blue sans-serif font.

Følelsen av gjenkjennelse handler blant annet om konnotasjoner og denotasjoner, som er et begrepspar som er mye brukt i semiotikken, og som blant annet knytter seg til den danske lingvisten Louis Hjelmslev. Hjelmslev brukte begrepene for å vise hvordan tegn skaper ulike typer mening, noe Barthes utvidet til å også kunne omhandle bilder (Barthes, 1994, s. 26). Med dette åpnet Barthes opp for at begrepsparet også kan benyttes for andre semiotiske ressurser enn verbaltekst (van Leeuwen, 2005, s. 37). I dette tilfellet mener jeg derfor at det kan brukes for å beskrive hvordan farge og verbaltekst sammen skaper mening.

Tegnets denotative mening handler om tegnets mening uten merbetydningen som kulturen eller fortolkeren legger til, mens konnotasjoner er alle former for assosiasjoner vi får til tegnet, som både kan være kulturelt og subjektivt bestemt (Maagerø & Tønnessen, 2014, s. 28). At fargen og verbalteksten «Postnord» er identisk med den faktiske logoen til Postnord, kan ved å vekke konnotasjoner til Postnord, og også bidra til å forsterke bildet av Postnord som avsenderen av teksten. Den sterke fargen bidrar dessuten til å gi logoen en fremtredende plass i teksten, noe som gjør at leserens oppmerksomhet først dras mot denne, og Postnord blir dermed raskt etablert som avsender av teksten. Dette vil dermed også være knyttet mot avsenderens etos og troverdighet. Ettersom mange lesere vil være kjent med Postnord fra før, vil avsenderens etos også være preget av Postnords innledende etos, det inntrykket leseren har av Postnord fra før.

I tillegg til at fargen får en funksjon i logoen, får den også en funksjon i den nederste delen av teksten, hvor det er mulig å se et blått rektangel som rammer inn verbalteksten «Fortsett». Sammen danner disse to elementene en hyperlenke, som leder leseren videre til en nettside hvor det skal fylles inn personlig informasjon. Dette kan betegnes som en handlingsdrivende lenke, som på engelsk er kjent som «call to action», fordi funksjonen til hyperlenken er å drive mottakeren til å utføre en handling (Dalen, 2018, s. 84). I denne delen av teksten får fargen derfor også ulike funksjoner. Den er for det første med på å avgrense hyperlenken, og markere hvor leseren skal trykke for å komme videre til neste nettside. At hyperlenken består av verbaltekst som står i kontrast til blåfargen, bidrar til å gjøre hyperlenken framtrædende i teksten, noe som også indikerer at den har en høy informasjonsverdi. Fargen er dermed med på å markere hyperlenken som en viktig del av teksten, og hyperlenken er også tett knyttet opp mot tekstens strategiske og kommunikative mål, nemlig å få mottakeren til å trykke på lenken.

Figur 6: hyperlenke

Fortsett

I tillegg til å gi hyperlenken en fremtredende, salient plass i teksten, har fargen også en annen viktig funksjon, nemlig at den dekker over lenketilkoblingen og URL-adressen. En URL-adresse kan nemlig umiddelbart fortelle noe om et nettsted og strukturen det har (Dalen, 2018, s. 136). Som mange av informantene mine beskrev, vil et typisk trekk ved svindel-e-post være at de ønsker å få mottakeren til å klikke på en lenke, med hensikt i å installere et skadelig virus eller få mottakeren til å oppgi informasjon. Ettersom denne lenken ofte fører videre til et nettsted laget av avsenderen, vil lenketilkoblingen være sentral for å kritisk kunne undersøke tekstens troverdighet. At lenketilkoblingen i denne teksten imidlertid ikke er synlig, gjør det også mer utfordrende å stille seg kritisk til nettstedet hyperlenken fører til. Fargen og den hvite verbalteksten som sammen danner hyperleken, bidrar derfor i denne teksten til å bygge opp under tekstens troverdighet og kommunikative mål, som er få mottaker til å betale ekstra kostnad i forbindelse med utleveringen av en pakke.

I tillegg til å skape konnotasjoner og gjenkjennelse til Postnord, samt bidra til å gjøre hyperlenken fremtredende og samtidig kamuflere lenkeinformasjonen, bidrar fargene også til å skape sammenheng, koherens i teksten. Fargemodaliteten skaper nemlig en gruppering, som Baldry og Thibault omtaler som «clusters», oversatt til «meningsklynge» av Astrid Granly (Granly, 2007, s. 51). En meningsklynge er et begrep som kan brukes for å beskrive nærhet i rom mellom ulike elementer i en tekst (Maagerø & Tønnessen, 2014, s. 120). At fargen bidrar til å skape en meningsklynge mellom Postnord og det blå rektangelet som danner hyperlenken, bidrar også til å knytte de to elementene sammen, og skaper en kausalitetsbinding. At det skapes en sammenheng mellom Postnord og handlingen som skal utføres, nemlig å trykke på lenken, forsterker bildet av at det er Postnord som ber mottakeren om å utføre en handling i teksten. Dette kan også bidra til å øke troverdigheten rundt det kommunikative målet ved teksten.

Bilde

I tillegg til bruken av farger og verbaltekst, tar teksten også i bruk bilder for å uttrykke mening. Bilders modale affordans ligger i det romlige, fordi meningsskapingen skjer gjennom

elementenes plassering i bildet i forhold til hverandre (Kress, 2003, s. 2). Bilder har også en dokumentarisk karakter, og er en representasjonsform som ligger nært virkeligheten (Maagerø & Tønnessen, 2014, s. 29). Selv om bilder likevel aldri kan være direkte representasjoner av virkelighet, men snarere kun fremstillinger av den, oppfattes de likevel ofte som direkte utsnitt av virkeligheten av leseren: «Photography is often thought of as reproducing rather than representing reality. It is seen as inherently truthful and reliable because of its technological nature» (Van Leeuwen, 2005, s. 171). På den måten har bilder, særlig fargefotografier, en modal affordans som kan bidra til å forsterke forestillingen av en tekst som direkte ytringer om virkeligheten, noe som også gjør at bruken av bilder kan appellere til logos hos leseren. Dette er også et viktig mål for teksteksempel 17, som ønsker å bli oppfattet som en melding fra Postnord i forbindelse med utlevering av en pakke.

Figur 7: fotografi



Teksteksempel 17 inneholder et fargefotografi, som viser en hvit firkantet pakke med en pakkelapp. Pakkelappen inneholder uleselig informasjon og en strekkode. Pakken er plassert i sentrum av bildet, og er lagt på et hvitt bord. Øverst i bildet er det også mulig å skimte en hvit vegg, hvor en ledning kommer opp bak bordet og går langs veggen. Selv om bildet ikke inneholder noen tydelige farger, kun ulike nyanser av grått og hvitt, er det plassert nederst i sentrum av teksten, over hyperlenken som inneholder verbalteksten «fortsett». Leserens oppmerksomhet, som først trekkes mot Postnord-logoen, vil derfor videre trekkes mot bildet, etterfulgt av hyperlenken. Bildet har derfor to tydelige funksjoner i teksten. For det første oppfattes bildet umiddelbart, og bidrar derfor til å fange oppmerksomheten til leseren. Samtidig kan det, sammen med bilders modale affordanser, også bidra til å forsterke forestillingen om teksten som funksjonell sakprosa, og som direkte ytringer om virkeligheten.

Som leser vil det være naturlig å forsøke å finne en sammenheng mellom de ulike elementene i en tekst. Samspillet mellom ulike modaliteter kalles gjerne for informasjonskobling (van

Leeuwen, 2005, s. 222). Det kan derfor være interessant å undersøke hvordan bildet samspiller med de andre elementene i teksten, og da særlig verbalteksten. Ifølge van Leeuwen kan bilder ha to ulike funksjoner i forhold til de andre modalitetene, de kan nemlig «elaborate» eller «extend» (van Leeuwen 2005, s. 222). På norsk omtales dette av Maagerø & Tønnessen som utdypning eller utviding (Maagerø & Tønnessen, 2014, s. 29). Dette kan også minne mye om Barthes sine begreper om forankring og forsterking, hvor bildet enten kan forankre verbalteksten, med andre ord avgrense meningspotensialet, eller snarere tilføre mer mening til teksten, og dermed utvide meningspotensialet (Barthes, 1994, s. 27).

I tekst 17 har bildet en forankrende og utdypende funksjon til verbalteksten, og det avgrenser derfor tekstens meningspotensial. Mens verbalteksten uttrykker at det er en pakke som venter, skildrer bildet hvordan den spesifikke pakken som venter ser ut. Pakkens meningspotensial avgrenses derfor til å være en relativt liten, firkantet pakke. Slik jeg ser det, får bildets forankring av verbalteksten to konsekvenser for lesningen av teksten. Jeg har allerede trukket frem at teksten har et strategisk mål, som vil være å tilgang mottakerens bankinformasjon gjennom å utgi seg for å være en melding fra Postnord. En viktig forutsetning for at det strategiske målet skal være mulig, vil derfor være at teksten lykkes i å fremstå som funksjonell sakprosa og som direkte ytringer om virkeligheten. Som jeg har allerede pekt på, vil kontekst være svært avgjørende for lesningene av tekst. I dette tilfellet vil også konteksten spille inn på hvorvidt leseren oppfatter teksten som troverdig.

Dersom teksten blir lest av en leser som befinner seg i en situasjonskontekst hvor vedkommende faktisk venter på en pakke, vil sjansene være større for at teksten blir oppfattet som direkte ytringer om virkeligheten. Om pakken i tillegg ligner på pakken som befinner seg på bildet, vil dette øke tekstens troverdighet ytterligere. Dermed kan bildets forankring og utdypning av meningsinnholdet i teksten gjøre at teksten fremstår som mer troverdig for noen lesere. For lesere som venter på en pakke, men ikke en pakke som ligner på den som er avbildet på bildet, kan bildet snarere bidra til å svekke tekstens troverdighet. På den måten kan teksten få svært høy troverdighet hos lesere, men liten hos andre. Svindel-e-poster sendes ofte ut i svært store omfang, og om man lykkes i å skape en troverdig tekst for noen få lesere som befinner seg i spesifikke situasjonskontekster, vil dette likevel åpne opp for muligheter til å svindle store verdier.

Analyse av teksteksempel 84

I analysen av teksteksempel 17, viste jeg hvordan teksten tar i bruk flere ulike modaliteter for å uttrykke mening, og gjennom de ulike modalitetene også skaper et inntrykk av å være funksjonell sakprosa. Samtidig viste jeg også hvordan teksten skriver inn ulike modellesere, som jeg valgte å omtale som den kritiske og den naive. Det som i teksteksempel 17 skilte de to modellesernes lesninger av teksten, var blant annet at den kritiske modelleseren også trakk inn kontekstuell kunnskap, noe som gjør at lesningen av teksten strekker seg utover det konkrete innholdet som kommer direkte til uttrykk i teksten. Samtidig viste jeg også hvordan konteksten kan bidra til å styrke tekstens troverdighet, i de tilfellene leseren faktisk venter på en pakke, og teksten dermed passer inn i den aktuelle situasjonskonteksten som leseren befinner seg i.

Teksteksempel 17 er en svært vanlig form for svindel, som ofte forekommer innenfor genren for lenkesvindel. Likevel finnes det også variasjoner innenfor denne genren, hvor tekstene kan ta i bruk ulike grep for å bygge opp troverdighet. Jeg ønsker derfor også å foreta en analyse av teksteksempel 84, som også er eksempel på lenkesvindel. Dette er en tekst jeg har fått tilsendt fra Universitetet i Oslo, og verbalteksten «Logg inn» som er markert i gul, er markert av informanten for å vise til den opprinnelige hyperlenken, som nå er tatt bort. En segmentering av teksten ligger vedlagt markert som figur 8.

Teksteksempel 84 – fra Universitetet i Oslo

To:
Subject: Vipps-appen din er Suspendert - Viktig 📢
From: "Vipps" <support@ypbetel.ro>
Date: Wed, 15 Feb 2023 15:28:13 +0000

Denne meldingen er fra en pålitelig avsender.

Kjære kunde,
Vipps-appen din vil bli suspendert av sikkerhetsgrunner, for å fortsette å bruke tjenesten vår logger du på kontoen din og følger trinnene.

Logg inn

Med vennlig hilsen
Vipps AS - laget i Norge, med kjærlighet for forenkling.

Til forskjell fra den forrige teksten, tar denne teksten i bruk færre modaliteter, og består i hovedsak av verbaltekst, hyperlenke og en emoji av en bjelle i emnefeltet. I segment 12-14, konstrueres Vipps AS som avsender av teksten gjennom bruk av verbaltekst, som også inkluderer ett av Vipps sine slagord «med kjærlighet for forenkling.». Slagordet, som har en ekspressiv språkfunksjon og som også er et autentisk slagord som Vipps bruker i virkeligheten, kan bidra til å bygge opp under avsenderens etos og troverdighet. Dette grepet hadde imidlertid muligens vært enda mer kraftfullt om det hadde blitt brukt i kombinasjon med andre modaliteter som for eksempel farger og bilder, slik det har blitt gjort i teksteksempel 17.

Til tross for at denne teksten er bygd opp av færre modaliteter enn den forrige, er likevel det strategiske målet det samme, nemlig å svindle mottakeren ved å få vedkommende til å trykke på en lenke. Tekstens kommunikative mål kan også minne mye om det forrige teksteksempelet, nemlig at det har oppstått et problem som krever ny innlogging.

Når det gjelder tekstens modellesere, er det også her mulig å peke på to ulike modellesere, nemlig de naive og den kritiske. Den naive modelleseren forholder seg på samme måte som i teksteksempel 17 kun til det kommunikative målet med teksten, som er at mottakeren må logge seg på for å verifisere Vipps-kontoen. Den kritiske modelleseren trekker imidlertid også inn kontekst og kunnskap om digital tekstkultur i lesningen av teksten, og har dermed også større sjanse for å oppfatte tekstens strategiske mål som svindel. Unntaket vil være de tilfellene der teksten passer inn i den kritiske modelleserens situasjonskontekst, hvor tekstens kommunikative mål også for den kritiske modelleseren vil få høy troverdighet.

Et interessant trekk ved denne teksten, som også gjør at den skiller seg fra den første, er at den kritiske modelleseren også i større grad implisitt er skrevet inn i konkrete teksten. Dette er særlig mulig å se i segment 5: «Denne meldingen er fra en pålitelig avsender», som er et forsøk på å verifisere avsenderens pålitelighet. Dette kan bli sett på som et grep som er gjort for å imøtekomme den kritiske modelleseren. At denne verifisering er monomodal, og eksempelvis ikke inneholder noe godkjent merke for verifisering, kan imidlertid bidra til å svekke verifiseringens troverdighet.

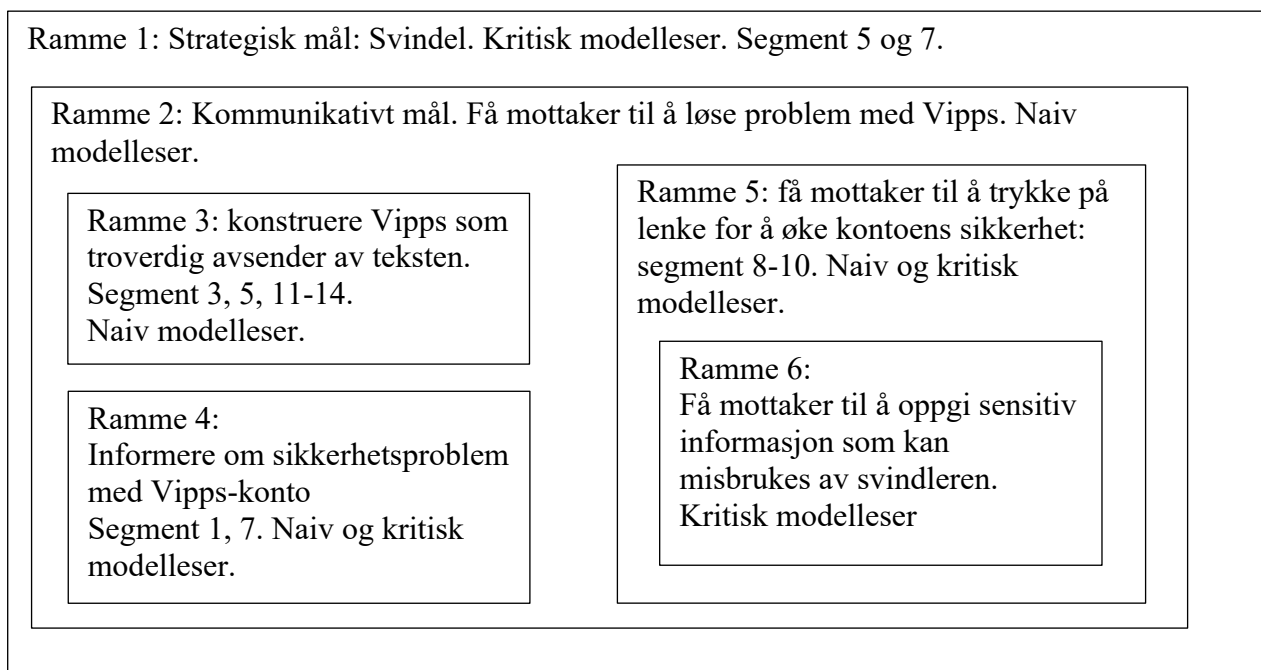
I tillegg til segment 5, er også tekstens kommunikative mål tilpasset den kritiske modelleseren. I segment 7 står det blant annet: «Vipps-appen din vil bli suspendert av sikkerhetsgrunner». Dermed anerkjenner teksten at det finnes sikkerhetsproblemer, som for

eksempel svindel, og appellerer til den kritiske modelleserens kunnskap om digital tekstkultur og svindelkultur ved å vise at Vipps er en aktør som tar sikkerhet på alvor. Dermed er det kanskje også mulig å hevde at teksteksempel 84 kanskje i større grad enn teksteksempel 17, også har skrevet inn den kritiske modelleseren i den konkrete teksten.

Rammestrukturer

På samme måte som i teksteksempel 17, har jeg også her valgt å organisere teksten i rammestrukturer, som viser hvilke makrohandlinger som utføres i teksten og hvordan disse er organisert i forhold til hverandre. Det kommunikative målet kommer til uttrykk i ramme 2, 3, 4 og 5, mens det strategiske målet kommer til uttrykk i den ytterste og den innerste rammen. Dette betyr at alle handlingene som utføres i teksten, utføres innenfor rammen av svindelen. Til forskjell fra den forrige teksten, har noen av rammene som knytter seg til det kommunikative målet også skrevet inn den kritiske modelleseren.

Figur 9: Analyse av rammestrukturene i teksteksempel 84



Analyse av kontaktsvindel

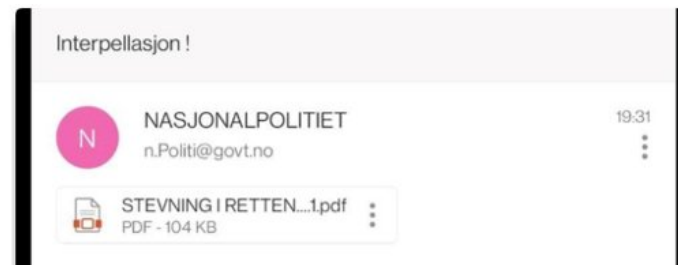
Teksteksempel 4

Jeg har nå foretatt en analyse av to tekster, som begge er eksempel på det jeg har valgt å betegne som lenkesvindel, ettersom en institusjon henvender seg til en mottaker for å få

vedkommende til å trykke på en lenke. Videre har jeg også vist at det finnes variasjoner også innenfor denne genren, noe som viser at svindel-e-poster kan spille på mange ulike tekstnormer og ta i bruk ulike verktøy for å bygge troverdighet ovenfor leseren. Jeg ønsker nå å foreta en analyse av en tekst som skriver seg inn i en annen genre, nemlig kontaktsvindel, hvor en navngitt forfatter henvender seg for å informere om et problem eller en premie, med mål om å opprette kontakt med leseren. I dette tilfellet er det Odd Reidar Humlegård som henvender seg på vegne av politiet, for å informere om at en sak har blitt opprettet mot mottakeren av teksten. Det kommunikative målet med teksten er derfor å få mottakeren til å komme med sin forklaring, noe som også vil bidra til å opprette kontakt med vedkommende.

Tekstseksempel 4 har jeg fått tilsendt fra informanter i nettpatruljen i Oslo-politiet. Store deler av teksten utspiller seg i et vedlegg, som har filnavnet «STEVNING I RETTEN...1pdf». Avsenderadressen er n.politi @ govt.no, som går under tittelen «NASJONALPOLITIET». Emnet på e-posten er «Interpellasjon !». En segmentering av verbalteksten ligger vedlagt som figur 10.

Analyseeksempel 4 - politiet





POLITIET

POLITIDIREKTORATET

STRUKTURER I SAMARBEID INTERPOL – SIKKERHETSPOLITI & GENDARMERI –
FORBUNDSDEPARTEMENT FOR JUSTIS OG POLITI

Til din oppmerksomhet:

Jeg er **Odd Reidar Humlegård** tidligere direktør for norsk politi, avdelingskommissær, leder for mindreårige beskyttelsesgruppe og spesialrepresentant for INTERPOL til FN, jeg kontakter deg kort tid etter et databeslag, cyberinfiltrasjon (autorisert, spesielt når det gjelder barnepornografi, pedofili, nettpornografi, ekshibisjonist, sexhandel siden (2009) For å informere deg om at du er gjenstand for flere rettslige prosesser i kraft.

Vi tar et rettslige skritt mot deg kort tid etter et databeslag av cyberinfiltrasjon for:

barnepornografi, pedofili, nettpornografi og ekshibisjonisme

Til din informasjon har lovgiveren erklært at når forbrytelsene og forseelsene som er forutsatt i straffeloven ble utført takket være et telekommunikasjonsnettverk, ville straffestrafene forhøyet.

Etter etterforskning bekrefter vi at du har begått disse lovbruddene, nemlig anskaffelse, besittelse, visning, overføring og konsultasjon av bilder, videoer av ekshibisjonistisk eller barnepornografisk karakter, ved hjelp av Internett (nettsteder med reklame, pornografiske nettsteder, datingsider, sosiale nettverk).

Under etterforskningen observerte vi også at uanstendig innhold fra deg ble spredt på nettsteder eller nettverk med et stort publikum, og samlet mange mindreårige under 16 år.

Det er best å huske at når nakenhet avsløres på en slik måte, utgjør det en krenkelse av seksuell utstilling i øynene til publikum og for mindreårige under 16 år. Dette lovbruddet er strengt straffet.

Logger av bilder, nakenvideoer av deg og mindreårige, tatt opp ved nettinfiltrering utgjør bevis på dine lovbrudd

Du blir bedt om å gjøre deg hørt på e-post, ved å skrive begrunnelsene dine slik at de blir undersøkt og kontrollert for å vurdere sanksjonene; dette innen en streng frist på 48 timer. Etter denne perioden vil vi være forpliktet til å sende vår rapport til domstolen i din region, for opprettelse av en arrestordre mot deg, som vil resultere i en umiddelbar arrestasjon av politiet av sikkerhetskontrollen nærmest ditt hjem.

Du vil da bli plassert i National Sex Offender Registry. I denne situasjonen vil filen din også bli sendt til foreninger for kampen mot pedofili og til media for publisering av en person som er registrert hos RNDS.

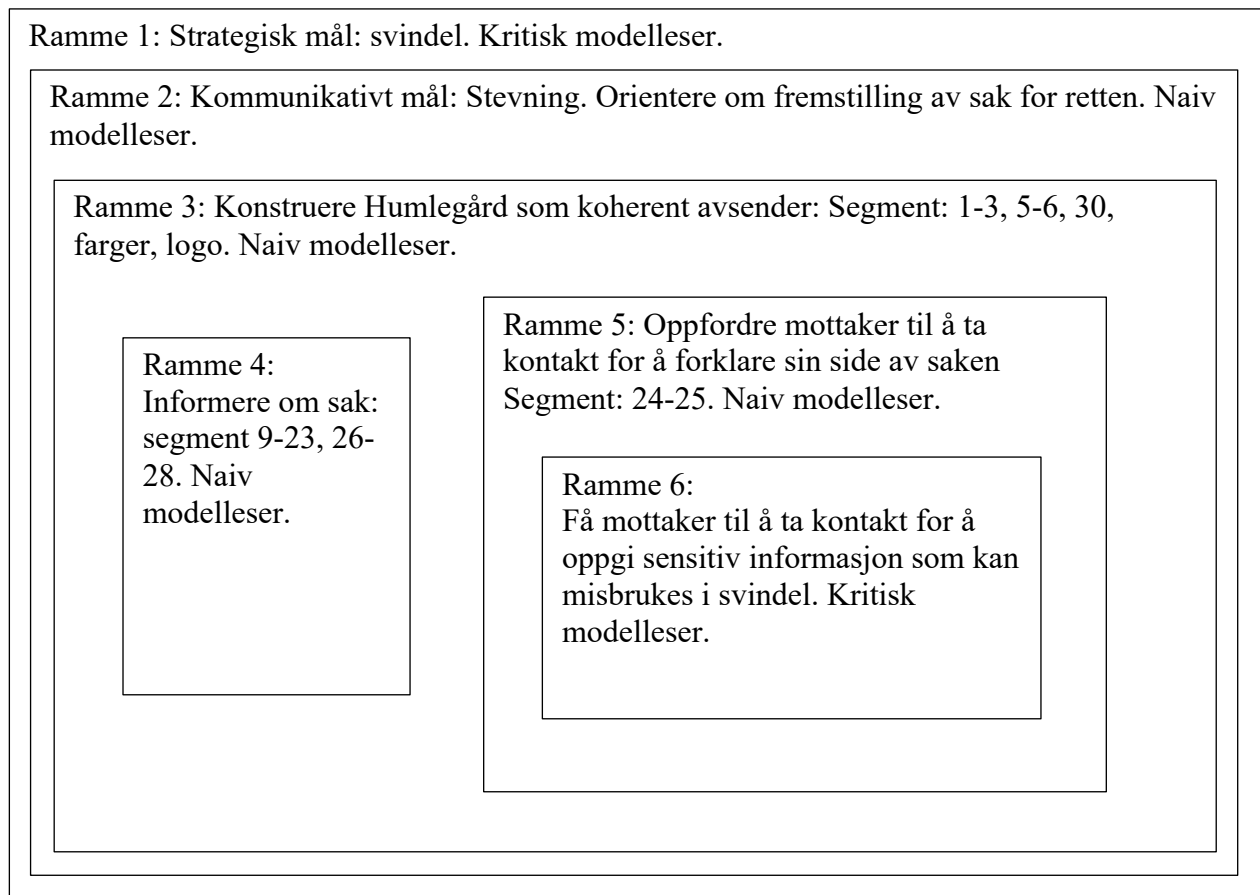
Odd Reidar Humlegård,
POLITIDIREKTØR
NORSK POLITI GENERALDIREKTORATET
Guisanplatz 1ACH-3003 Bern



Strategisk og kommunikativt mål

Det strategiske målet handler, som ved alle de andre analyseeksempelene, om å svindle mottakeren, denne gangen ved å opprette kontakt. Teksten tar form som en stevning, som er et dokument som leveres av saksøker til domstolen for å starte prosessene mot en rettsak (NHO, 2023). Det kommunikative målet og intensjonaliteten som kommer til uttrykk i selve teksten, handler derfor å informere mottakeren om saken, samt å gi mottakeren mulighet til å ta stilling til kravene før en eventuell rettsak. De ulike makrohandlingene som utføres i teksten, kan derfor plasseres innenfor en rammestruktur, hvor tekstens strategiske mål, svindelen, også her ligger som den ytterste og innerste rammen for handlingene som utføres i selve teksten, mens det kommunikative målet kommer til uttrykk i ramme 2, 3, 4, og 5.

Figur 11: Rammestrukturene i teksteksempel 4



Modaliteter

På samme måte som teksteksempel 17, tar også denne teksten i bruk flere modaliteter for å uttrykke mening. Selve vedlegget består av en verbaltekst, politiets logo, en rektangulær ramme, skrift i fet utforming, rødfarge, stempel og underskrift. også i dette eksempelet skaper fargen en meningsklynge, denne gangen mellom avsenderen av teksten Odd Reidar Humlegård i segment 30 og politidirektør-stempelet. Fargen har en utdypende funksjon, fordi den bidrar til å forankre Humlegårds rolle som politidirektør. Noe som imidlertid ikke passer helt inn i meningsklyngen, er segment 29 og verbalteksten «RNDS». Det er litt uklart hva RNDS faktisk står henviser til, og derfor heller ingen åpenbar sammenheng med de to andre elementene som er markert i rødt. På tross av at «RNDS» dermed ikke inngår i meningsklyngen, bidrar likevel den røde fargen til å gi elementet høy informasjonsverdi. At RNDS verken utdypes eller forklares i teksten, og samtidig forventes å være kjent bakgrunnskunnskap for leseren, kan likevel bidra til å gi leseren en følelse av manglende forståelse for de strafferettslige prosessene som omtales i teksten.

Avsenderens etos

Tekstens ulike modaliteter, blant annet rødfargen, spiller derfor en viktig rolle for å bygge opp under avsenderens etos i teksten, noe som vil være viktig for at teksten skal kunne oppfattes som troverdig. Til forskjell fra de to første tekstene, som er sendt på vegne av institusjoner, er dette eksempel på kontaktsvindler, og avsenderen er derfor en navngitt person som skriver på vegne av politiet. Dette er Odd Reidar Humlegård, som ved et kjapt google-søk kommer opp som tidligere politidirektør i perioden 2012-2018 (Lundbo, 26.01.2023). At informasjonen om Humlegård er lett tilgjengelig og kan verifiseres av leseren, appellerer til logos og bidrar til å forsterke inntrykket av teksten som direkte ytringer om virkeligheten, og det legger også opp til at de leserne som i utgangspunktet kanskje stiller seg kritiske til teksten, likevel kan finne teksten troverdig ettersom deler av informasjonen kan verifiseres. Sammen med institusjonene som Humlegård representerer, slik som Politidirektoratet og Interpol, som også finnes i virkeligheten og som kan være gjenkjennelige på leseren, bidrar dette til å bygge opp under tekstens troverdighet.

Referentkoblingen som knytter seg til tekstens avsender, er dermed både knyttet til Odd Reidar Humlegård, men også til ulike instanser innenfor politiet: NASJONALPOLITIET - n.politi@ gov.no – politiet – Politidirektoratet – Interpol – sikkerhetspoliti og gendarmeri – forbundsdepartement for justis og politi – jeg – Odd Reidar Humlegård - tidligere direktør for norsk politi – avdelingskommisær – leder for mindreårige beskyttelsesgruppe – spesialistrepresentant for Interpol og FN – vi – Odd Reidar Humlegård - tidligere politidirektør - norsk politi generaldirektoratet.

Også i denne teksten er det derfor mulig å peke på flere brudd i referentkoblingen. Dette gjelder blant annet Humlegård, som både omtales som tidligere politidirektør (segment 6), men samtidig også politidirektør (segment 30). Også når det gjelder institusjonene Humlegård skriver på vegne av, omtales også noen av disse feil, eksempel Justis- og beredskapsdepartementet, som omtales som Forbundsdepartementet for justis og politi (segment 3). Dette kan på sin side bidra til å svekke tekstens troverdighet.

Til tross for at det finnes brudd i referentkoblingen, er det ikke sikkert at alle lesere oppfatter disse bruddene med koherensen i teksten. En viktig grunn til dette, kan blant annet knytte seg til tekstens stil. Jeg har allerede trukket frem at teksten etterligner en stevning, som nevnes eksplisitt i tittelen på vedlegget. En stevning er en genre innenfor funksjonell sakprosa, hvor

tekstens kommunikative mål er å formelt reise en sak for retten (NHO, 2023). En stevning er derfor et eksempel på et juridisk dokument, som ofte bærer preg av formell og teknisk stil.

Formell og teknisk stil

Jeg har allerede trukket frem høy informasjonstetthet og formell stil som et typisk kjennetegn ved tekstene jeg har samlet inn. Dette er også trekk som er særlig typisk for juridiske dokumenter, som i tillegg til en formell stil, ofte også har en høy grad av teknisk stil. Typiske trekk for en teknisk stil, er blant annet bruk av fagterminologi, nøyaktige mål og mengdeangivelser, agensløse konstruksjoner og nakne nominalfraser (Svennevig 2018, s. 261).

Ettersom juridiske dokumenter ofte handler om å fastslå lover eller rette krav, vil det være et viktig poeng å unngå tomme plasser i teksten, fordi dette kan resultere i såkalte smutthull i lovverket eller juridiske krav: «In legal writing (..) a primary objective is certainty of legal effect. (..) Parliament seeks to leave as little as possible to inference, and to use words which are capable of one meaning only” (Renton, 1975, 36; sitert i Bhatia, 1993, s. 208). En konsekvens av dette, kan derfor være at juridiske tekster generelt kan være vanskelig å forstå for lesere som ikke selv befinner seg innenfor den juridiske diskursen. “Lawyers have an almost universal reputation for mystifying their clients” (Bhatia, 1993, s.208).

I teksteksempel 3 er det mulig å finne eksempler både på formell og teknisk stil. Når det gjelder den formelle stilen, er det mulig å se to tilfeller på bruk av foranstilt eiendomspronomen, som begge forekommer i forsøk på konvensjonelle fraser, i segment 4 (til din oppmerksomhet) og segment 13 (til din informasjon). Teksten inneholder likevel få eksempler på høflighetsfraser og har også en tydelig agens. Det kommer med andre ord tydelig frem hvem som er den handlende parten i teksten, eksempelvis i segment 7 (jeg kontakter deg), segment 11 (vi tar rettslige skritt mot deg), segment 17 (etter etterforskning bekrefter vi at du har begått disse lovbruddene). Dette gjør også at budskapet blir tydelig, og kan bidra til å bygge opp under et bilde av anklagene som alvorlige.

Teksten bærer også preg av en teknisk stil, særlig i form av bruk av fagterminologi. Eksempel på dette er det mulig å se allerede i selve e-posten, hvor emnet er «Interpellasjon !», og tittel på vedlegget er «STEVNING I RETTEN...1pdf». Videre brukes også fagterminologi og fremmedord for å beskrive prosessene i saken, eksempelvis «cyberinfiltrasjon» (segment 8 og

12) eller «ekshibisjonisme» (segment 12). At teksten dermed preges av en svært teknisk stil, kan spille inn på logos og den logiske fremstillingen av saken, og kan samtidig også bidra til å gjøre teksten uoversiktlig for lesere som i utgangspunktet ikke kjenner til denne terminologien. Dette kan derfor også gjøre det vanskeligere å avdekke feil og brudd i tekstens koherens og logos, fordi teksten i utgangspunktet også er vanskelig å forstå.

Patos

At teksten på grunn av teknisk stil og fremmedord kan virke uoversiktlig, og anklagene fra politiet samtidig er knyttet til alvorlige og skambelagte tema, kan appellere til patos hos leseren, blant annet ved å stimulere følelser som stress og skam. Stress er et begrep som gjerne blir forstått på ulike måter innenfor ulike fagfelt, også innenfor psykologien. I denne oppgaven ønsker jeg derfor å ta utgangspunkt i Lazarus og Folkman sin dynamiske forståelse av stress, som til tross for å være et par tiår gammel, fremdeles er nyttig for å definere stress i en psykologisk sammenheng: «Psychological stress is a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well being» (Lazarus & Folkman, 1984, 19).

Ifølge Lazarus og Folkman kan altså stress defineres som en opplevelse av en uoverensstemmelse mellom en situasjon eller et krav, og ressursene individet har til rådighet til å imøtekomme dette kravet. Det er videre mulig å skille mellom flere typer stress, hvor akutt stress kan defineres som stress som kommer overraskende, fra plutselige situasjoner som krever en rask reaksjon (Samdal, Wold, Harris & Torsheim, 2017, s. 5). Dersom teksten lykkes i å frembringe følelser av akutt stress hos mottakeren, vil teksten også oppmuntre til rask handling. Å spille på mottakerens patos kan derfor også trekkes frem som et trekk som kan bidra til at mottakeren opplever teksten som troverdig, nettopp fordi høy grad av stress kan føre til at mottakeren overser tekstnormene som er knyttet til svindel i teksten, slik som brudd i tekstens logiske struktur, mangel på koherens i fremstillingen av saken, og inkonsistens i referentkobling knyttet til avsenderen av teksten.

Analyse av teksteksempel 77

Den neste teksten jeg ønsker å undersøke, teksteksempel 77, er på samme måte som teksteksempel 4 også kontaktsvindler, hvor det strategiske målet handler om å etablere kontakt med mottakeren for å bruke sosial manipulasjon til å få vedkommende til å gi fra seg sensitiv

informasjon. Det kommunikative målet handler derimot om å oppmuntre mottakeren til å ta kontakt for å motta penger fra en avdød person uten arvinger. En segmentering av verbalteksten ligger vedlagt i oppgaven, omtalt som figur 12.

Teksteksempel 77

Subject: fred være med dere
From: "Ali Omar" <[redacted]@gmail.com>
Date: Fri, 27 Jan 2023 18:10:21 +0000

--
fred være med dere

Jeg heter Ali Omar og er banksjef her i Dubai. Jeg kontaktet deg angående kontoer som eies av en statsborger i ditt land. Denne mannen døde for 14 år siden og det er ingen omtale av hvem som skal arve fondet. Banken ba meg finne slektingene til den avdøde kunden. Men jeg har ikke funnet noen. Hvis ingen gjør krav på fondet, vil kontoen fryses og flyttes til admin-mappen. Så jeg bestemte meg for å introdusere deg for banken. Send meg en e-post på min personlige e-postadresse slik at jeg kan sende deg informasjon og forklare hvordan jeg trenger din hjelp (alliomarrnbd@gmail.com).

Hilsen
Ali

I tillegg til å være eksempel på kontaktsvindler, skriver teksteksempel 77 seg også tydelig inn i en undergenre for kontaktsvindler, som ofte går under navnet «nigerianske brev». Navnet på denne typen svindel, kommer av at denne typen svindel på e-post, tilsynelatende skal ha startet i Nigeria (McAndrew, 2018). Dette er en svindelform som begynte å dukke opp på e-post allerede på 90-tallet, men som har røtter som strekker seg enda lengre tilbake, faktisk helt til 1500-tallet, hvor det florerte såkalte «spanish prison letters». Disse hadde en struktur som kan minne mye om oppbygningen og strukturen i de nigerianske brevene som er i omløp i dag (Cukier, Ngwenyama & Nesselroth-Woyzbun 2008, s. 4; Okosun & Ilo 2022, s. 3).

Ettersom nigerianske svindel-e-poster er en såpass typifisert form for svindel-e-post, har den også ganske tydelig etablerte tekstnormer, særlig når det gjelder verbaltekstens struktur: «While the contents of the letters may vary in wording and detail, the core subject of the message are the same: a fictitious story of an unjustly imprisoned soldier or personality with a secret fortune stashed away and a (..) family member in need of help» (Tucker et al 2001, sitert i Okosun & Ilo, 2022, s. 3). Teksten består også av få modaliteter, og er i hovedsak bygd

opp av verbaltekst og tall. Et viktig grep for å skape sammenheng i teksten, er imidlertid konstruksjonen av et narrativ. Konstruksjon av narrativ handler om å skape sammenheng i en fremstilling mellom tid, sted og handling (Sørly & Blix, 2017, s. 19). Jeg anser det derfor som interessant å undersøke hvordan verbalteksten er bygd opp gjennom å foreta en narrativ analyse, ettersom teksten i dette tilfellet følger en lineær struktur som er typisk for muntlige fortellinger.

Figur 13: Narrativ analyse av teksteksempel 77

Narrativ komponent	Meningsenhet	Segment:
Orientering	From: Ali Omar. Date: fri, 27 jan 2023 18:10:21 +000. Jeg heter Ali Omar og er banksjef her i Dubai. Jeg kontakter deg angående kontoer som eies av en statsborger i ditt land.	1-3 og 5-7
Komplikasjon	Denne mannen døde for 14 år siden og det er ingen omtale av hvem som skal arve fondet. Banken ba meg finne slektningene til den avdøde kunden. Men jeg har ikke funnet noen. Hvis ingen gjør krav på fondet, vil kontoen fryses og flyttes til admin-mappen.	8-12
Løsning	Så jeg har bestemt meg for å introdusere deg til banken. Send meg en e-post på min personlige e-postadresse	13-15
Evaluering	slik at jeg kan sende deg informasjon og forklare hvordan jeg trenger din hjelp Alliommarnd@gmail.com	16-17
Avslutning (coda)	Hilsen Ali	18

Som den narrative analysen viser, følger teksten mer eller mindre en typisk struktur for muntlige fortellinger, som ofte starter med en orientering av saken, en komplikasjon, en evaluering og en løsning. Det eneste som bryter med denne strukturen, er imidlertid at evalueringen kommer etter løsningen. I orienteringen av fortellingen i segment 1-3 og 5-7 etableres avsenderen av teksten. Som jeg har vist ved de tidligere eksemplene, bærer e-post-

svindel ofte preg av et brudd i koherensen i referentkoblingen. I denne e-posten er avsenderens referentkobling: Ali Omar – en sensurert e-postadresse med et annet navn – banksjef i Dubai – banken - Aliommarrnbd@ gmail.com og Ali. E-posten konstruerer dermed en kommunikasjonssituasjon som kan minne noe om den forrige e-posten, teksteksempel 4, hvor en enkeltperson henvender seg til leseren på vegne av en institusjon.

I dette tilfellet er det Omar som henvender seg til leseren på vegne av en bank i Dubai, i kraft av sin stilling som banksjef. Til forskjell for den forrige teksten, hvor Humlegård skrev på vegne av Kripos, FN, Interpol, Sikkerhetspolitiet og Generaldirektoratet, kommer det i denne teksten imidlertid ikke tydelig frem hvilken bank Omar henvender seg på vegne av. Likevel kan konstruksjonen av Omar som banksjef, bidra til å styrke tekstens troverdighet, nettopp fordi det skaper en forbindelse med avsenderen og tekstens kommunikative mål, som er å dele ut arv på vegne av en avdød klient. Dette vil dermed være tilknyttet tekstens logos. At Omar skriver på vegne av banken, kan derfor bidra til å bygge opp troverdigheten i teksten, fordi en bank også er en institusjon som har ansvar for håndtering av penger, noe som også gir Omar en motivasjon til å henvende seg til leseren.

Den avdøde personen som eier pengene, nevnes ikke med navn, men inngår i en referentkobling som «statsborger i ditt land» – «mannen» og «avdøde kunden». At den anonyme kunden kommer fra det samme landet som mottakeren, kan i utgangspunktet bidra til å styrke tekstens troverdighet, fordi det skaper en forbindelse mellom mottakeren og den avdøde kunden. Likevel vil ikke nødvendigvis dette være tilstrekkelig for å gjøre fremstillingen av saken koherent, først og fremst fordi landet, i dette tilfellet Norge, ikke omtales spesifikt med navn, men også fordi statsborgerskap i det samme landet ikke vil være nok til å kvalifisere til rett på å arve penger. At det heller ikke er banker som egenrådlig styrer hvem som skal arve penger, men snarere arveretten, vil også bidra til å kunne svekke tekstens troverdighet.

Ettersom dette gjør det mulig å peke på flere brudd i teksten, både i tekstens logiske struktur, men også i Omars etos og hans motivasjon for å henvende seg til leseren, forutsettes det lite kunnskap om arverett og pengehåndtering generelt for å kunne fremstå som troverdig. At teksten dermed skriver inn en naiv modelleser som har lite kunnskap om penger, gjør at den samtidig også konstruerer en mottakergruppe som vil være sårbar når det gjelder håndteringen av egne penger. At teksten i tillegg følger en narrativ struktur og skriver seg inn i en svært

konvensjonalisert svindelgenre, gjør også at mange lesere raskt vil avblåse teksten som svindel. Dermed forutsetter teksten også lesere som har lite kunnskap om svindelkultur og digital tekstkultur generelt for at teksten skal kunne oppleves som troverdig. At denne typen svindel-e-poster fremdeles florerer rundt på internett i høy frekvens, kan likevel tyde på at mange likevel finner denne teksten troverdig, og at svindelen dermed fungerer.

Analyse av teksteksempel 1

Jeg har nå foretatt en analyse av fire ulike teksteksempler, hvor de to første kan trekkes frem som eksempler på lenkesvindel, mens de to siste snarere kan betegnes som kontaktsvindel.

Jeg ønsker nå å foreta en analyse av teksteksempel 1, som jeg fikk tilsendt av nettpatroljen i Oslo-politiet. En segmentering av verbalteksten ligger vedlagt som figur 14.

Teksteksempel 1

Hilsen,

Dette er den siste advarselen.

Systemet ditt er kompromittert.
All data kopieres fra enheten din til serverne våre.
Du har også spilt inn en video fra kameraet ditt og sett på porno.

Viruset mitt infiserte enheten din via et voksent nettsted du nylig har besøkt.

Hvis du ikke vet hvordan det fungerer, forteller jeg detaljene.
Trojan-viruset gir meg full tilgang og kontroll over enheten du bruker.
Som et resultat kan jeg se hele skjermen, slå på kameraet og mikrofonen, og du vil ikke engang merke det.

Jeg tok en videoopptak av skjermen og kameraenheten din og installerte en video, hvorav den ene delen inneholder en video av deg som onanerer, og den andre delen inneholder en pornovideo som du åpnet for øyeblikket.

Jeg ser hele kontaktlisten din fra telefonen din og alle sosiale medier.
Jeg kan legge ut denne videoen på hele telefon-, e-post- og kontaktlisten din på et øyeblikk.
I tillegg kan jeg også sende alle informasjon om e-posten din samt kommunikasjonsverktøy.

Jeg kan ødelegge omdømmet ditt for alltid.

Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så:
Overfør \$ 1100 (amerikanske dollar) til min Bitcoin lommebok
(Hvis du ikke vet hvordan du gjør dette, skriv "Kjøp Bitcoin" i Googles søkefelt).

Min Bitcoin Wallet (BTC Wallet): bc1qj0wf8t8fyjv8zg56hf4vnqz4n6feh5cd5c755x

Så snart betaling kommer, vil jeg ødelegge videoen umiddelbart og garantere at jeg aldri vil plage deg igjen.
Du har 50 timer (litt over 2 dager) til å fullføre betalingen.
Jeg får automatisk varsel når jeg leser denne e-posten. På samme måte slås timeren automatisk av etter at du har lest den aktuelle e-posten.

Ikke prøv å klage på noe, fordi vesken ikke følger, posten som brevet kom fra, og den ikke følger og oppretter automatisk, så det gir ingen mening å skrive til meg.
Hvis du prøver å dele denne e-posten med noen, vil systemet automatisk sende en forespørsel til serverne, som vil sende all informasjonen til sosiale nettverk.
Endring av sosiale nettverk, e-postadresse og enhetspassord vil ikke hjelpe deg fordi all informasjonen allerede er lastet opp til serverklyngen min.

Lykke til, og ikke gjør noe dumt. Tenk på omdømmet ditt.

En genrehybrid?

Dette er en tekst som på mange måter er problematisk i forhold til den genreinndelingen jeg har brukt, fordi den både trekker inn elementer fra kontaktsvindel og lenkesvindel. Teksten er nemlig skrevet av en person, og ikke institusjon, men denne personen er ikke navngitt.

Samtidig oppfordrer teksten mottakeren til å trykke på en lenke som fører leseren videre til en bitcoin-konto. Teksten har dermed trekk som både knytter den til kontakt- og lenkesvindel, og kan derfor også virke som en hybrid mellom de to genrene.

Et annet trekk som er interessant ved dette teksteksempelet, er at det strategiske målet kan minne mye om det kommunikative. I begge tilfeller forsøker nemlig avsenderen å presse penger fra mottakeren, med grunnlag i uærlige intensjoner. I teksten hevder avsenderen å ha hacket mottakerens PC, noe som har gitt tilgang på sensitiv informasjon. Det kommunikative målet handler derfor om å få mottakeren til å overføre penger til en bitcoin-konto, for å hindre at denne informasjonen blir spredt. Avsenderen som konstrueres i teksten er en hacker, og denne personen omtales i første person med jeg-form. Teksten konstruerer også en tydelig narrativ som bidrar til å skape sammenheng i teksten, som på samme måte som ved teksteksempel 77, kan minne mye om typiske narrativer for muntlige fortellinger.

Figur 15: Narrativ struktur: teksteksempel 1

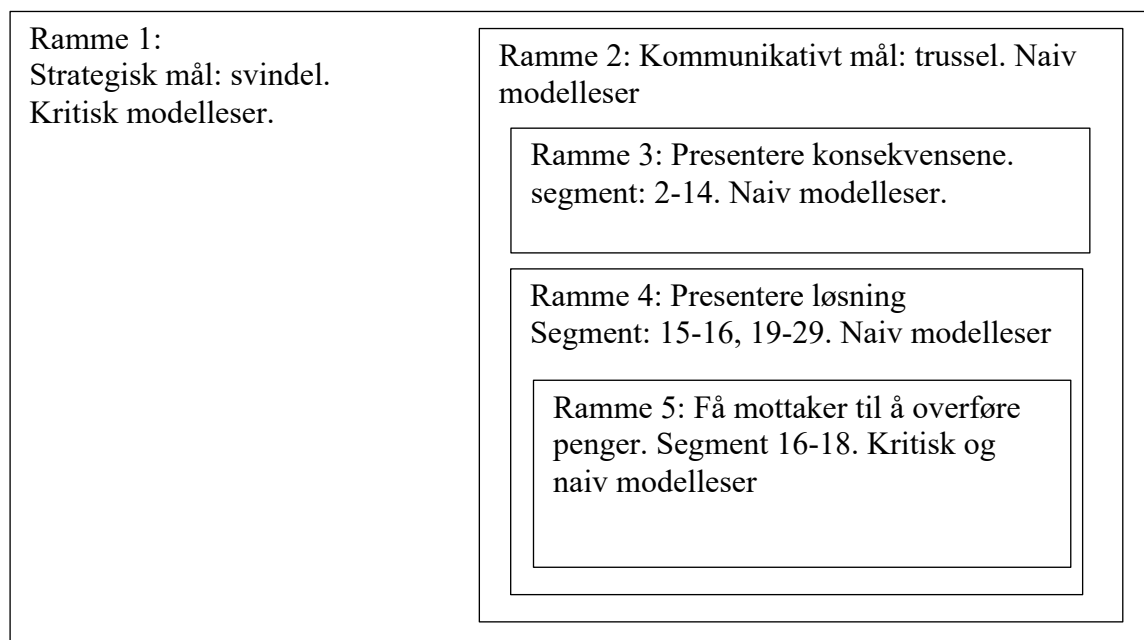
Narrativ komponent	Meningsenhet	Segment
Orientering	Hilsen, dette er den siste advarselen. Systemet ditt er kompromittert. All data kopieres fra enheten din til serverne våre.	1-4
Komplikasjon	Du har også spilt inn en video fra kameraet ditt og sett på porno. Viruset mitt infiserte enheten din via et voksent nettsted du nylig har besøkt (...)	5-13
Evaluering	Jeg kan ødelegge omdømmet ditt for alltid.	14
Løsning	Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så: Overfør \$1100 (amerikanske dollar)	15-26

	til min Bitcoin lommebok. (...)	
Avslutning (coda)	Lykke til, og ikke gjør noe dumt. Tenk på omdømmet ditt.	27-29

I narrativet kommer det både frem en tydelig komplikasjon, at hackeren har tilgang på sensitiv informasjon, men samtidig også en tydelig løsning, nemlig at mottakeren må overføre penger for å forhindre at informasjonen blir spredd. Teksten inneholder 5 direktiver, i segment 15 (Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så), 16 (overfør \$1100 (amerikanske dollar) til min Bitcoin lommebok) , 23 (Ikke prøv å klage på noe), 28 (og ikke prøv å gjøre noe dumt) og 29 (tenk på omdømmet ditt). Disse direktivene minner mye om trusler, som i straffeloven blir definert som: «den som i ord og handling truer med straffbar atferd under slike omstendigheter at trusselen er egnet til å fremkalle alvorlig frykt» (Straffeloven, §263, trusler).

Et interessant poeng her, vil derfor være at avsenderen av teksten gjennom det strategiske og det kommunikative målet faktisk utfører to strafferettslige handlinger på en og samme tid, nemlig både bedrageri og trussel. At teksten kommer med alvorlige påstander om mottakeren knyttet til skambelagte områder, samtidig som teksten inneholder direkte trusler dersom mottakeren ikke overfører penger, gjør at teksten appellerer til patos og kan fremkalle følelser som frykt, stress og skam hos mottakeren. Dette kan videre stimulere til rask handling.

Figur 16: Analyse av rammestrukturene i teksteksempel 1



Jeg har her organisert tekstens rammestrukturer, hvor svindelen som tidligere ligger i den ytterste rammen (ramme 1). En forskjell fra de tidligere eksemplene på rammestrukturer som jeg har analysert, er imidlertid at teksten ikke bruker noe tid på å konstruere en koherent avsender, nettopp fordi teksten ikke bygger på tillit, men snarere spiller på frykt for å overbevise mottakeren til å handle. Av de ulike handlingene som utføres i teksten, er ramme 1 og 5 knyttet til det strategiske målet, mens ramme 2, 3, 4 og 5 er knyttet til det kommunikative målet.

Til forskjell fra de tidligere tekstene jeg har analysert, er makrohandling 5 i teksteksempel 1 felles både for den naive og den kritiske modelleseren. At avsenderen gjennom et direktiv forsøker å få mottakeren til å overføre penger til en bitcoin-konto, er nemlig en felles handling som utføres både i det strategiske og det kommunikative målet. Handlingen som utføres i ramme 5, hvor avsenderen forsøker å få tak i mottakernes penger, er derfor til forskjell fra de tidligere tekstene ikke like implisitt uttrykt, men kommer i større grad eksplisitt til uttrykk i teksten.

Oppsummering av funn i analyse

Jeg har nå foretatt en analyse av intensivutvalget mitt, som består av totalt 5 svindel-e-poster, og blant annet vist hvordan de ulike tekstene også tar i bruk ulike ressurser, slik som ulike modaliteter og konstruksjon av narrativer, for å oppmuntre til handling og samtidig virke troverdige. De fleste tekstene skriver også inn to ulike lesninger i teksten, som kommer til uttrykk gjennom to ulike modellesere, som jeg har valgt å omtale som den kritiske og den naive. Den kritiske modelleseren trekker i større grad inn kontekstuell kunnskap i lesningen av teksten, mens den naive modelleseren i hovedsak oppfatter tekstens kommunikative mål. Av de to modelleserene er det derfor den naive som har størst sjanse for å oppleve tekstene som troverdige og dermed bli offer for svindelen. I de tilfellene tekstene stemmer overens med leserens faktiske situasjonskontekst, vil tekstene likevel også få troverdighet for den kritiske modelleseren.

Videre har jeg delt inn i tekstene i to ulike genrer, som jeg har valgt å omtale som kontakt- og lenkesvindel. Kriteriene for inndelingen av genrene har blant annet vært avsender, som enten har knyttet seg til en navngitt person eller institusjon, men også til sosial handling, som enten har vært å opprette kontakt med mottaker eller få mottaker til å klikke på en lenke. Samtidig

har jeg også vist at denne inndelingen ikke alltid er så enkel og avgrenset, noe som særlig kommer til uttrykk i teksteksempel 1, som kan betraktes som en hybrid mellom de to genrene. At det samtidig også finnes variasjon i tekstene som befinner seg innenfor ulike genre, illustrerer hvordan genrer er dynamiske og i stadig endring.

I tillegg appellerer tekstene også til de tre retoriske appellformene for å fremstå troverdige ovenfor mottakeren. Tekstenes appell til patos kom blant annet tydelig til uttrykk i teksteksempel 4, som både spiller på stress og skam, og dermed også oppmuntrer til rask handling fra mottakeren. At tekstene i stor grad appellerer til patos, bidrar også til å bygge opp under tekstene troverdighet, nettopp fordi følelser som frykt, stress eller glede, også kan føre til at mottakeren overser tekstnormene som knytter seg til svindel, slik som dårlig språk, brudd i referentkoblingen som er knyttet til avsenderen til teksten, eller brudd i tekstens logiske struktur (logos).

Mange av tekstene bruker også mye tid på å konstruere en koherent avsender, noe som videre er knyttet opp mot etos. Unntaket er teksteksempel 1, hvor patos dominerer, og teksten snarere enn å bygge opp en troverdig avsender av tekstene, heller spiller på frykt for å oppmuntre mottakeren til handling. Felles for de andre tekstene, er imidlertid at tekstene konstruerer avsendere som mange har tillit til. For lenkesvindelen vil denne avsenderen være knyttet til en institusjon, mens det for kontaktsvindelen i tillegg til institusjoner også kan spille på den sosiale tilliten til fremmede. Tilliten knytter seg til avsenderens innledende etos, og handler dermed om forestillingen mottakeren har av avsenderen på forhånd av kommunikasjonssituasjonen. Dette kan videre påvirke avsenderens avledede og endelige etos, nemlig inntrykket mottakeren får av avsenderen underveis og etter kommunikasjonssituasjonen.

Drøfting

Svindel-e-postenes misbruk av tillit

Tillit til avsenderen som teksten forsøker å etterligne, kan dermed trekkes frem som en grunnleggende forutsetning for at tekstene kan fremstå som troverdige. Samtidig er også mistillit knyttet opp mot noen av konsekvensene svindel-e-poster kan få. Dette vil i hovedsak være knyttet opp mot det Jakobssen og Myers omtaler som kostnader knyttet til muligheter, nemlig at erfaringer med å bli svindlet eller redselen for å bli det, også kan bidra til å

undergrave tilliten vi har til hverandre, og samtidig virke ødeleggende på omdømmet til institusjoner som misbrukes i svindel. Ettersom tillit derfor et svært sentralt begrep som både ligger som en forutsetning for at svindel-e-postene kan fungere, men samtidig også er knyttet opp mot konsekvensene den kan ha, ønsker jeg også å dvele litt ved tillitbegrepet og betydningen det kan ha for svindeltekstene. For hvorfor er tillit sentralt for at svindelen kan lykkes? Og hva kan konsekvensene bli dersom svindel-e-postene undergraver denne tilliten?

Norge og de nordiske landene er kjent for å ha mye tillit, og omtales ofte som naive (Skirbekk & Grimen, 2012, s. 12). I DFØs innbyggerundersøkelse fra 2021, kom det frem at nordmenn har stor grad av tillit, både sosial tillit til hverandre, men også tillit til offentlige institusjoner (DFØ, 27.11.2022). Faktisk ligger Norge i verdenstoppen for tillit til offentlige institusjoner, kun slått av Sveits (Digir, 2022). At den norske kulturkonteksten dermed preges av høy tillit, både til hverandre og til det offentlige, kan dermed også trekkes frem som en sentral forutsetning for at svindel-e-postene jeg har analysert skal kunne fremstå som troverdige.

Til tross for at tillit dermed er et svært sentralt begrep for tekstenes troverdighet, er det likevel et begrep som kan være vanskelig å definere, nettopp fordi det blir brukt på forskjellige måter innenfor ulike fagfelt. Som den tyske sosiologen Martin Hartmann har påpekt, kan det se ut til å finnes en definisjonsoverflod i debattene om tillit (Grimen, 2009, s. 23). Noen mener at tillit bare finnes når man ikke trenger å tenke på at det eksisterer, og at tillit som fenomen derfor først blir synlig når det oppstår mistillit (Grimen, 2009, s. 23). “Most of us notice a given form of trust most easily after its sudden demise or severe injury. We inhabit a climate of trust as we inhabit an atmosphere and notice it as we notice air, only when it becomes scarce or polluted” (Baier, 1986, s. 234).

Den norske filosofen Jon Elster knytter tillitsbegrepet til samhandling mellom mennesker, og definerer tillit som å “lower one`s guard, to refrain from taking precautions against an interaction partner, even when the other, because of opportunism or incompetence, could act in a way that might seem to justify precautions” (Elster, 2015, s. 335). Det motsatte av tillit, mistillit, mener Elster kan komme til uttrykk på to måter: «On the one hand, one may simply abstain from interacting with a potential partner when the interaction would make one vulnerable to incompetence or opportunism. On the other hand, one may engage in the interaction but take precautions against these risks” (Elster, 2015, s. 336).

Ifølge Elster handler dermed tillit om å unngå å være på vakt, og heller ikke ta forhåndsregler i samtale med andre. Ved å unngå å ta forhåndsregler, antar man også at den man snakker med har ærlige intensjoner. Som Grimen peker på i boken *Hva er tillit* tar tillitsgiver lite forhåndsregler fordi de forventer at tillitsmottagere er pålitelige (Grimen, 2009, s. 26).

Dermed kan også en persons tillit bli en annens maktbase (Grimen, 2009, s. 29). Å ha tillit, handler ifølge Grimen nemlig ofte om å etterlate noe av verdi til noen andre. «Hvis A stoler på B, er det ofte slik at: A overlater noe, x, til (...) Bs varetekt i en viss tid» (Grimen, 2009, s. 20). Det som overlates, kan være alt fra et barn til en barnevakt, til sensitive helseopplysninger til fastlegen. Felles for det som overlates, er at det har en verdi for den som oppgir det, og at det overlates til mottakerens skjønnsbaserte vurdering. I de tilfellene svindel-e-postene lykkes, overlates sensitiv informasjon eller penger til svindlerne, som videre misbrukes.

Til tross for at tillit, forstått som å overlate noe av verdi til noen andre og samtidig stole på at vedkommende kan ta vare på det, er en helt nødvendig forutsetning for at et samfunn skal kunne fungere, bidrar det også til å svekke den kritiske lesningen av tekster. At mange av svindeltekstene tar utgangspunkt i en institusjon eller en person som mange har tillit til, slik som en tidligere politidirektør, Postnord eller Vipps, gjør også at tekstene fremstår som mer troverdige, fordi mottakeren anser tekstens avsender som pålitelig. Konsekvensen blir dermed også at mange lesere unngår å ta forhåndsregler i møtet med tekstene. Kan en løsning på svindelen derfor være å ha mindre tillit når vi ferdes på nett?

Selv om tillit gjør oss sårbare for utnyttelse og svindel, argumenterer Luhmann for at et totalt fravær av tillit vil kunne føre til en paralyserende frykt som vil gjøre det vanskelig å stå opp om morgenen (Luhmann, 1979, s. 4). Selv om tillit ikke fjerner risiko, gjør den det mulig å handle på tross av den (Skirbekk & Grimen, 2012, s. 68). Ifølge Elster er derfor et samfunn uten tillit ikke ønskelig, til tross for at tilliten kan misbrukes. «There are a number of reasons why people may refrain from taking precautions. (...) Life is too short always to fear one might be taken advantage of. The occasional loss that results from trusting the untrustworthy is small compared to the peace of mind that goes with lack of worry» (Elster, 2015, s. 337).

En alvorlig konsekvens av svindel-e-postenes misbruk av tillit til institusjoner og fremmede, kan derfor være at den bidrar til å svekke tilliten vi har. Samtidig kan mistillit som Elster peker på, føre til at man unngår å delta i interaksjon (Elster, 2015, s. 336). En av

konsekvensene ved sterk mistillit til e-poster og mennesker man har interaksjon med på nett, kan derfor være at man unngår å ta i bruk digitale løsninger på nett, som nettbank og digital postkasse. E-post-svindel kan derfor få alvorlige konsekvenser, både for tilliten vi har til hverandre, men også for deltakelse i den digitale offentligheten. Dermed vil heller ikke sterk mistillit nødvendigvis være en god løsning for å kunne forebygge svindel, men snarere en konsekvens som vil være ønskelig å unngå.

Dybde- og skumlesing

Tillit som del av den norske kulturkonteksten kan trekkes frem som en sentral forutsetning for at svindel-e-postene kan fremstå som troverdige. Samtidig er tillitsbegrepet også tett knyttet opp mot noen av konsekvensene svindelen kan ha, nemlig at svindelen kan skape mistillit både til hverandre, men også til institusjoner som misbrukes i svindelforsøk. I analysedelen av oppgaven viste jeg hvordan utformingen av tekstene spiller inn på hvorvidt tekstene fremstår som troverdige eller ikke. Samtidig er det kanskje også mulig å stille spørsmål om hvorvidt svindeltekstene oppleves som troverdige, også kan handle om hvordan de blir lest?

Å lese er en kompleks, kognitiv aktivitet som handler om å lage mening og skape sammenheng (Roberts & Roberts, 2008, s. 128). Fordi det er mulig å lese med ulike formål, er det også mulig å skille mellom ulike lesemåter. Et skille som er vanlig å operere med, er skillet mellom «deep-reading» og «skimming», som på norsk kan oversettes til dybdelesing og skumlesing. Mens dybdelesing er en lesestrategi som fokuserer på å utvikle forståelse, fokuserer skumlesing på å lese effektivt og trekke ut relevant informasjon (Roberts & Roberts, 2008, s. 125). Skumlesing handler derfor om å lese de delene av teksten som oppfattes som viktige, og hoppe over de delene som oppleves som mindre viktige (Duggan & Payne, 2011, s. 1141).

Det finnes uenighet rundt hvorvidt den digitale materialiteten legger opp til skumlesing eller dybdelesing av tekster. Mange trekker frem skumlesing som den dominerende lesemåten innenfor digital tekstkultur: «The world wide web and other technological advances have meant rapid reading or “skimming” of text is increasingly common in our information-rich time-limited society» (Duggan & Payne, 2006, s. 730). Likevel finnes det også studier som peker mot at tekster på nett også kan legge opp til dybdelesing, blant annet en blikkspring-

(eye-track) undersøkelse utført av Poynter i 2007, som viste at flere faktisk leser artikler grundigere på nett enn på papir (Dalen, 2018, s. 37).

Ifølge Dalen er det i hovedsak motivasjonen for å lese og innholdet som avgjør hvorvidt en tekst blir dybdelest eller skumlest (Dalen, 2018, s. 17). Ettersom mange av tekstene som utgjør tekstmaterialet i denne oppgaven, svindel-e-poster, forsøker å etterligne funksjonelle sakprosaer, legger de i større grad enn skjønnlitterære tekster og litterære sakprosaer også opp til skumlesing, fordi tekstens mål er knyttet opp mot tekstens funksjon, som ofte vil være å informere om noe, gjerne på en effektiv og tydelig måte.

Selv om skumlesing klart har sine fordeler, blant annet fordi det kan føre til effektivisering, argumenterer likevel literacy-forsker Maryanne Wolf for at skumlesing kan få negative konsekvenser for forståelsen av tekster. Å lese fort reduserer nemlig muligheten for å forstå tekstens kompleksitet, og gjør det også vanskeligere for leseren å danne sin egen mening som teksten (Wolf, 2018, s. 2). Ifølge Wolf vil det være vesentlig å ha muligheten til å kunne gå tilbake i teksten, og å kunne evaluere sin egen forståelse av den. En konsekvens av skumlesing kan derfor være at den svekker vår forståelse for tekster (Wolf, 2018, s. 2) På den måten kan det også svekke vår kritiske sans, og gjøre oss sårbare for feilinformasjon eller bevisst villedning.

Av de ulike genrene jeg har trukket frem, lenkesvindler og kontaktsvindler, er det kanskje mulig å hevde at det er tekstene som knytter seg til lenkesvindler som i størst grad legger opp til skumlesing. Lenkesvindler er nemlig tekster som ofte inneholder lite verbaltekst, og som tar i bruk mange ulike modaliteter for å fremheve de viktige elementene i teksten. Dette er blant annet mulig å se i teksteksempel 17 som etterligner en hentemelding fra Postnord, hvor blåfargen og plasseringen av hyperlenken bidrar til å gi den en fremtredende plass i teksten, noe som også indikerer at den har en høy informasjonsverdi. At lenkesvindler gjennom bruk av ulike modaliteter kan fremheve noen elementer, bidrar også til å gjøre det enkelt for leseren å trekke ut relevant informasjon. Lenkesvindler er derfor tekster som i stor grad også er lagt opp til å bli skumlest, noe som også kan gjøre det utfordrende for leseren å oppdage det som kun uttrykkes implisitt i teksten, som for svindeltekstene vil være knyttet opp mot det strategiske målet, å svindle mottakeren.

Når det gjelder den andre genren, kontaktsvindler, er dette tekster som ofte har en lengre verbaltekst, og som samtidig også ofte konstruerer en narrativ fortelling, som for eksempel teksteksempel 77. Derfor er det kanskje også mulig at kontaktsvindler i enda større grad enn lenkesvindler også legger opp til dybdelesing av teksten. Kontaktsvindler er imidlertid ofte preget av en teknisk og formell stil, og har samtidig også ofte en sterk patos-appell, noe som kan føre til at leseren til tross for dybdelesing likevel kan overse de implisitte tekstnormene som knytter seg til svindelen, på grunn av følelser som stress, frykt og skam.

Selv om det i forebyggingsarbeidet mot svindler åpenbart vil være et poeng å oppmuntre leseren til å lese teksten nøye, på en måte som søker forståelse, vil løsningen på svindler ikke nødvendigvis være så enkel som å oppmuntre til mer dybdelesing. Hvorvidt en tekst blir dybde- eller skumlest, avhenger nemlig både av leserens motivasjon, men også av tekstens innhold og formål. Samtidig kan skumlesing også regnes som en sentral forutsetning for at det i det hele tatt vil være mulig å orientere seg i det digitale tekstlandskapet, ettersom et bredt mangfold av tekster, også vil gjøre det nødvendig å kunne trekke ut relevant informasjon. Skumlesing er likevel en faktor som bidrar til at svindeltekstene fremstår troverdige ovenfor leseren, nettopp fordi det kan få mottakeren til å overse de implisitte delene av teksten som knytter den til svindler.

Jeg har nå, både gjennom analysen av tekstene, men også gjennom drøftingen av dybde- og skumlesing og tillitsbegrepet, pekt på hvordan svindelen kan fremstå som troverdig for leseren, og dermed lykkes. Samtidig har jeg også vist hvordan svindler kan få store konsekvenser, både for enkeltindividet som blir svindlet, men også for samfunnet i sin helhet. Om svindelen bidrar til å svekke tilliten vi har til institusjoner og hverandre, og samtidig også fører til at mange velger å avstå fra å bruke digitale plattformer og løsninger, vil konsekvensene også være alvorlige. Ettersom jeg nå har pekt på en rekke faktorer for at svindelen kan lykkes, ønsker jeg derfor å gå videre til å drøfte hvordan svindelen kan forebygges. Spørsmålet blir dermed, hvordan kan man som leser, bli rustet for å møte svindler i det digitale tekstlandskapet?

Hvilke tiltak kan gjøres mot svindler?

En ganske vanlig antakelse om svindeltekster, er at disse er dårlig utformet, skrevet med dårlig språk, og samtidig lette å gjennomskue. Et overraskende funn under innsamlingen av tekstene og analysen av intensivitvalget, var imidlertid at dette ikke alltid stemmer. I dag er

mange av svindel-e-postene godt utformet, og til tross for sine feil og mangler, likevel lette å bli lurt av, fordi de spiller på følelser og tillit, og samtidig ofte bare blir skimlet av mottakeren. Jeg ønsker derfor nå å peke på noen tiltak jeg mener kan være relevante i forebyggingen av svindel, som både knytter seg til å utvikle kontekstforståelse, kunnskap om digital tekstkultur og svindelkultur, samt kildekritikk og kritisk lesning.

Øke kontekstforståelse

Slik jeg ser det, vil et av de viktigste tiltakene i arbeidet med å forebygge svindel, være å øke kontekstforståelsen, og aktivt trekke denne inn i lesningen av teksten. Dette knytter seg opp mot selve grunnsynet innenfor tekstvitenskapen og sosialsemiotikken, hvor tekster ikke får sin mening som isolerte enheter, men snarere er nødt til å bli sett i lys av kontekst. I analysedelen av oppgaven foretok jeg en modelleseranalyse av tekstene, hvor jeg blant annet pekte på at tekstene skriver inn to ulike modellesere, som jeg valgte å omtale som den naive og den kritiske modelleseren. Mens den naive modelleseren kun forholder seg til den faktiske teksten, trekker den kritiske også inn konteksten i lesningen av teksten, og har på den måten også betraktelig større sjanse for å oppfatte tekstens strategiske mål som svindel.

Til tross for at kontekst kan være et nyttig redskap for å kunne avsløre tekstene som svindel, kan kontekst også være problematisk, nettopp fordi det som nevnt i analysen av tekstene, også kan bidra til å gjøre tekstene enda mer troverdige. Dette gjelder særlig i de tilfellene der teksten stemmer overens med situasjonskonteksten mottakeren befinner seg i, som for eksempel at mottakeren har bestilt en pakke, og får en svindel-e-post som etterligner en hentemelding fra posten. Selv om kontekst i lesningen av tekstene derfor også i noen tilfeller kan øke tekstenes troverdighet, vil det å lese tekster kontekstsensitivt likevel være et viktig steg i riktig retning for å lese teksten kritisk, som videre vil være sentralt for å kunne være rustet i møtet med svindel.

Utvikle kritisk tenkning

Å øke kontekstforståelsen, henger sammen med å styrke leserens kritiske tenkning, som videre er knyttet opp mot kildekritikk. De siste 50 årene har det vært mulig å se en betraktelig økt oppmerksomhet i den vestlige verden knyttet til kritisk tenkning i skolen (Wikforss, 2023, s. 162). Dette gjenspeiles også i de norske læreplanene, hvor kritisk tenkning inngår som et eget punkt i Kunnskapsløftets overordnede del, der skolen skal «bidra til at elevene blir

nysgjerrige og stiller spørsmål, utvikler vitenskapelig og kritisk tenkning (..)» (Udir, 2020, overordnet del). Likevel viser flere studier, blant annet en omfattende studie fra Universitetet i Stanford utført på en testgruppe med 7300 elever, at elever generelt er dårlige i kildekritikk, helt fra grunnskole- til universitetsnivå (Wikforss, 2023, s. 222). Et mulig forslag for å forebygge svindel, kan derfor være å styrke kildekritikken og kritisk tenkning i skolen ytterligere. Dette er likevel lett å foreslå, men vanskelig å gjennomføre, og det er derfor også nødvendig å drøfte hva økt kildekritikk i skolen innebærer i praksis.

I boken *Kunnskapsresistens og alternative fakta* kritiserer filosofen Åsa Wikforss det nåværende konstruktivistiske kunnskapssynet som preger skolen i dag. Dette er en kunnskapsteoretisk posisjon som tar utgangspunkt i at kunnskap ikke er noe som kan overføres, men snarere noe som individet selv er nødt til å konstruere ved hjelp av egen erfaring (Wikforss, 2023, s. 167). Dette innebærer også at fokuset trekkes bort fra faktakunnskap, og over på ferdigheter, noe som også kan bli sett på en naturlig konsekvens av at vi i dag har enorme mengder faktakunnskap lett tilgjengelig. Nedtoningen av faktakunnskapens verdi har også blitt ytterligere aktualisert på grunn av kunstig intelligens og lanseringen av ChatGPT, som ved et tastetrykk kan generere store mengder faktakunnskap.

Til tross for at det muligens kan diskuteres hvorvidt det konstruktivistiske kunnskapssynet nødvendigvis utelukker faktakunnskap, eller om faktakunnskap snarere kan bli sett på som en forutsetning for å konstruere kunnskap gjennom erfaring, er det likevel mulig å se en tendens til at faktakunnskap har fått en lavere status til fordel for ferdigheter, både i skolen og i samfunnet ellers. Ifølge Wikforss er imidlertid faktakunnskapen helt essensiell for å kunne utvikle evnen til kritisk tenkning. Kritisk tenkning består nemlig av to deler, hvor den første handler om ferdigheter til å kunne vurdere resonnementers gyldighet. Dette handler om å vurdere hvorvidt en konklusjon er gyldig i forhold til premissene som er lagt, og knytter seg blant annet til logisk argumentasjonslære. Logisk argumentasjonslære er dermed en ferdighet som i sammenheng med svindeltekstene handler om å vurdere fornuften i argumenter, og knytter seg opp mot tekstens logos. Et eksempel på en deduktiv slutning med utgangspunkt i analysematerialitet kan være:

Deduktiv slutning med utgangspunkt i teksteksempel 77

Premiss 1: Alle bankdirektører kan dele ut penger på vegne av avdøde klienteter.

Premiss 2: Ali Omar er direktør i en bank.

Slutning: Ali Omar kan dele ut penger til meg.

For at et argument skal bli akseptert, må påstanden også være plausibel i forhold til den tidligere kunnskapen mottakerne har (Hadley & Boon, 2022, s. 18). Selv om logiske ferdigheter gjør det mulig å vurdere hvorvidt en slutning logisk følger premissene, vil slutninger som bygger på falske premisser, også være ugyldige. Hadley & Boon sammenligner premissene i et argument med en brokonstruksjon. Dersom premissene er svake, vil argumentet, på samme måte som en bro med store strukturelle problemer, omsider kollapse (2022, s. 18-19).

For å forstå at premissene er falske, kreves det dermed også faktakunnskap. I eksempelet jeg har brukt, vil disse faktaene blant annet knytte seg opp til kunnskap om arverett, som vil gjøre det mulig å vurdere det første premisset som ugyldig, ettersom det ikke er opp til bankene selv å bestemme hvem som skal få pengene etter avdøde klienter. En utvikling av elevenes kildekritikk og kritiske lesning, krever derfor at elevene i tillegg til å opparbeide seg logiske ferdigheter og evne til å vurdere påstander opp mot deres premisser, samtidig også utvikler faktakunnskap innenfor ulike områder (Wikforrs, 2023, s. 208). For å kunne anvende et kritisk blikk på verden, er man nemlig også nødt til å ha en forståelse av den.

Øke kunnskap om svindelkultur og digital tekstkultur

Et tredje forslag til et tiltak som kan forebygge svindel, vil dermed være å øke allmennhetens kunnskap om digital tekstkultur og svindelkultur. Dette henger også sammen med utviklingen av faktakunnskap om verden, og er dermed også knyttet opp mot utviklingen av kildekritikk og kritisk sans. Praktisk betyr dette at digital tekstkultur og svindelkultur også bør få en større oppmerksomhet i skolen, men også i samfunnet ellers, for eksempel i ulike bedrifter, hvor elever og ansatte i større grad aktivt bør lære om de ulike tekstnormene som knytter seg til svindelkultur for å bli bedre rustet til å avsløre tekster som svindel. I dag finnes det flere firma som jobber med cybersikkerhet i bedrifter og som aktivt sender ut falske svindel-e-poster med hensikt å fremme forståelse for svindelkultur. Likevel er aktivt arbeid med svindelkultur noe om i liten grad finner sted i skolen.

Tekstnormene som knytter seg til svindelkultur, vil blant annet være de typiske kjennetegnene jeg fikk oppgitt av informantene mine, slik som at e-postene oppmuntrer til å klikke på en lenke, spiller på tillit til fremmede eller institusjoner eller har dårlig språk. Et eksempel på en

tekstnorm som knytter seg til svindel, og som har gått igjen i alle eksemplene jeg har analysert, er brudd i tekstens koherens, som blant annet kommer til uttrykk gjennom brudd i referentkoblingen som knytter seg til avsenderen av teksten. Dette knytter seg også opp mot kildekritikk, som handler å vurdere hvorvidt en avsender er troverdig eller ikke.

Dersom e-postadressen fra avsenderen ikke stemmer overens med avsenderen som presenteres i teksten, er sjansen også stor for at teksten er svindel. Dersom avsenderadressen imidlertid stemmer overens med avsenderen som blir presentert i teksten, er dette likevel ingen garanti mot at teksten ikke er svindel. Et annen tekstnorm som ofte trekkes frem i forbindelse med svindelkultur, er dårlig språk. Men på samme måte som dårlig språk aldri er en garanti for svindel, vil heller ikke grammatisk korrekt språk være en garanti for at teksten er ekte. Kunnskap om tekstnormer som knytter seg til svindelkultur, må derfor også settes i sammenheng med kontekst.

Øke kunnskap om institusjoners praksis

I tillegg til kjennskap til tekstnormer om svindelkultur, vil det også være nyttig å utvikle kunnskap om ulike institusjoners praksis. Et eksempel på dette kan være kunnskap som at skatteetaten aldri sender ut hyperlenker på e-post, eller at banken aldri ber om å logge inn med Bank-ID direkte fra e-post. Slik jeg ser det er dette ikke et ansvar som utelukkende ligger hos leseren, men også hos institusjonene som misbrukes i svindelforsøk. Svindelen må nemlig ikke bare forebygges på individnivå ved å øke kunnskap om svindelkultur og den kritiske sansen til hver enkelt, men også på systemnivå. At svindelen også må forebygges systemisk, er et ansvar mange institusjoner i dag tar på alvor, og et godt eksempel som kan trekkes frem er Telenor, som har utviklet en egen nettside for å opplyse om typiske former for svindel, [online.no](https://www.telenor.no/online.no).

Til tross for at et kunnskapsløft om digital tekstkultur og svindelkultur vil være vesentlig for å kunne forebygge svindel, peker likevel Thorbjørn Busch på et paradoks i arbeidet med svindel, nemlig at når allmennkunnskapen rundt digital tekstkultur blir høyere, blir svindelen også bedre: «Den digitale kompetansen og de effektive sikkerhetstiltakene, som totrinnsverifisering og Bank ID, har paradoksalt nok gjort at de kriminelle har blitt mye flinkere til å gjøre svindelforsøkene mer troverdige og effektive» (Husøy, 2022). I kjølvannet av utviklingen av kunstig intelligens og lanseringen av ChatGPT er det også grunn til å tro at vi kommer til å se svindel-e-poster som er bedre utformet og mer troverdige også i fremtiden.

At svindelforsøkernes utforming stadig utvikles og endres, viser også hvordan det stadig kreves systematisk forskning og forebyggingsarbeid på feltet.

Avslutning

Et sannhetsbegrep i krise

Internett og det digitale tekstlandskapet har gjort det enklere enn noensinne tidligere å spre desinformasjon og falske nyheter gjennom tekster på nett. Svindel-e-poster kan bli sett på som et symptom på dette. Gjennom analysen og drøftingen i denne oppgaven, har jeg nå vist at svindel-e-poster, til tross for ofte å bli ansett som enkle tekster med dårlig språk, likevel kan være omfattende og komplekse, blant annet ved å ta i bruk ulike semiotiske ressurser for å uttrykke mening. I drøftingen har jeg presentert noen forutsetninger for at svindelen kan lykkes, og samtidig også noen konsekvenser den kan få, som i tillegg til direkte kostnader som kan gå tapt for individet, også kan ha store indirekte kostnader på et samfunnsnivå ved å undergrave tilliten vi har til institusjoner og hverandre. Svindeltekster og nettsvindel er et problem som må bli tatt på alvor, og som både må behandles på et individnivå gjennom kunnskapsløft og å styrke evnen til kritisk tenkning, men også på systemnivå gjennom opplysning om praksis fra institusjoner som misbrukes i svindel.

Samtidig er svindel-e-poster også et fenomen som er dynamisk og i stadig endring. Et gammelt latinsk ordtak sitert av Montaigne lyder som følger «Furem signata sollicitant. Aperta effractarius praetrit». Oversatt til engelsk betyr det: «Locked houses invite the thief; the burglar passes them by when they are wide open» (Elster, 2015, s. 337). Når det gjelder e-post-svindel er dette ordtaket snudd om - tyven kommer først når dørene står ulåst, og får offeret til å gå inn i huset og hente det han vil ha. Dette kan også bidra til å illustrere hvor nytenkende og nyskapende svindeltilfeller kan være, hvor svindlerne stadig finner nye metoder for å lure mottakeren.

Selv om e-post-svindel dermed skiller seg fra tradisjonell kriminalitet ved å spille på tillit for å overbevise mottakeren, er tillit som nevnt også helt vesentlig for at et samfunn skal kunne fungere. Etersom kostnadene av mistillit dermed er store, vil det ikke være en løsning på svindel å fjerne all tillit når man ferdes på nett. Som Busch peker på, kan dette føre til en digital angst, som kan hindre oss i å gjøre ting vi vanligvis ville dratt fordel av (Husøy, 2022).

Vi er derfor også helt avhengige av tillit for at samfunnet skal gå rundt. Likevel vil det være viktig å ta forhåndsregler i møtet med tekster på nett, blant annet gjennom kildekritikk og kritisk tenkning.

Vurderingen av teksters troverdighet og hvorvidt påstander er sanne eller falske, er dessuten ferdigheter som også vil være aktuelle utover arbeidet med svindel-e-poster. I dag er det nemlig mulig å se en spredning av falske nyheter på mange ulike områder, i alt fra markedsføring til politikk. I en verden hvor det stadig kjempes om å ha det ledende narrativet og alternative fakta har blitt faste begreper innen politikken, vil det være viktigere enn noensinne tidligere å kunne kritisk vurdere premissenes gyldighet og kilders troverdighet.

I forbindelse med Trumps amerikanske presidentskap har det blitt stadig vanligere å omtale samtiden som det postfaktuelle samfunn, som betegner et samfunn der sannheten er relativ, og fakta ikke lenger betyr noe (Lihme, 2016, s. 21). Selv om begrepet også kan problematisk, blant annet fordi det kan diskuteres hvorvidt samfunnet tidligere har vært faktisk, setter det likevel ord på samtidens tendens til å nedtone betydningen av fakta som grunnlag å opparbeide egne meninger. Ettersom svindel-e-poster er eksempler på bevisst villeding og manipulering av sannhet satt på spissen, er det også et materiale som egner seg godt for å arbeide både med kildekritikk og sannhetsbegrepet, også i en større kontekst, for eksempel i forbindelse med manipulering av sannheten innenfor markedsføring, politikk eller i institusjonelle- eller hverdagssamtaler med andre.

Mange vil kanskje tenke at det er enkelt å vurdere en kilde som falsk dersom kravene er urimelige, eller avsenderen har lav pålitelighet. Men hva hvis påstandene kommer fra et menneske i en posisjon med høy troverdighet og tillit, som for eksempel en statsleder? Eller dersom påstandene befinner seg i grenseland for hva som er sant, og kun inneholder et snev av uriktig informasjon? Falske nyheter er eksempel på noe som ofte kan være vanskelig å identifisere, blant annet fordi de kan inneholde spor av fakta eller enkeltfakta som er korrekte (Vettenranta, 2018, s. 45). Selv om svindel-e-poster kan regnes som et samfunnsproblem i seg selv, som angår oss alle, kan det også bli sett på som et symptom på noe større, på det postmoderne samfunnets dekonstruksjon av fakta, og på det digitale tekstlandskapets muligheter for spredning av desinformasjon og manipulering av virkeligheten.

Ved fremtidige studier av svindelfenomenet på e-post mener jeg det derfor også det vil være interessant å undersøke den norske svindelkulturen opp mot den internasjonale, og hvordan svindelforsøkene i Norge skiller seg fra svindelforsøkene i andre land. Ettersom den norske befolkningen er preget av høy grad av tillit, er også den norske kulturkonteksten godt lagt til rette for at svindelen kan lykkes. Samtidig mener jeg også det også vil være av verdi å undersøke hvorvidt evne til kritisk tenkning skiller seg mellom ulike aldersgrupper, noe jeg på grunn av oppgavens begrensede omfang, ikke har hatt rom til å gjøre her. Ettersom svindel er et komplekst fenomen, kreves det også systematisk forskning og forebyggingsarbeid for å kunne motvirke det. Gjennom dette vil det være mulig å ivareta tilliten vi har til institusjoner og hverandre, og samtidig sikre deltakelse i det digitale offentligheten for alle.

Referanseliste:

- Andersen, Ø. (1995). *I retorikkens hage*. Universitetsforlaget.
- Asdal, K., Berge, K. L., Gammelgaard, K., Gundersen, T. R., Jordheim, H. Rem, T. & Tønnesson, J. L. (2008). *Tekst og historie. Å lese tekster historisk*. Universitetsforlaget.
- Baier, A. (1986). *Trust and antitrust** The University of Chicago press. 96(2). S. 231-260.
- Barthes, R. (1994). *I tegnets tid. Utvalgte artikler og essays*. Pax forlag.
- Berge, K. L. (1990). *Tekstnormers diakroni: noen idéer til en sosiotekstologisk teori om tekstnormendring*. Stockholms universitet Institutionen for nordiska språk.
- Berge, K. L., Coppock, P., Maagerø, E. Å skape mening med språk. 67-118. Halliday, M. (1998). *Språk, kontekst og tekst: aspekter ved språk i et sosialsemiotisk perspektiv*.
- Berge, K. L. (2010). Tekst og ytringshandlingsteori. *Scandinavian Studies in Language*, 1(1). <https://doi.org/10.7146/sss.v1i1.3791>
- Berge, K. L. (2012). Hva er det systemisk-funksjonell grammatikk ikke gjør? Om forskjellen mellom SFL og tekstvitenskap. I Andersen, T. H. & Boeriis, M. (Red.). *Nordisk sosialsemiotik: pædagogiske, multimodale og sprogvidenskabelige landvindinger*. Syddansk Universitetsforlag.
- Berge, K. L. & Ledin, P. (2023). Texts as cultural artefacts. I Höög, C. N. Rahm, H. Og Hammerstad, G. T. (red.) *Nordic Perspectives on the Discourse of Things. Sakprosa texts helping us to navigate and understand an ever-changing reality*. Palgrave/Macmillian.
- Cukier, W., Ngwenyama, O. K., Nesselrot-Woyzbun, E. J. (2008). Genres of spam. *Scandinavian Journal of Information Systems*. 20(1)
- Dalen, O. (2018) *Effektiv nettskriving* (2. utg.). Cappelen Damm akademisk.
- Datatilsynet (17.07.2020). Phishing. Hvordan beskytte virksomheten. Lest 23.01.2023 på datatilsynet.no: <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/virksomhetenes-plikter/informasjonsikkerhet-internkontroll/phishing---hvordan-beskytte-virksomheten/hva-er-phishing/>
- Digir "Tillit til befolkningen og det offentlige". Lest: 07.03.2023 på digir.no. <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/tillit-i-befolkningen-og-til-det-offentlige/4060>
- Direktoratet for forvaltning og økonomistyring. (27.11.2022). *Tillit*. Lest: 07.03.2023 på dfo.no: <https://dfo.no/undersokelser/innbyggerundersokelsen-2021/tillit>
- Duggan, G. & Payne, S. (2006). How much do we understand when skim reading? Extended

- Abstracts on Human Factors in Computing systems. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings* S. 730-735.
<http://dx.doi.org/10.1145/1125451.1125598>
- Duggan, G. & Payne, S. (2011). Skim reading by Satisficing: evidence from eye tracking. *Association for computing machinery*, s. 1141-1150.
<https://doi.org/10.1145/1978942.1979114>
- Eco, U. (1976). *A theory of semiotics*. Indiana University press.
- Eco, U (1979). Introduction. *The role of the reader*. Indiana University Press.
- Ekström, & Johansson, B. (2019). *Metoder i medie- och kommunikationsvetenskap* (3 utg.). Studentlitteratur.
- Elster, J. (2015). *Explaining social behaviour. More nuts and bolts from the social sciences* (2. utg.). Cambridge University press.
- Granly, A. (2007). Multimodalitet, mening og modelleseren: en analyse av multimodale ressurser i læreverket Streif. [Masteroppgave]. Universitetet i Oslo.
- Grimen, H. (2009). *hva er tillit*. Universitetsforlaget.
- Hadley, G. & Boon, A. (2022). *Critical thinking*. Routledge.
- Halliday, M. A. K. (1978). *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. Edward Arnold.
- Hellum, B. (2013). *Analyse av multimodale tekster. En holistisk modell*. Scandinavian academic press.
- Samdal, O., Wold, B., Harris, A., Torsheim, T. (2017). *Stress og mestring*. Helsedirektoratet. IS-2655.
- Husby, E. (13.02.2022) *Enormt omfang av mobilsvindel: - Gir en digital angst*. VG.NO. lest: 06.02.2023. <https://www.vg.no/nyheter/innenriks/i/x8zkkj/enormt-omfang-av-mobilsvindel-gir-en-digital-angst>
- Holmberg, P. (1991). Kontext som aktivitet, situationstyp och praktik. En kritisk analys av kontextbegreppet i systemisk-funktionell teori. *Språk och stil*. 22(1).
- Janks, H. (2009). *Literacy and power*. Routledge.
- Jakobsson, M. & Myers, S. (2007). *Phishing and countermeasures. Understanding the increasing problem of electronic identity theft*. Wiley.
- James, L. *Phishing Exposed*. (2007). Syngress.
- Kjeldsen, J. E. (2004). *Retorikk i vår tid. En innføring i moderne retorisk teori*. Spartacus.

- Kjeldsen, J. E. (2015). *hva er retorikk*. Universitetsforlaget.
- Kress, G. & van Leeuwen, T. (1996). *Reading images. The grammar of visual design*. Routledge.
- Kress, G. (2003). *Literacy in the new media age*. Routledge.
- Kress, G. (2010). *Multimodality: A social semiotic approach to contemporary communication*. Routledge.
- Kvåle, G., Maagerø, E., Veum, A. (2015). *Kontekst, språk og multimodalitet. Nyere sosialsemiotiske perspektiver*. Fagbokforlaget.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1983). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Ledin, P. (2013). Den kulturella texten: format och genre. *Viden om Læsning*, 13. s. 6-18.
- Lihme, B. (20.10.2016). Det postfaktuelle samfund. *Rus & Samfunn* 10(4).
<https://doi.org/10.18261/ISSN1501-5580-2016-04-09>
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power*. John Wiley & Sons.
- Lundbo, S. (26.01.2023). *Odd Reidar Humlegård*. Store norske leksikon. Lest: 21.02.2023. https://snl.no/Odd_Reidar_Humlegård
- Maagerø, E. & Tønnessen E. S. (2014). *Multimodal tekstkompetanse*. Portal akademisk.
- Malinowski, B. (1923). The problem of meaning in primitive languages. I Ogden, C. K. & Richards, I. A. *The meaning of meaning*. Harvest Book.
- Nettvett (19.06.2021). Hvorfor får jeg svindel-e-post? Lest 24.01.2023 på nettvett.no:
<https://nettvett.no/hvorfor-far-jeg-svind-e-post/>
- Nettvett (11.10.2021) Vanlige typer svindel i omløp. Lest: 24.01.2023 på nettvett.no:
<https://nettvett.no/aktuell-svindel/#collapse-phishing-bankid-1>
- Nettvett (18.11.2022). Hva er phishing? Lest 23.01.2023 på nettvett.no:
<https://nettvett.no/phishing/>
- NHO (2023). Stevning. Lest 20.02.2023.
<https://arbinn.nho.no/Medlemsfordeler/medlemsfordeler/artikler/arbeidsrettstvister-for-domstolene---skritt-for-skritt/#part1>
- Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS). (2020). *Trusler og trender 2019-2020*:
https://norsis.no/content/uploads/2022/05/NorSIS_TruslerTrender_2020.pdf
- Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS). (2021a). *Nordmenn og digital*

- Sikkerhetskultur 2021*.
https://norsis.no/content/uploads/2022/05/NorSIS_Nordmenn_og_digital_sikkerhetskultur_2021_Web-1.pdf
- Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS). (2021b). *Trusler og trender 2021*.
https://norsis.no/content/uploads/2022/05/NorSIS_Trusler_Trender_2021_Digital.pdf
- Okosun, O. & Ilo, U. (17.10.2022). The evolution of the Nigerian prince scam. *Journal of Financial Crime*. DOI [10.1108/JFC-08-2022-0185](https://doi.org/10.1108/JFC-08-2022-0185)
- Pardede, P. (2019). Print vs Digital Reading Comprehension in EFL. *Journal of English teaching*. 5(2), s. 77-90. DOI: <http://dx.doi.org/10.33541/jet.v5i2.1059>
- Roberts, J. & Roberts, K. (2008). Deep reading, cost/benefit, and the construction of meaning: enhancing reading comprehension and deep learning in sociology courses*. *Teaching sociology*. 36. s. 125-140.
- Samdal, O., Wold, B., Harris, A., Torsheim, T. (2017). *Stress og mestring*. Helsedirektoratet. IS-2655.
- Silverman, D. (2020). 6.utg. *Interpreting qualitative data*. Sage.
- Skirbekk, H. & Grimen, H. (2012). *Tillit i Norge*. Res publica.
- Statistisk sentralbyrå. (30.06.2022). Anmeldte lovbrudd og ofre. Lest 23.01.2023 på ssb.no:
<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/kriminalitet-og-rettsvesen/statistikk/anmeldte-lovbrudd-og-ofre>
- Straffeloven. (2023). Lov om straff (LOV-2022-06-22-83) *Lovdata*.
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-05-20-28>
- Sørly, R. & Blix, B. H. (2017). *Fortelling og forskning. Narrativ teori og metode i tverrfaglig perspektiv*. Orkana Akademisk.
- Tønnesson, J.L. (2010). Leserens modell – om relevansen av resepsjonsteori. I S.V Knudsen & B. Aamotsbakken (red.), *Teoretiske tilnærminger til pedagogiske tekster*. s. 176-195. Høyskoleforlaget.
- Tønnesson, J. L. (2012). *Hva er sakprosa?* (2. utg.). Universitetsforlaget.
- Utdanningsdirektoratet. (2020). 1.3. Overordnet del. Kritisk tenkning og etisk bevissthet. *Kunnskapsløftet 2020*. <https://www.udir.no/lk20/overordnet-del/opplaringens-verdigrunnlag/1.3-kritisk-tenkning-og-etisk-bevissthet/?lang=nob>
- Van Leeuwen, T. (2005). *Introducing social semiotics*. Routledge.
- Vettenranta, S. (2018). *Troll, myter og den tapte sannheten*. s. 42-45. Idunn.no.
<https://doi.org/10.18261/ISSN2535-4310-2018-02-03-11>
- Wikforss, Å. (2023). *Kunnskapsresistens og alternative fakta*. Oversatt av Jor, F. E.

Gyldendal.

Wolf, M. (25.08.2018). Skim reading is the new normal. The effect on society is profound.
The guardian. <https://www.theguardian.com/commentisfree/2018/aug/25/skim-reading-new-normal-maryanne-wolf>

Økokrim (2023). *Bedrageri*. Lest: 23.01.2023 på okokrim.no:
<https://www.okokrim.no/bedrageri.549300.no.html>

Vedlegg

Figurer

Figur 1:

Innsamling av materiale – totalt: 89 svindel-e-poster

Antall informanter	Arbeidsområde	Antall svindel-e-poster	Typiske svindeltekstnormer
2	Nettpatroljen i politiet	4	<ul style="list-style-type: none">- Spiller på følelser og tidspress.- Ber om å trykke på lenke.- Ber om å oppgi personlig informasjon.- Skjuler seg bak en avsender som ofte har mye tillit slik som politiet, Kripos, banken, NAV, Posten osv.- Mailadresse skjuler seg ofte bak en annen adresse.
2	Cybersikkerhet - Telenor	56	<ul style="list-style-type: none">- Spiller ofte på stress / tidspress.- Spiller på tillitt til merkevarer.- Kan ha dårlig språk.- Tar ofte i bruk sosial manipulasjon.
2	Norsk senter for informasjonssikring	11	<ul style="list-style-type: none">- Spiller på frykt, tillit, fristelser og tid.- Etterligner ofte bedrifter og institusjoner som folk flest har tillit til,

1	UiO-CERT – IT-sikkerhetsgruppe på Universitetet i Oslo	17	<ul style="list-style-type: none"> - Ofte dårlig språk – bruker google translate. - Spiller ofte på følelser som for eksempel stress og tidspress for å få mottakeren til å handle raskt. - Phishing inneholder ofte lenker som mottaker skal trykke på.
---	--	----	---

Figur 2:

Oversikt over ulike genre innenfor e-post-svindel.

Genre	Mål:	Avsender:
Lenkesvindel	Få mottaker til å klikke på lenke	En institusjon
Kontaktsvindel	Få mottakeren til å ta kontakt / svare på e-posten	En navngitt person - som også kan skrive på vegne av en institusjon

Figur 3:

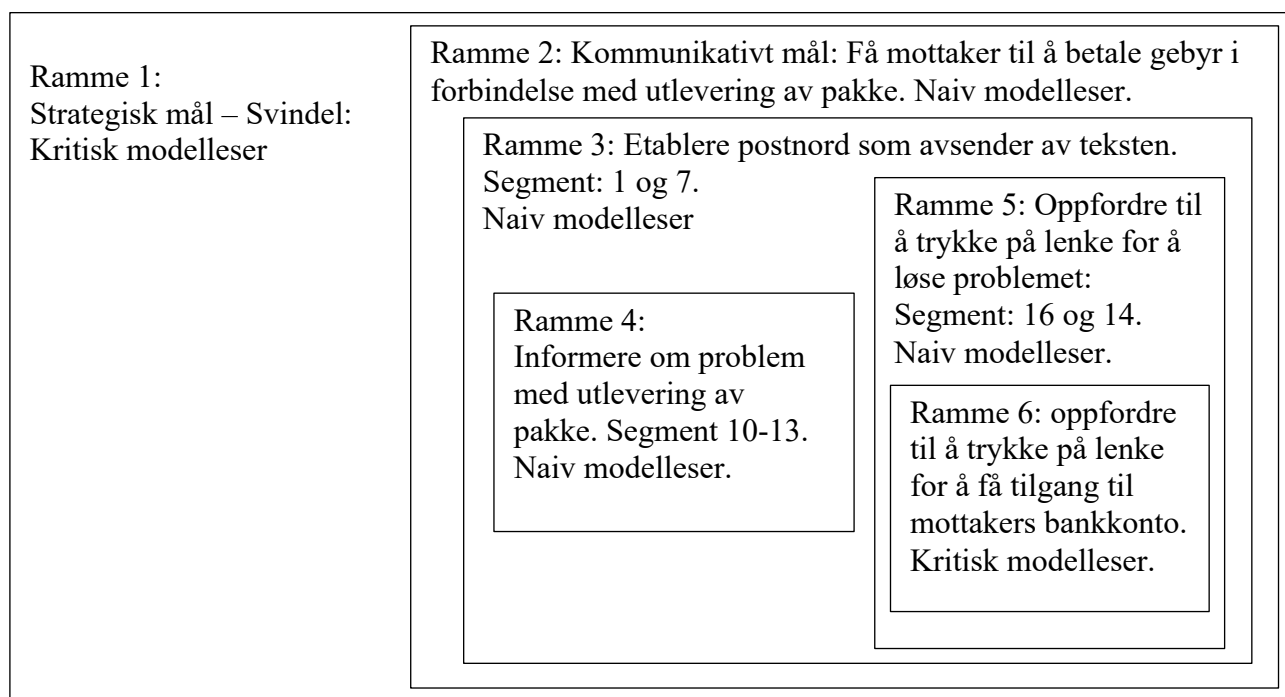
Segmentering av verbaltekst i teksteksempel 73

Segment	Meningsenhet	Språkhandling (illokutiv)
1.	Fra: postnord	konstativ
2.	<donotreply@anw101genesh>	konstativ
3.	Date: 18 March 2022 at 06:47:28 CET	konstativ
4.	To:	konstativ
5.	Subject: Noen få trinn for å hente pakken	konstativ

6.	Reply-to: donotreply@anw101genesh	konstativ
7.	Postnord	ekspressiv og kommissiv
8.	Noen få trinn	konstativ
9.	for å hente pakken	konstativ
10.	Vi beklager	ekspressiv
11.	å måtte informere deg	kommissiv
12.	om at levering av pakken din venter,	konstativ
13.	og dette skyldes ekstra kostnader.	konstativ
14.	Vennligst fyll inn følgende beløp: (29,99 NOK)	direktiv
15.	Pakkenummer: 90365867342NO	konstativ
16.	Fortsett	direktiv

Figur 4

Tekstseksempel 17 – organisert i rammestruktur



Figur 5:

logo

Figur 6:
hyperlenke

Fortsett

Figur 7:
fotografi



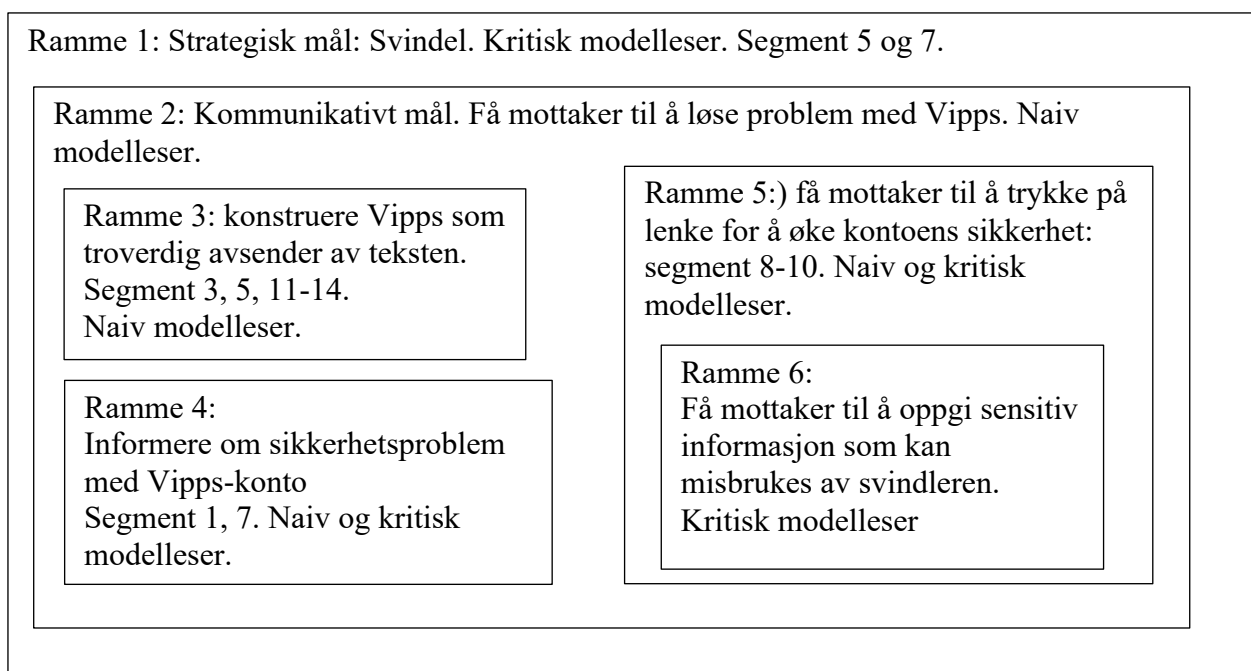
Figur 8:
Segmentering av verbaltekst i teksteksempel 84:

Segment	Meningsenhet	Spåkhandling (illokutiv)
1.	Subject: vipps-appen din er suspendert	konstativ
2.	viktig	ekspressiv
3.	From «vipps» <support@ypbetel.ro	konstativ
4.	Date: Wed, 15 Feb 2023 15:28	konstativ
5.	Denne meldingen er fra en pålitelig avsender.	kommissiv
6.	Kjære kunde,	ekspressiv
7.	Vipps-appen din vil bli suspendert av sikkerhetsgrunner,	konstativ
8.	for å fortsette å bruke tjenesten vår	konstativ

9.	logger du deg på kontoen din og følger trinnene.	direktiv
10.	Logg inn	direktiv
11.	Med vennlig hilsen	ekspressiv
12.	Vipps AS	konstativ
13.	Laget i Norge,	konstativ
14.	med kjærlighet for forenkling.	ekspressiv

Figur 9:

Rammestruktur av teksteksempel 84



Figur 10

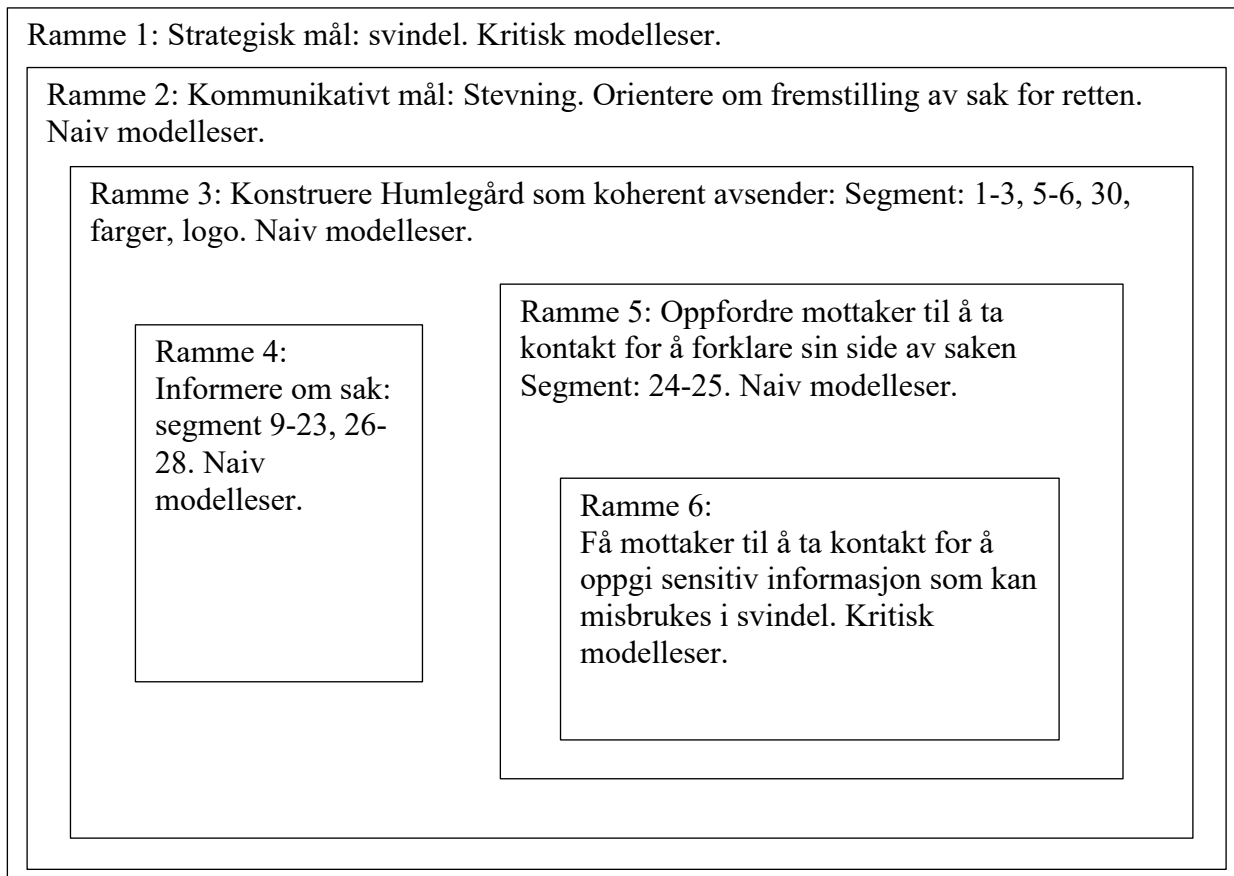
Segmentering av verbaltekst i teksteksempel 4

Segment	Meningsenhet	Språkhandling (illokutiv)
1.	POLITIET	konstativ
2.	POLITIDIREKTORATET	konstativ
3.	STRUKTURER I SAMARBEID INTERPOL. – SIKKERHETSPOLITI & GENDARMERI – FORBUNDSDEPARTMENT FOR JUSTIS OG POLITI	konstativ
4.	Til din oppmerksomhet	kommissiv
5.	Jeg er Odd Reidar Humlegård	konstativ
6.	tidligere direktør for norsk politi, avdelingskommisær, leder for mindreårige beskyttelsesgruppe og spesialrepresentant for INTERPOL til FN,	konstativ

7.	jeg kontakter deg	konstativ
8.	kort tid etter et databeslag, cyberinfiltrasjon (autorisert, spesielt når det gjelder barnepornografi, pedofili, nettpornografi, ekshinisjonist, sexhandel siden (2009)	konstativ
9.	For å informere deg	kommissiv
10.	om at du er gjenstand for flere rettslige prosesser i kraft.	konstativ
11.	Vi tar rettslige skritt mot deg	konstativ
12.	kort tid etter et databeslag av cyberinfiltrasjon for: barnepornografi, pedofili, nettpornografi og ekshibisjonisme	konstativ
13.	til din informasjon	konstativ
14.	har lovgiveren erklært	konstativ
15.	at når forbrytelsene og forseelsene som er forutsatt i straffeloven blir utført takket være et telekommunikasjonsnettverk, ville straffestraffene forhøyet	konstativ
16.	Etter etterforskning bekrefter vi	konstativ
17.	at du har begått disse lovbruddene, nemlig anskaffelse, besittelse, visning, overføring og konsultasjon av bilder, videoer av ekshibisjonistisk eller barnepornografisk karakter, ved hjelp av internett (nettsteder med reklame, pornografiske nettsteder, datingsider, sosiale nettverk).	konstativ
18.	Under etterforskning observert vi også	konstativ
19.	at uanstendig innhold fra deg ble spredd på nettsteder eller nettverk med et stort publikum, og samlet mange mindreårige under 16 år.	konstativ
20.	Det er best å huske	direktiv
21.	at når nakenhet avslører på en slik måte, utgjør det en krenkelse av seksuell utstilling i øynene til publikum og for mindreårige under 16 år.	konstativ
22.	Dette lovbruddet er strengt straffet.	konstativ
23.	Logger av bilder, nakenvideoer av deg og mindreårige, tatt opp ved nettinfiltrering utgjør bevis på dine lovbrudd	konstativ
24.	Du blir bedt om å gjøre deg hørt på e-post ved å skrive begrunnelsene dine slik at de blir undersøkt og kontrollert for å vurdere sanksjonene;	direktiv
25.	dette under en streng frist på 48 timer.	konstativ
26.	Etter denne perioden vil vi være forpliktet til å sende vår rapport til domstolen i din region, for opprettelse av en arrestordre mot deg,	kommissiv
27.	som vil resultere i en umiddelbar arrestasjon av politiet av sikkerhetskontrollen nærmest ditt hjem	konstativ
28.	Du vil da bli plassert i National Sex Offender Registry.	konstativ
29.	I denne situasjonen vil filen din også bli sendt til foreninger for kampen mot pedofili og til media for publisering av en person som er registrert hos RNDS.	kommissiv
30.	Odd Reidar Humlegård POLITIDIREKTØR NORSK POLITI GENERALDIREKTORATET	konstativ
31.	Guisanplatz, 1ACH- 3003 Bern	konstativ

Figur 11:

Rammestruktur i teksteksempel 4



Figur 12:

Segmentering av verbaltekst i teksteksempel 77

Segment	Meningsenhet	Språkhandling (illokutiv)
1.	Subject: Fred være med dere	ekspressiv
2.	From: «Ali Omar» <anonymisert@gmail.com>	kvalifisering
3.	Date: fri, 27 jan 2023 18:10:21 +000	kvalifisering
4.	fred være med dere	ekspressiv
5.	Jeg heter Ali Omar og er bankskjef her i Dubai	konstativ
6.	Jeg kontaktet deg angående	konstativ
7.	Kontoer som eies av en statsborger i ditt land.	konstativ
8.	Denne mannen døde for 14 år siden og det er ingen omtale av hvem som skal arve fondet.	konstativ
9.	Banken ba meg finne slektningene til den avdøde kunden.	konstativ
10.	Men jeg har ikke funnet noen.	ekspressiv
11.	Hvis ingen gjør krav på fondet,	direktiv
12.	vil kontoen fryses og flyttes til admin-mappen.	direktiv
13.	Så jeg bestemte meg.	ekspressiv
14.	for å introdusere deg til banken.	konstativ

15.	Send meg en e-post på min personlige e-postadresse	direktiv
16.	slik at jeg kan sende deg informasjon og forklare hvordan jeg trenger din hjelp	kommissiv
17.	alliomarrnbd@ gmail.com	konstativ
18.	Hilsen Ali	ekspressiv

Figur 13:

Narrativ analyse av teksteksempel 77

Narrativ komponent	Meningsenhet	Segment:
Orientering	From: Ali Omar. Date: fri, 27 jan 2023 18:10:21 +000. Jeg heter Ali Omar og er banksjef her i Dubai. Jeg kontakter deg angående kontoer som eies av en statsborger i ditt land.	1-3 og 5-7
Komplikasjon	Denne mannen døde for 14 år siden og det er ingen omtale av hvem som skal arve fondet. Banken ba meg finne slektningene til den avdøde kunden. Men jeg har ikke funnet noen. Hvis ingen gjør krav på fondet, vil kontoen fryses og flyttes til admin-mappen.	8-12
Løsning	Så jeg har bestemt meg for å introdusere deg til banken. Send meg en e-post på min personlige e-postadresse	13-15
Evaluering	slik at jeg kan sende deg informasjon og forklare hvordan jeg trenger din hjelp Alliomarrnbd@gmail.com	16-17
Avslutning (coda)	Hilsen Ali	18

Figur 14:

Segmentering av verbaltekst i teksteksempel 1

Segment	Meningsenhet	Språkhandling (illokutiv)
1.	Hilsen,	ekspressiv
2.	Dette er den siste advarselen.	konstativ
3.	Systemet ditt er kompromittert.	konstativ

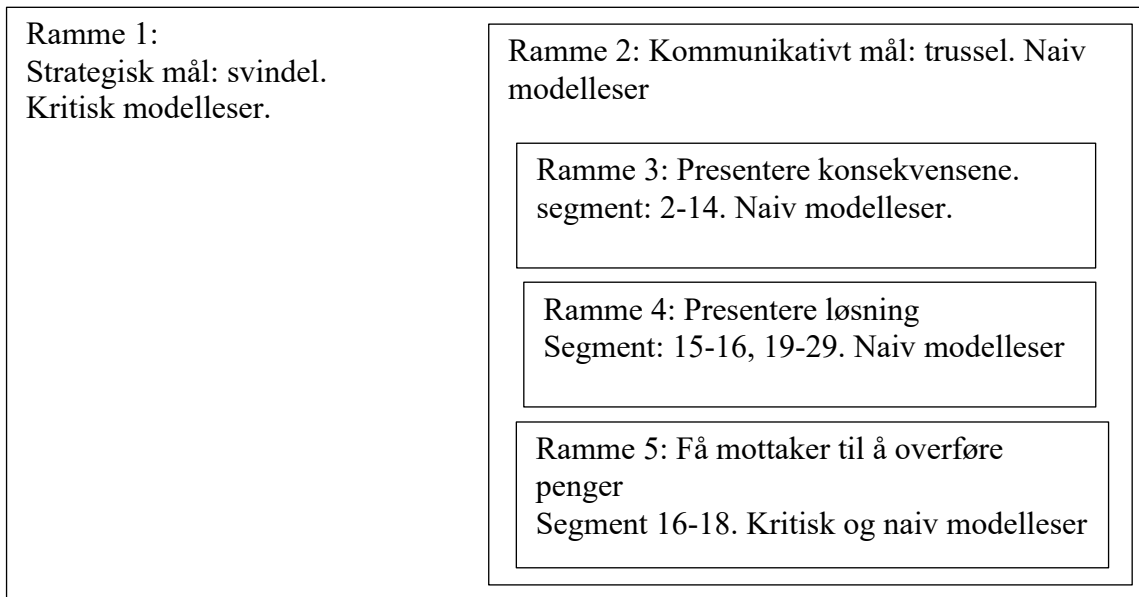
4.	All data kopieres fra enheten din til serverne våre.	konstativ
5.	Du har også spilt inn en video fra kameraet ditt og sett på porno.	konstativ
6.	Viruset mitt infiserte enheten din via et voksent nettsted du nylig har besøkt.	konstativ
7.	Hvis du ikke vet hvordan det fungerer, forteller jeg detaljene.	direktiv
8.	Trojan-viruset gir meg full tilgang og kontroll over enheten du bruker.	konstativ
9.	Som et resultat kan jeg se hele skjermen, slå på kameraet og mikrofonen, og du vil ikke engang merke det.	konstativ
10.	Jeg tok et videopptak av skjermen og kameraenheten din og installerte en video, hvorav den ene delen inneholder en video av deg som onanerer, og den andre delen inneholder en pornovideo som du åpnet for øyeblikket.	konstativ
11.	Jeg ser hele kontaktlisten din fra telefonen din og alle sosiale medier.	konstativ
12.	Jeg kan legge ut denne videoen på hele telefon-, e-post, og kontaktlisten din på et øyeblikk.	konstativ
13.	I tillegg kan jeg også sende alle informasjon om e-posten din samt kommunikasjonsverktøy.	konstativ
14.	Jeg kan ødelegge omdømmet ditt for alltid.	kommissiv
15.	Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så:	direktiv
16.	Overfør 71100 (amerikanske dollar) til min Bitcoin lommebok	direktiv
17.	(Hvis du ikke vet hvordan du gjør dette, skriv «Kjøp Bitcoin» i Googles søkefelt).	konstativ
18.	Min Bitcoin Wallet (BTC Wallet) Hyperlenke:	konstativ
19.	Så snart betalingen kommer, vil jeg ødelegge videoen umiddelbart og garantere at jeg aldri vil plage deg igjen.	kommissiv
20.	Du har 50 timer (litt over 2 dager) til å fullføre betalingen.	konstativ
21.	Jeg får automatisk varsel når jeg leser denne e-posten.	konstativ
22.	På samme måte slås timeren automatisk av etter at du har lest den aktuelle e-posten.	konstativ
23.	Ikke prøv å klage på noe,	direktiv
24.	fordi vesken ikke følger, posten som brevet kom fra, og den ikke følger og oppretter automatisk, så det gir ingen mening å skrive til meg.	konstativ
25.	Hvis du prøver å dele denne e-posten med noen, vil systemet automatisk sende en forespørsel til serverne, som vil sende all informasjon til sosiale nettverk.	konstativ
26.	Endring av sosiale nettverk, e-postadresse og enhetspassord vil ikke hjelpe deg fordi all informasjon allerede er lastet opp på serverklyngen min.	konstativ
27.	Lykke til,	ekspressiv
28.	og ikke gjør noe dumt.	direktiv
29.	Tenk på omdømmet ditt.	direktiv

Figur 15

Narrativ struktur: teksteksempel 1

Narrativ komponent	Meningsenhet	Segment
Orientering	Hilsen, dette er den siste advarselen. Systemet ditt er kompromittert. All data kopieres fra enheten din til serverne våre.	1-4
Komplikasjon	Du har også spilt inn en video fra kameraet ditt og sett på porno. Viruset mitt infiserte enheten din via et voksent nettsted du nylig har besøkt (...)	5-13
Evaluering	Jeg kan ødelegge omdømmet ditt for alltid.	14
Løsning	Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så: Overfør \$1100 (amerikanske dollar) til min Bitcoin lommebok. (...)	15-26
Avslutning (coda)	Lykke til, og ikke gjør noe dumt. Tenk på omdømmet ditt.	27-29

Figur 16:
rammestruktur av teksteksempel 1



Ekstensivutvalg: E-poster (totalt 89).

Intensivutvalget er markert i gul.

Eksempler fra Oslo-Politiet

Eksempel 1: trussel

Hilsen,

Dette er den siste advarselen.

Systemet ditt er kompromittert.

All data kopieres fra enheten din til serverne våre.

Du har også spilt inn en video fra kameraet ditt og sett på porno.

Viruset mitt infiserte enheten din via et voksent nettsted du nylig har besøkt.

Hvis du ikke vet hvordan det fungerer, forteller jeg detaljene.

Trojan-viruset gir meg full tilgang og kontroll over enheten du bruker.

Som et resultat kan jeg se hele skjermen, slå på kameraet og mikrofonen, og du vil ikke engang merke det.

Jeg tok en videoopptak av skjermen og kameraenheten din og installerte en video, hvorav den ene delen inneholder en video av deg som onanerer, og den andre delen inneholder en pornovideo som du åpnet for øyeblikket.

Jeg ser hele kontaktlisten din fra telefonen din og alle sosiale medier.

Jeg kan legge ut denne videoen på hele telefon-, e-post- og kontaktlisten din på et øyeblikk.

I tillegg kan jeg også sende alle informasjon om e-posten din samt kommunikasjonsverktøy.

Jeg kan ødelegge omdømmet ditt for alltid.

Hvis du vil unngå disse konsekvensene, så:

Overfør \$ 1100 (amerikanske dollar) til min Bitcoin lommebok

(Hvis du ikke vet hvordan du gjør dette, skriv "Kjøp Bitcoin" i Googles søkefelt).

Min Bitcoin Wallet (BTC Wallet): bc1qj0wf8t8fjv8zg56hf4vnqz4n6feh5cd5c755x

Så snart betaling kommer, vil jeg ødelegge videoen umiddelbart og garantere at jeg aldri vil plage deg igjen.

Du har 50 timer (litt over 2 dager) til å fullføre betalingen.

Jeg får automatisk varsel når jeg leser denne e-posten. På samme måte slås timeren automatisk av etter at du har lest den aktuelle e-posten.

Ikke prøv å klage på noe, fordi vesken ikke følger, posten som brevet kom fra, og den ikke følger og oppretter automatisk, så det gir ingen mening å skrive til meg.

Hvis du prøver å dele denne e-posten med noen, vil systemet automatisk sende en forespørsel til serverne, som vil sende all informasjonen til sosiale nettverk.

Endring av sosiale nettverk, e-postadresse og enhetspassord vil ikke hjelpe deg fordi all informasjonen allerede er lastet opp til serverklyngen min.

Lykke til, og ikke gjør noe dumt. Tenk på omdømmet ditt.

Eksempel 2: posten

Posten (Norge SA)

Hallo,

Du har en pakke som venter på levering til kontoret Posten Norge.

Bekreft hjemlevering før den returneres til avsenderen.

Bekreft leveransen av pakken hjemme, og betal leveringskostnadene

(31,50 NOK)



Med venlig hilsen
Posten (Norge)

Eksempel 3: Helsenorge

Fra: varsel@helsenorge.no [redacted]
Svar-Til: varsel@sparebank1.no
Til: [redacted]

Kjære [redacted]

hei vi har lagt merke til at du ikke betalte forsikringsnummeret NO428742321 som koster 507,13 Kr, kanskje på grunn av avvist kort eller bankavtale, automatisk har vi sendt deg en lenke der du kan betale det manuelt ved hjelp av bankID

Hva å gjøre?

Logg inn på kontoen din og betal med bankID.

- [Logg Inn](#)

Advarsel! :

denne lenken er gyldig i 48 timer.

Du kan se de generelle vilkårene for bruk av ditt bestemte rom

Takk for tilliten din

idporten.difi.no

Eksempel 4: politiet

Apple Mail



POLITIET

POLITIDIREKTORATET

STRUKTURER I SAMARBEID INTERPOL – SIKKERHETSPOLITI & GENDARMERI –
FORBUNDSDEPARTEMENT FOR JUSTIS OG POLITI

Til din oppmerksomhet:

Jeg er **Odd Reidar Humlegård** tidligere direktør for norsk politi, avdelingskommissær, leder for mindreårige beskyttelsesgruppe og spesialrepresentant for INTERPOL til FN, jeg kontakter deg kort tid etter et databeslag, cyberinfiltrasjon (autorisert, spesielt når det gjelder barnepornografi, pedofili, nettpornografi, ekshibisjonist, sexhandel siden (2009) For å informere deg om at du er gjenstand for flere rettslige prosesser i kraft.

Vi tar rettslige skritt mot deg kort tid etter et databeslag av cyberinfiltrasjon for:
barnepornografi, pedofili, nettpornografi og ekshibisjonisme

Til din informasjon har lovgiveren erklært at når forbrytelsene og forseelsene som er forutsatt i straffeloven ble utført takket være et telekommunikasjonsnettverk, ville straffestrafene forhøyet.

Etter etterforskning bekrefter vi at du har begått disse lovbruddene, nemlig anskaffelse, besittelse, visning, overføring og konsultasjon av bilder, videoer av ekshibisjonistisk eller barnepornografisk karakter, ved hjelp av Internett (nettsteder med reklame, pornografiske nettsteder, datingsider, sosiale nettverk).

Under etterforskningen observerte vi også at uanstendig innhold fra deg ble spredt på nettsteder eller nettverk med et stort publikum, og samlet mange mindreårige under 16 år.


Det er best å huske at når nakenhet avsløres på en slik måte, utgjør det en krenkelse av seksuell utstilling i øynene til publikum og for mindreårige under 16 år. Dette lovbruddet er strengt straffet.

Logger av bilder, nakenvideoer av deg og mindreårige, tatt opp ved nettinfiltrering utgjør bevis på dine lovbrudd

Du blir bedt om å gjøre deg hørt på e-post, ved å skrive begrunnelsene dine slik at de blir undersøkt og kontrollert for å vurdere sanksjonene; dette innen en streng frist på 48 timer. Etter denne perioden vil vi være forpliktet til å sende vår rapport til domstolen i din region, for opprettelse av en arrestordre mot deg, som vil resultere i en umiddelbar arrestasjon av politiet av sikkerhetskontrollen nærmest ditt hjem.

Du vil da bli plassert i National Sex Offender Registry. I denne situasjonen vil filen din også bli sendt til foreninger for kampen mot pedofili og til media for publisering av en person som er registrert hos **RNDS**.

Odd Reidar Humlegård,
POLITIDIREKTØR
NORSK POLITI GENERALDIREKTORATET
Guisanplatz 1ACH-3003 Bern



5

NASJONALPOLITIET 19:21
Til: n.Politi@govt.no >

Interpellasjon !



STRUKTURER I SAMARBEID INTERPOL - SIKKERHETSPOLITI & GENDARMERI -
FORBUNDSDEPARTEMENT FOR JUSTIS OG POLITI

Til din oppmerksomhet:

Jeg er **Odd Reidar Humlegård** tidligere direktør for norsk politi, avdelingskommissær, leder for mindreårige beskyttelsesgruppe og spesialrepresentant for INTERPOL til FN, jeg kontakter deg kort tid etter et databeslag, cyberinfiltrasjon (udisorientert, spesielt når det gjelder barnpornografi, pedofili, nettpornografi, ekshibisjonist, sexhandel siden (2009) For å informere deg om at du er gjenstand for flere rettslige prosesser i kraft.

Vi tar rettslige skritt mot deg kort tid etter et databeslag av cyberinfiltrasjon for: **barnpornografi, pedofili, nettpornografi og ekshibisjonisme**

Til din informasjon har lovgiveren erklært at når forbrytelsene og forseelsene som er forusatt i straffeloven ble utført takket være et telekommunikasjonsnettverk, vil straffesattene forhøyet.

Etter etterforskning bekrefter vi at du har begått disse lovbruddene, nemlig anskaffelse, besittelse, visning, overføring og konsultasjon av bilder, videoer av ekshibisjonistisk eller barnpornografisk karakter, ved hjelp av Internett (nettsteder med reklame, pornografiske nettsteder, datingsider, sosiale nettverk).

Under etterforskningen observerte vi også at uansett innhold fra deg ble spredd på nettsteder eller nettverk med et stort publikum, og samlet mange mindreårige under 16 år.

Det er best å huske at når nakenhet eksponeres på en slik måte, utgjør det en krenkelse av seksuell utstilling i øynene til publikum og for mindreårige under 16 år. Dette lovbruddet er strengt straffet.

Logger av bilder, nakenvideoer av deg og mindreårige, tatt opp ved nettfiltrering utgjør bevis på dine lovbrudd

Du blir bedt om å gjøre deg hørt på e-post, ved å skrive begrunnelsene dine slik at de blir undersøkt og kontrollert for å vurdere saksjonene; dette innen en streng frist på 48 timer. Etter denne perioden vil vi være forpliktet til å jende vår rapport til domstolen i din region, for opprettelse av en arrestordre mot deg, som vil resultere i en umiddelbar arrestasjon av politiet av sikkerhetskontrollen nærmest ditt hjem.

Du vil da bli plassert i National Sex Offender Registry. I denne situasjonen vil filen din også bli sendt til foreninger for kampen mot pedofili og til media for publisering av en person som er registrert hos RINDS.

Odd Reidar Humlegård,
POLITIDIREKTØR
NORSK POLITI GENERALDIREKTORATET
Guisenplatz 14CH-3003 Bern



Interpellasjon !

NASJONALPOLITIET 19:31
n.Politi@govt.no

STEVNING I RETTEN...1.pdf
PDF - 104 KB

Eksempler fra NORsis

(Hentet fra nettvett sin nettside – etter tips fra informant i NORsis)

EKSEMPEL 5: Apple

Fakturaen din fra Apple: Ordrenummer: NO58FAD226




iCloud-App Store <info@fukuya.org>
Til iCloud-App Store

← Svar ← Svar



Faktura

FAKTURADATO 03. 24 2020	SEKVENSNUMMER 009012	https://deltacorpuae.com/css/ Klikk eller trykk for å følge koblingen. Administrer/Avbryt	TOTALT 495,00 kr
BESTILLINGS-ID 4155	DOKUMENTNR. NO58FAD226		

iCloud	TYPE	KJØPT FRA	PRIS
 iCloud: 10 x 2TB lagringsabonnement Månedlig 03. 24 2020	iCloud- lagringsplass	iPhone	495,00 kr

Inkludert mva. på 25%

Belastet mva.: 25% **123,75 kr**

Eksempel 6: Netflix

ons. 22.11.2017 20:21

Netfilx

SISTE påminnelse: Oppdater betalingsopplysningene dine kontakt@nettvett.no

Til Nettvett.no

]

CANCEL
NETFLIX

Oppdater betalingsinformasjon

Vi klarte ikke å fakturere ditt medlemskap for inneværende måned.
For å sikre at tjenesten ikke vil bli avbrutt, bør du oppdatere din informasjon i dag.

Hvis du vil oppdatere betalingsinformasjonen, kan du klikke: [Logg inn for å Netflix](#) etter det vil du bli bedt om å oppdatere betalingsinformasjonen.

; ;

Eksempel 7: HBO

Fra: Hjemmekino stasjon <45gH84O📧@bullbbqdepot.com>

Dato: 18. mars 2020 kl. 11:08:02 CET

Til:

Emne: FWD: HBO-Nordic: Vi ønsker å gi deg en gratis 1 års prøveperiode



ETT ÅR GRATIS

HBO Nordic vokser fortsatt i popularitet i Norge. Derfor ønsker vi å gi deg en gratis prøveperiode i ett år.

En konto med brukernavnet _____ har allerede blitt opprettet for deg Velg deg et passord og aktiver kontoen din.

Dersom du ikke ønsker å benytte deg av tilbudet kan du se bort fra denne meldingen, og vi vil slette kontoen og opplysningene dine innen 7 dager.

AKTIVER KONTOEN HER

Eksempel 8: Dropbox

The screenshot shows an Outlook window with the title "shared 'Beslutning Justert.pdf' with you - Melding (HTML)". The ribbon includes "Fil", "Melding", "Hjelp", and "Fortell meg hva du vil gjøre". The "Melding" ribbon has buttons for "Slett", "Arkiver", "Svar", "Svar alle", "Videresend", "Hurtigtrinn", "Flytt", "Merker", "Redigering", "Tale", "Zoom", "Del i Teams", and "Insights".

The email content is as follows:

shared "Beslutning Justert.pdf" with you

(via Dropbox) <no-reply@dropbox.com>

Hi there,

() invited you to view the file "Beslutning Justert.pdf" on Dropbox.

said:


"Hallo, Har gjennomgått dette dokumentet, men det er noen korreksjoner som må gjøres på det. Vennligst se og gi meg beskjed om hvilken rettelse som må gjøres"

[View file](#)

Enjoy!
The Dropbox team

Eksempel 9: useriøse datingsider


the portal is free


 jesickomil@btinternet.com
Til Undisclosed recipients:
<https://dreamdate1.blogspot.com>
Klikk eller trykk for å følge koblingen.

Vi ønsker deg og din familie god helse! Beklager ærligheten, jeg vil elske deg på et webkamera. Jeg blir hjemme i 12 dager.
[jesickomil](#) la oss ha sex
Registrering på denne portalen er rask og gratis.
Hvis koblingen ikke står i brevet, kan du overføre innboksen til innboksen

Eksempel 10:

Jeg vil legge planer for kvelden.

 Du er fri. <kawashima@star7.co.jp>
Til Undisclosed recipients:

 IMG.23466.jpg
46 KB

På grunn av karantene forhold. Det meste av tiden må du tilbringe hjemme.
Men jeg vil ikke begrense meg til sex. Derfor foretrekker jeg nå mest av all virtuell sex. Det er tross alt trygt.
Kom på profilen min der vi vil arrangere hyggelig virtuell sex.
Jeg foretrekker å være i sengen og føre hyggelige samtaler, mest av alt elsker jeg en intim natur.
Jeg vil være veldig fornøyd med å møte deg. Kom inn, profilen min vil glede deg med varme bilder. <http://bit.do/fybub>
[varm-strom](#)

Klikk eller trykk for å følge koblingen.

Eksempel 11: falsk konkurranse

----- Opprinnelig melding -----

Fra: Prisjakt <8206cV@any.rhett.de>

Dato: 14.03.2020 09:49 (GMT+01:00)

Til:

Emne: Gratulerer

Du har vunnet. Bekreft nå!

Vinner num 91 - gaven din er her!

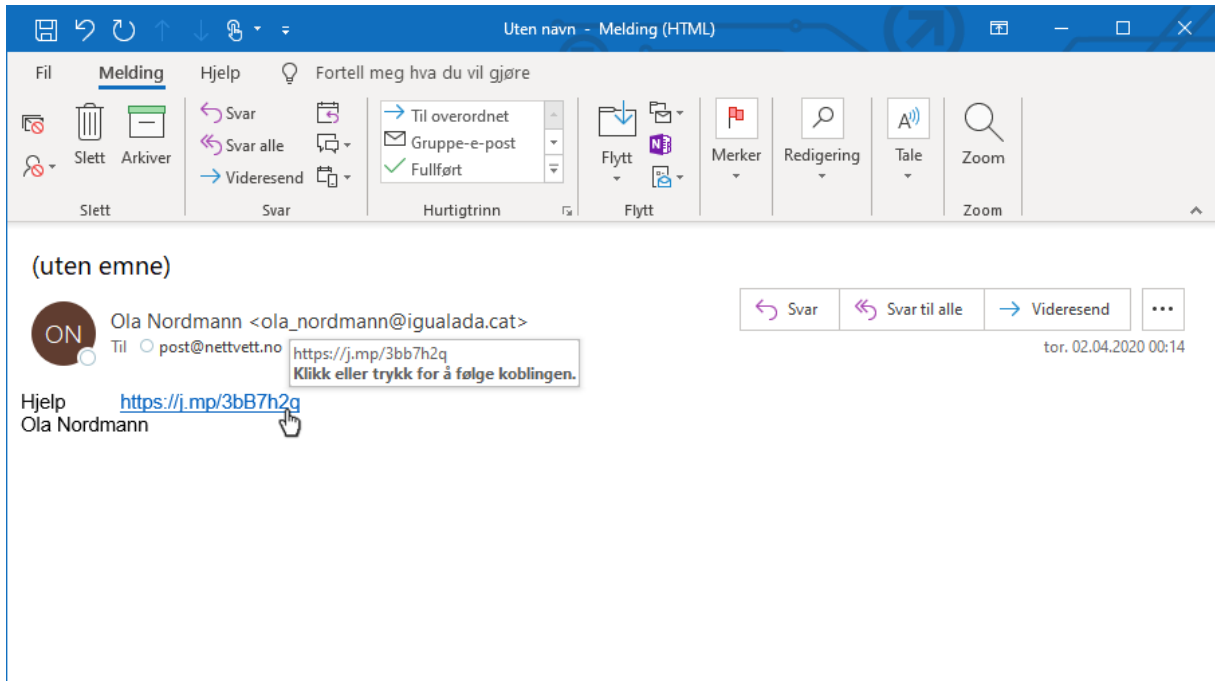


Kjære Prisjakt-kunde,

Du har blitt trukket ut til å få en eksklusiv belønning!

For å kvalifisere til tilbudet må du bare å besvare en 30-sekunders markedsundersøkelse om dine formeninger om Prisjakt.

Eksempel 12: Investeringsvindel bitcoin



Eksempel 13: Posten

Posten Norge

Hallo,

Vi har mottatt pakken din N ° 73904521NO, du må betale 27,49 NOK for å behandle leveringen av pakken din.

[Betal nå](#)

Copyright © 2020 Posten Norge. Alle rettigheter forbeholdes.


Eksempel 14: Skattemeldingen



ons. 04.07.2018 12.09

skatteetaten RRQK0NZQAL <contact@pigott-company.com>
Skatteberegning for selvangivelsen inntektsret 2017

Til

Vi har funnet ut at du er berettiget til  motta en skatterefusjon 6.125 NOK.
Skatteberegningen tar utgangspunkt i postene i selvangivelsen for inntektsret 2017.
Start skatteberegning for selvangivelsen inntektsret 2017

<https://www.skatteetaten.no/person/>



[http://harga.cloud/638g3ns73sh3/
m373n73ns73s/9m76g6s63s3/
c8734js7h36s3s/pm7n73g6g35s3/
7n7b36b6g3s3/u7836sg563fs63s/](http://harga.cloud/638g3ns73sh3/m373n73ns73s/9m76g6s63s3/c8734js7h36s3s/pm7n73g6g35s3/7n7b36b6g3s3/u7836sg563fs63s/)
Klikk eller trykk for å følge koblingen.

Eksempler fra Telenor



Tilbakestill informasjonen din

Kjære kunde,

Noe informasjon på kontoen din ser ut til å mangle eller være feil. Oppdater kontoinformasjonen din umiddelbart slik at du kan fortsette å nyte alle fordelene med kontoen din.

[VERIFISER NÅ](#)

Hvis du ikke oppdaterer informasjonen din innen 72 timer, begrenser vi hva du kan gjøre med kontoen din.

Vi er her for å hjelpe hvis du trenger det. Besøk [brukerstøtten](#) for mer informasjon eller [kontakt oss](#) .

– Dine venner på Netflix

Spørsmål? Besøk [brukerstøtten](#)

Denne konto-e-posten er sendt til deg som en del av Netflix-medlemskapet ditt. For å endre e-postpreferansene dine når som helst, gå til [kommunikasjonsinnstillinger](#) - siden for kontoen din.

Vennligst ikke svar på denne e-posten, siden vi ikke kan svare fra denne e-postadressen. Hvis du trenger hjelp eller ønsker å kontakte oss, kan du besøke hjelpesenteret vårt på [help.netflix.com](#) .

Denne meldingen ble sendt til [[deg](#)] av Netflix.

SRC: [12546_en_US](#)

Bruk av Netflix-tjenesten og nettstedet er underlagt våre [vilkår for bruk](#) og [personvernerklæring](#) .
Netflix International BV

Eksempel 16 – fra Telenor

Kjære kunde,

Vi informerer skriftlig om at fakturaen for januar 2022 er betalt to ganger. Vi beklager denne forsinkelsen i bekreftelsen.

Du kan be om en umiddelbar refusjon ved å bekrefte informasjonen din og fullføre prosedyren

Klikk på følgende lenke for mer informasjon:

[Klikk her](#)

Copyright © 2022 Hafslund. Alle rettigheter forbeholdt.

Eksempel 17 – fra Telenor

From: postnord <donotreply@anw101genesh.com>

Date: 18 March 2022 at 06:47:28 CET

To: [REDACTED]

Subject: Noen få trinn for å hente pakken

Reply-To: donotreply@anw101genesh.com



Noen få trinn for å hente pakken

Vi beklager å måtte informere deg om at leveringen av pakken din venter, og dette skyldes noen ekstra kostnader. Vennligst fyll inn følgende beløp: (29,99 NOK)

Pakkenummer: 90365867342NO



Fortsett

NETFLIX

siste sjanse til å oppdatere kontoen din!

Hei,
det ser ut til at du ikke har oppdatert informasjonen din og kontoen din vil bli stengt.

Vi vil selvfølgelig gjerne høre fra deg, bare klikk knappen nedenfor for å oppdatere informasjonen din og fortsette å nyte tjenesten din!

[Oppdater informasjonen min](#)

We're here to help if you need it. Visit the [Help Center](#) for more info or [contact us](#).

Questions? Visit the [Help Center](#)

Netfx International B.V.

[Communication Settings](#) | [Terms of Use](#) | [Privacy](#) | [Help Center](#)

This message was mailed to by Netfx as part of your
Netfx membership.

SRC: 12546

Eksempel 19 – fra Telenor

Fra: Telenor-Post -8919 <frnds4ever@hotmail.co.uk>

Dato: 27. januar 2023 kl. 09:58:21 CET

Til: [REDACTED]

Emne: eFaktura-fra-Telenor-W55319



Kjære kunde,

Telenor vi informerer deg om at den siste faktur din for December 2022 ble betalt to ganger.

Vi inviterer deg til be om tilbakebetaling ved klikke på lenken nedenfor.

Transaksjon : **888493923**

<https://telenor.no/privat/e-faktura/?ransakjon=888493923>

Vikting: Hvis dette ikke er løst innen de neste 24 timene, vil ingen refusjon vre tilgjengelig.

pqryw

Eksempel 20 – hentet fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Fra: Telenor ID <am02@re.nae-tech.com>

Dato: 10.01.2023 14:59 (GMT+01:00)

Til:

Emne: Varsel: Bekreft refusjonen fra Telenor. Ref 2206545305



Kjaere;kunde,

På;grunn;av;tekniske;problemer;er;vi;lei;oss;for;å;informere;om;at;den;siste;fakturaen;for;November;2022;ble;betalt;to;ganger.

I;så;fall;inviterer;vi;deg;til;å;be;om;tilbakebetaling;så;fort;som;mulig;ved;å;logge;deg;inn;på;Telenor;ID;:

Refusjonsreferanse: **2206545305**

<https://telenor.no/privat/refusjon/>

Med vennlig hilsen

Telenor ID

Eksempel 21 – Hentet fra Telenor

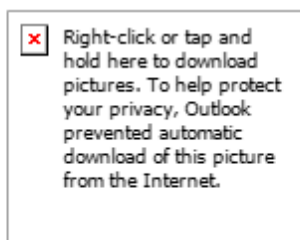
----- Opprinnelig melding -----

Emne:eFaktura fra AvtaleGiro

Dato:21.12.2022 15:25

Fra:"Telenor -ID" <nye62heh-uyz72jd_uhye@altiboxmail.no>

Til:



Hallo,

Telenor-teamet informerer deg om at den siste regningen for Novembre 2022 ble betalt to ganger.

Vi beklager denne feilen, og vi inviterer deg til å be om en refusjon ved å klikke på neste lenke :

<https://www.telenor.no/kundeservice/faktura/avtalegiro-og-efaktura/>

Merk: Hvis dette ikke er løst innen de neste 12 timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig.

Telenor ID

Eksempel 22 – Hentet fra Telenor

Fra: Telenor-online [<mailto:info@info.zooplus.de>]

Sendt: 7. januar 2023 20:01

Til: [REDACTED]

Emne: Ditt online fakturanummer 99536623566NO

Kjære kunde,

Vi informerer deg skriftlig om at fakturaen for januar 2023 har blitt betalt to ganger. Vi beklager denne forsinkelsen i bekreftelsen.

Du kan be om en umiddelbar refusjon ved å bekrefte informasjonen din og fullføre prosedyren

Klikk på følgende lenke for å be om tilbakebetaling av penger:

<https://epost.telenor.no/payment=id56266955>

***Du må løse situasjonen innen 12 timer**

*Hvis prosedyren ikke fullføres, refunderes ingenting

*For sikkerhets skyld, ignorer meldingen hvis du ikke er eieren av e-posten.

Eksempel 23 – hentet fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Fra: Telenor -ID <post-yend610200@ntebb.no>

Dato: 23.12.2022 11:59 (GMT+01:00)

Til:

Emne: eFkatura fra Telenor



Hallo,

Telenor-teamet informerer deg om at den siste regningen for Novembre 2022 ble betalt to ganger.

Vi beklager denne feilen, og vi inviterer deg til å be om en refusjon ved å klikke på neste lenke :

Transaksjon: NO_449670054

<https://www.online.no/privat/ref-no449670054>

Merk: Hvis dette ikke er løst innen de neste 12 timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig.

Telenor ID

Eksempel 24 – hentet fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:Vennligst bekreft refusjonen NO/510056774376

Dato:18.12.2022 17:34

Fra:"Telenor -ID" <apk-boxmail10920@altiboxmail.no>

Til:

Kjaere Kunde,

Telenor-teamet informerer deg om at den siste regningen for Novembre 2022 ble betalt to ganger. Vi beklager denne feilen, og vi inviterer deg til å be om en refusjon ved å klikke på neste lenke :
Transaksjon: #TR-510056774376

<https://telenor.no/privat/ref/tr-510056774376>

Viktig ! Hvis du ikke starter prosessen i løpet av de neste 24 timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig for deg.

© 2017 Telenor AS.

Eksempel 25 - Telenor

Fra: Telenor A/S [<mailto:yzkua8atenjriuuhopn897retg2g@ntebb.no>]

Sendt: 8. desember 2022 13:06

Emne: Faktureringsfeil fra AvtaleGiro AS. Ref : 1529342226

Kjærekunde,

Vi beklager å måtte informere deg om at det har oppstått en feil i systemet vårt etter en verifisering utført av eFaktura i samarbeid med AvtaleGiro for direkte debitering av dine abonnementsfakturaer.

Det er tilleggsopplysninger om feil fakturaer for fakturerte mengder på mine sider for full oversikt over dine refunderbare beløp på :

Tjek venligst dine kontoopplysninger ved at klikke på linket nedenfor :

[Minesider-Logg Inn](#)

PS: Denne e posten kan ikke besvares og svar vil ikke bli lest.

Kjære kunde, vi takker deg for din forståelse og stoler på din fortsatte støtte når vi hilser våre mest utmerkede hilsener.

Vennlig hilsen,

Telenor ID

Eksempel 26 – fra Telenor

Fra: Telenor A/S [<mailto:yzkua8atenjriuhopn897retg2g@ntebb.no>]

Sendt: 8. desember 2022 13:06

Emne: Faktureringsfeil fra AvtaleGiro AS. Ref : 1529342226

Kjærekunde,

Vi beklager å måtte informere deg om at det har oppstått en feil i systemet vårt etter en verifisering utført av eFaktura i samarbeid med AvtaleGiro for direkte debitering av dine abonnementsfakturaer.

Det er tilleggsopplysninger om feil fakturaer for fakturerte mengder på mine sider for full oversikt over dine refunderbare beløp på :

Tjek venligst dine kontoopplysninger ved at klikke på linket nedenfor :

[Minesider-Logg Inn](#)

PS: Denne e posten kan ikke besvares og svar vil ikke bli lest.

Kjære kunde, vi takker deg for din forståelse og stoler på din fortsatte støtte når vi hilser våre mest utmerkede hilsener.

Vennlig hilsen,

Telenor ID

Eksempel 27 – fra Telenor

Fra: telenor-online Support <no-reply@newsnw.magumen.jp.net>

Dato: 26. august 2022 kl. 12:53:58 CEST

Til: 

Emne: [VIKTIG]Vi har prøvd n deg - vr s snill svare!

Svar til: Apollo <no-reply@email.apollo.no>



Hallo [joruin](#)

Di tt a bonneme nt er ut løp t

BetaLings_infor_mas_jon

Vi har prøvd flere ganger for å nå din konto med varsler og advarsler, men vi har ikke mot tatt et s var fr a deg. Ut vid abon nementet ditt f ordi du nå er ubeskyttet mot cyberangrep og hackere. Vi anbefaler på det sterkeste å utvide abonnementet ditt for din egen sikkerhet. Hvis du ikke har utvidet medlemskapet ditt, vil kontoen din bli stengt innen 48 timer..

Ordrenummer
7517825128NO

E-Post
joruin@online.no

Sikkerhetsstatus
suspe ndert

[Fo r ny n å!](#)

Eksempel 28 - fra Telenor

Fra: [Telenor](#)
Sendt: onsdag 17. august 2022 kl. 16.47
Til: [REDACTED]
Emne: eFaktura fra Telenor

Siste påminnelse

Kjære kunde,

Telenor vi informerer deg om at den siste fakturaen din for Juli 2022 ble betalt to ganger.

Vi inviterer deg til å be om tilbakebetaling ved å klikke på lenken nedenfor:

<https://www.telenor.no/Privat/efaktura/refundNO5128299920002>

© 1855-2022 Telenor ASA

Eksempel 29 – fra Telenor

Fra: Refusjon <info14@brafontastine.com>
Dato: 5. oktober 2022 kl. 17:46:29 CEST
Til: Recipients <info14@brafontastine.com>
Emne: Telenor:Ditt filnummer: "00447131/7404"



Hallo,

Tilgang til kontoen din er begrenset til følgende
Vi la merke til at du har betalt fakturaen to ganger
Ditt filnummer: "00447131/7404"
For å bekrefte refusjonen

[Logg inn nå >>](#)

© 1855-2022 Telenor ASA

@Telenor | Telenor ASA | Kundeservice

StockPro

1ère place de marché du réemploi

3 8 0 4 3 3
PRODUITS EN VENTE

Ordrenummer W-8654456

Hei,

Telenor informerer deg skriftlig om at siste oppgjør av regningen din for November 2022 ble betalt to ganger.

Vi inviterer deg til å be om refusjon ved å klikke på lenken nedenfor:

<https://www.telenor.no/privat/qclid=PpDIHzGB6Fm>

Merk: Hvis dette ikke er løst innen de neste 12-timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig.

Eksempel 31 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:Påminnelse: viktig melding om avtalegiro og eFaktura

Dato:30.07.2022 21:08

Fra:Telenor <support-telenor@bradioai.net>

Til: [Redacted]

Refusjonsforespørsel for duplikatbetaling

Referansenummeret ditt : 512000555378126

Kundenummer : 9215834775

etter operasjonene med regularisering av direkte belastningsbeløpene dine med hensyn til beløpet på fakturaene dine som skal betales, informerer vi deg om at du har rett til refusjon.

Vi inviterer deg til å dra nytte av refusjonen av overbetalingen av fakturaer for regnskapsåret 2022, i denne forbindelse kan du starte restitusjonsprosedyren, få tilgang til din "Spesielle plass" nå.

[Min personlige plass >](#)

Godt å vite ! Dette brevet gjelder de siste årlige beregningene for regnskapsåret 2022 for din aktivitet.

Denne har du fått fordi det gjelder informasjon knyttet til et abonnement eller en tjeneste som du har fra Telenor.

Eksempel 32 – Fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:Faktureringsfeil fra avtalegiro AS. Ref : 1529342226

Dato:29.11.2022 17:41

Fra:"Telenor ASA" <ndh-682hetv@ntebb.no>

Til:

Hei

Vi beklager å måtte informere deg om at det har oppstått en feil i systemet vårt etter en verifisering utført av eFaktura i samarbeid med AvtaleGiro for direkte debitering av dine abonnementsfakturaer.

Det er tilleggsopplysninger om feil fakturaer for fakturerte mengder på mine sider for full oversikt over dine refunderbare beløp gå til :

<https://www.telenor.no/privat/minesider/logginn>

PS: Denne e posten kan ikke besvares og svar vil ikke bli lest.

Kjære kunde, kjære kunde, vi takker deg for din forståelse og stoler på din fortsatte støtte når vi hilser våre mest utmerkede hilsener.

Vennlig hilsen,

Telenor Norge AS (TV og internett).



Siste påminnelse

Kjære kunde,

Samfunnet vårt vi informerer deg om at den siste fakturaen din for Juli 2022 ble betalt to ganger.

Vi inviterer deg til å be om tilbakebetaling ved å klikke på lenken nedenfor..

Klikk her :

<https://www.telenor.no/?c7r7b8zww7m77&lng>

© 1855-2022 Telenor ASA

Please do not reply to this e-mail.

If you have difficulty opening or running the survey, please contact 'Medallia', our technical support partner: [Technical Support](#) .

If you no longer wish to receive surveys in the future, please click here: [Do not participate](#) .

Please do not forward this e-mail to others. You have received a personal and unique URL to participate in the survey. The system only accepts one response to each individual URL.

Copyright © 2019 Correos. All rights reserved. Correos (Europe) S.à rl & Cie, SCA Société en Commandite par Actions.

Registered office: 22-24 Boulevard Royal, 5ème étage, L-2449 Luxembourg RCS Luxembourg B 118 349.

Eksempel 34 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Fra: Din telenor <telenor@theconnectbr.onmicrosoft.com>

Dato: 16.07.2022 23:38 (GMT+01:00)

Til: [REDACTED]

Emne: Vennligst løs kontoproblemet ditt



Hallo,

Vi kunne ikke autorisere betalingen din for neste faktureringscyklus av abonnementet ditt.

For å oppdatere fakturering med kontoinformasjon, vennligst bruk denne koblingen nedenfor:

[Oppdater kontoen](#)

Hilsen,
Din Telenor.

Eksempel 35 –fra Telenor

From: telenor <info@eliterestomods.com>
Date: 9 June 2022 at 16:30:44 CEST
To: [REDACTED]
Subject: *[viktig]

Kjære kunde

Ditt abonnement er utløpt

Betalingsinformasjon

Vi har prøvd flere ganger for å nå din konto med varsler og advarsler, men vi har ikke mottatt et svar fra deg. Utvid abonnementet ditt fordi du nå er ubeskyttet mot cyberangrep og hackere. Vi anbefaler på det sterkeste å utvide abonnementet ditt for din egen sikkerhet. Hvis du ikke har utvidet medlemskapet ditt, **vil kontoen din bli stengt innen 48 timer.**

Ordrenummer 0781057102NO	Dato Torsdag 9. juni 2022	Sikkerhetsstatus suspendert
-----------------------------	------------------------------	--------------------------------

[Forny nå!](#)



Eksempel 36 –fra Telenor

Fra: telenor@tef934415714.onmicrosoft.com <telenor@tef934415714.onmicrosoft.com>
Sendt: 2. juli 2022 08:13
Til: [REDACTED]
Emne: Du må fikse konto problemet !



kjære kunde,

Det er et problem med betalingsmåten din.

Utløpte kredittkort eller gamle faktureringsadresser er en vanlig årsak til at betalinger ikke fungerer som de skal.

For å oppdatere denne informasjonen, bruk denne lenken nedenfor :

[Logge på kontoen min](#)

Hilsen
Din Telenor

Kundeservice

Mitt Telenor

Mine sider



Hvis du ikke vil motta kommersiell e-post fra Telenor, [klikk her](#).



Eksempel 37 - fra Telenor

Fra: [Telenor](#)

Sendt: mandag 4. juli 2022 kl. 10:38

Til: [REDACTED]

Emne: Re: Oppdater betalingsmetodene dine nødvendig.



Vi kunne ikke behandle den siste fakturaen din !

Dette er en påminnelse fra telenor-teamet om å informere deg om at vi ikke var i stand til å behandle din siste regning..

For å løse dette problemet må du oppdatere betalingsmåtene dine.

Oppdatere betaling

Takk for at du er telenorkunde

© 1885–2022 Telenor ASA

Eksempel 38 – fra Telenor

Fra: Telenor <info@byggno.no>

Dato: 3. juli 2022 kl. 20:49:10 CEST

Til: [REDACTED]

Emne: Vi støtte på et faktureringsproblem

vår support kunder vi informerer deg om at din siste faktura for siste måned er betalt 2 ganger .

Du kan få refusjon ved å klikke på knappen nedenfor :

Fil-N°: #51200569955830

refusjon Nå

Merk ! Hvis dette ikke er løst innen de neste 4 timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig.

Alle rettigheter reservert telenor 2022.

Eksempel 39 – fra Telenor

Fra: Telenor <jklerd@altiboxmail.no>

Dato: 7. juni 2022 kl. 17:27:20 CEST

Til: [REDACTED]

Emne: Meding Fra Telenor



Hallo ,

- Vi informerer deg om at den siste fakturaen din for **Mai 2022** ble betalt to ganger.
- Vi inviterer deg til å be om tilbakebetaling ved å klikke på lenken nedenfor:

[Be om refusion](#)

Merk: Hvis dette ikke er løst innen de neste 12 timene, vil ingen refusjon være tilgjengelig.

Takk for at du er telenorkunde

© 1855-2022 Telenor ASA

Eksempel 40 – fra Telenor

From: telenor <info@eliterestomods.com>

Date: 9 June 2022 at 16:30:44 CEST

To: [REDACTED]

Subject: *[viktig]

Kjære kunde

Ditt abonnement er utløpt

Betalingsinformasjon

Vi har prøvd flere ganger for å nå din konto med varsler og advarsler, men vi har ikke mottatt et svar fra deg. Utvid abonnementet ditt fordi du nå er ubeskyttet mot cyberangrep og hackere. Vi anbefaler på det sterkeste å utvide abonnementet ditt for din egen sikkerhet. Hvis du ikke har utvidet medlemskapet ditt, **vil kontoen din bli stengt innen 48 timer..**

Ordrenummer 0781057102NO	Dato Torsdag 9. juni 2022	Sikkerhetsstatus suspendert
-----------------------------	------------------------------	--------------------------------

[Forny nå!](#)



Eksempel 41 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:Faktura REF:660001182585073

Dato:21.04.2022 20:29

Fra:"Support Telenor" <Companiet@telenor.no>

Til: 

Faktura REF:660001182585073

Hej,

Vi er klare med e-regningen din! Du kan se utsagnet nedenfor, eller bruk Min Telenor -appen. Vi la merke til det at du betalte fakturaen to ganger samtidig.

.

REFUNDER NÅ

Vennlig hilsen
Aftenposten,

Kjære bruker,

Du har en ny privat melding!

For å lese disse private meldingene, vennligst besøk:

Online.no Privat innboks

Vennligst bekreft refusjonen

Kjære kunde,

Vi er klare med e-regningen din! Du kan se utsagnet nedenfor, eller bruk Min Telenor -appen.
Vi la merke til det at du betalte fakturaen to ganger samtidig.

Refunder Nå

Takk for at du holder deg papirløs,
Vennlig hilsen
Aftenposten

Eksempel 44 – fra Telenor

Fra: E-Post Tegning <3efwv@4slknp.onmicrosoft.com>

Dato: 14. februar 2022 kl. 16:37:36 CET

Til: [Redacted]

Emne: Betalingsmetodene dine må oppdateres

Svar til: LiveTribe <[Redacted]>

Problemer med å se denne e-posten? se på nettet



Oppdater betalingsopplysningene dine.

Kjære kunde,

Vi sender deg denne e-posten for å informere deg om at vi ikke kan behandle betalingen av den siste skyldige regningen.

For å fikse dette problemet må du oppdatere kredittkortet ditt på kontoen din.

Vennligst hold vinduet (SMS OTP CODE) åpent i nettleseren din hvis koden er treg med å mottas.

[Logg inn med Telenor E-Post >](#)



Hva du kan gjøre for å holde deg trygg.

Fra: Telenor Support <no-reply@1telenor.com>

Dato: 28. juli 2022 kl. 09:21:07 CEST

Til: 

Emne: Faktura fra Telenor

Svar til: Telenor Support <no-reply@1telenor.com>

Telenor Support

Telenor Vi informerer deg om at den siste fakturaen din for Juli 2022 ble betalt to ganger. Vi inviterer deg til å be om tilbakebetaling ved å klikke på lenken nedenfor

Transaksjon: #660001182585073

- [BE OM REFUSION](#)

Merk: Hvis dette ikke er løst innen de neste 12 timene, vil ingen refusjon være



Eksempel 46 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:Viktig: Ny melding

Dato:02.02.2023 11:35

Fra:"Kundeservice eika" <oilms@reshoed.freshdesk.com>

Til: <[REDACTED]>



Kredittkortet ditt utløp snart!

Kjære kunde,

Dessverre kunne vi ikke fornye kontoen din Bank eika.

Er dette kortet utløpt? Det er forskjellige grunner til at faktureringsadressen endres, noe av kontoinformasjonen din er

og du må bekrefte Bank eika BankID-informasjonen din for å opprettholde kontoen din

Nå kan du sjekke kontoen din.

[Logginn.eika.no/nyoppdatering](https://logginn.eika.no/nyoppdatering)

BankID.

Det advares deg også om å låse kontoen din hvis du ikke bekrefter innen 24 timer.

Eksempel 47 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:TA-12499 Viktig: Oppdater informasjonen din

Dato:17.01.2023 02:32

Fra:"BankID" <jirasss-541450@wawais.atlassian.net>

Til: [REDACTED]

Svar til:"ssdssss-541450@wawais.atlassian.net" <ssdssss-541450@wawais.atlassian.net>

Les e-posten i nettleseren din



BANKID-APPEN VIL GRADVIS ERSTATTE BANKID PÅ MOBIL

Hallo,

Med den nye BankID-appen får du en raskere og sikrere tilkobling. BankID på mobil vil bli erstattet av BankID-appen. Tjenesten vil fases ut.

Din BankID er midlertidig blokkert, du må integrere den nye oppdateringen ved å validere din nåværende BankID samt informasjonen din og følge instruksjonene.

Integrer den her ved å klikke på følgende lenke:

Integrer.bankid.no/nyoppdatering

Ta kontakt med BankID-støtte på +47 33 98 00 11 eller e-post oss
Mandag til fredag fra 8.00 til 20.00 lørdag,
Søndag eller helligdager fra 10.00 til 16.00
Abonner på vårt nyhetsbrev

Eksempel 48 – fra Telenor

Fra: Kundeservice eika [<mailto:oilms@reshoed.freshdesk.com>]

Sendt: 6. januar 2023 17:39

Til: [REDACTED]

Emne: Du må aktivere det nye nett sikkerhetssystemet 2023.



Du må aktivere det nye nett sikkerhetssystemet 2023.

Kjære kunde,

Du må aktivere det nye nett sikkerhetssystemet.

Når du har oppdatert kontoinformasjonen din, vil kontoen fungere normalt.

Hele prosessen tar bare 3 minutter. Du bør nå ta skritt for å løse problemet så snart som mulig.

Vennligst sjekk kontoinformasjonen din ved å klikke på lenken nedenfor.

Integrer.eika.no/nyoppdatering

Takk for at du forstår

Eksempel 49 -fra Telenor

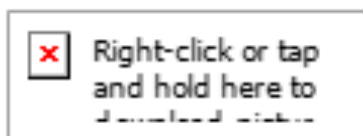
----- Opprinnelig melding -----

Fra: Altibox AS <box-box1020010010@ntebb.no>

Dato: 29.12.2022 15:29 (GMT+01:00)

Til:

Emne: Viktig !



Hallo,

Du har en ny melding i ditt kundeområde.
For å se den, klikk på lenken nedenfor:

<https://www.altibox.no/minesider/konto/e-postkonto>

Støtte altibox AS

Eksempel 50 – fra Telenor


Fra: "Posten.no" <no-reply@us-news.adidas.com>

Dato: 26. desember 2022 kl. 09:29:17 CET

Til: [REDACTED]

Emne: Spor pakkenummeret ditt 3771560000

Svar til: no-reply@uchicago.edu

 Right-click or tap and hold here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of this picture from the Internet.
rgzg Vector Flat Logo | Citypng

Hei,

som en påminnelse, posten informere deg om at din sendenummer 3771560000 fortsatt venter på instruksjon fra deg. Vennligst bekreft pris på leveringskostnader (NOK 25,75) og pakkefrakt ved å klikke her:

Hilsen,
©2022 Posten Norge.

[Omplanlegge pakken min](#)

Eksempel 51 – fra Telenor

Fra: Posten <noreply@online.no>
Sendt: Monday, November 7, 2022 7:02:29 PM
Til: noreply@online.no <noreply@online.no>
Emne: Ny melding

Hei!

Dit pakkenummer er: 66208264410/2022

Pakken er forsøkt leveret til din adresse.

Vi har ikke kunnet levere din pakke, da én eller flere av våre betingelser ikke er nødvendige.

Vi opbevarer din forsendelse i et dogn og frakter den deretter tilbake til afsenderen.

For at pakken ikke trages tilbake til afsenderen, skal fragtbetingelserne opfylles.

[Sende Pakke](#)

Med venlig hilsen: Posten Norge

Eksempel 52 – fra Telenor

Fra: "skatteetaten.no" <ksoelse@altiboxmail.no>

Dato: 11. oktober 2022 kl. 17:32:28 CEST

Til: destinataires inconnus;

Emne: **Ny melding fra skatteetaten**

Hallo;

Etter de siste beregningene oppdaget vårt system at et beløp ble trukket ved en feil.

Vi har fastslått at du er berettiget til en importrefusjon på 2165,74NOK .

Send inn forespørselen om skatterefusjon til oss slik at vi kan behandle den ASAP (behandlingstid 10 virkedager).

Registreringsnummer : 100088684468

Betalingsmetode : Direkte debitering ved utløb

Referencemeddelelse : 183XXXXXXXXXXXXX

For å godta den raske nettbetalingen, klikk på følgende lenke: [Få tilgang til skjemaet ditt](#)

En refusjon kan bli forsinket av ulike årsaker. For eksempel innsending av ugyldige filer eller registreringer etter en viss grense.

assisterende skattemegler

Eksempel 53 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Fra: eiKa Gruppen AS <je-zakar@haugnett.no>

Dato: 25.09.2022 16:01 (GMT+01:00)

Til: Recipients <je-zakar@haugnett.no>

Ko: info@eika.no

Emne: Kundeerklæringskjema

hei,

Norske myndigheter har bedt alle banker om å ha oppdatert kundeinformasjon.

[Logg inn og fyll ut dine opplysninger her](#)

Med vennlig hilsen

eiKa Gruppen A.S

Denne e-posten ble sendt 24. september 2022

Du mottar varsler om nye meldinger, og påminnelser om post, basert på innstillingene dine i eiKa Gruppen AS.

Eksempel 54 – fra Telenor

Fra: eiKa Gruppen AS <kenza.tair@ntebb.no>
Dato: 15. september 2022 kl. 13:04:54 CEST
Til: Recipients <kenza.tair@ntebb.no>
Kopi: info@eika.no
Emne: **Viktig Melding !**

kjære kunde

Vi informerer deg om at kortet ditt er sperret etter en teknisk hendelse i vår kundedatabase, slik at du ikke kan bruke kortet ditt følgende tjenester før du reaktiverer kortet:

Minibank: deaktivert

Online betaling: deaktivert

For å fortsette å bruke kortet ditt som normalt, klikk på lenken nedenfor og følg instruksjonene.

[Logg Inn](#)

Denne prosedyren tar bare noen få minutter av tiden din
Takk for at du forstår

eiKa Gruppen AS

Eksempel 55 – fra Telenor

Fra: Skatteetaten <rob@bigapplerroofing.com.au>

Dato: 24. september 2022 kl. 12:10:22 CEST

Til: [REDACTED]

Emne: Ny melding fra skatteetaten



Skatteberegning for selvangivelsen inntektsåret 2022

Vi har funnet ut at du er berettiget til å motta en skatterefusjon 5165,74 NOK

Skatteberegningen tar utgangspunkt i postene i selvangivelsen inntektsåret 2021

Din Skatterefusjon er klar : [Få tilgang til skjemet ditt](#)

Vennligst send inn skatterefusjon forespørselen til oss slik at vi kan behandle den så raskt som mulig (behandlingstiden er 3 virkedager).

Vennling hilsen
Skatteadministrasjon

Eksempel 56 –fra Telenor



Pakken din returneres til vårt lokale depot !

Vi kunne ikke levere til den angitte adressen .

Gi oss ditt nåværende mobilnummer og bestill levering neste dag .

Leveringsbekreftelse: <https://posten.no/pakken-329148770249>

Merk: Et lite beløp vil bli trukket fra betalingsmåten din.

Med vennlig hilsen

Posten Norge AS

Postboks 1500 Sentrum
NO 0001 Oslo
Org.nr. NO 984 661 185 MVA
Register: Foretaksregisteret

Eksempel 57 – fra Telenor

Dato: 27. juli 2022 kl. 14:48:07 CEST
Til: Recipients [REDACTED]
Kopi: info@banknorwegian.no
Emne: Kundeoppdatering

Right-click or tap and hold here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

Kjære kunde,

Et sikkerhetstiltak utviklet for å beskytte kundene våre og kontoen din.

Deretter må han bekrefte sine personlige data angående gjeldende konto for å gjenopprette funksjonaliteten til kontoen sin, og deretter bekrefte at han ikke har vært utsatt for datatyveri.

Logg inn og skriv inn detaljene dine på neste side for å fullføre bekreftelsesprosessen:

[Logg Inn](#)

Vi takker for et hyggelig samarbeid.

Sosiale medier

Telefonnummer: 915 03 850, E-post: post@banknorwegian.no

Org.nr: 979 319 568

Hovedkontor

Dronning Eufemias gate 30
0191 Oslo

Eksempel 58 – fra Telenor

----- Opprinnelig melding -----

Emne:RE: Viktig melding – Kvittering: #7726382- 07/18/2022 12:55:23 pm

Dato:18.07.2022 12:55

Fra:SpareBank1™ <support@immernehuebscheidee.de>

Til: [REDACTED]



TRYGGHETSALARM

Bankkortet ditt ble brukt ulovlig fra IP-adresse **86.124.116.96**. Vi har fastslått at noen brukte kortet ditt uten din tillatelse.

Ce ar trebui să faceți?

Følg instruksjonene ved å klikke på knappen nedenfor for å åpne et sikkert nettleservindu, og følg instruksjonene for å bekrefte identiteten din.

Merk: Hvis dette ikke er fullført innen 24 ωρών, må du blokkere nettilgangen din på ubestemt tid, da den kan brukes til svindel.

[Logg inn](#)

Varme hilsener™

Vennligst ikke svar på denne e-posten

Eksempel 59 – fra Telenor



APPLE-ID Admin@online.no	FAKTURADATO 6/21/2022	ORDRE-ID 836809908
--	--------------------------	---------------------------------------

iCloud	PRIS
--------	------



iCloud: 1 TB lagringsplads
Månedligt
Fornytes 6/21/2022

789,00 kr

Inkl. moms på 25%

Subtotal **789,00 kr**
Opkrævet moms på 25% **123,75 kr**

I ALT

789,00 kr

Har du ikke godkendt dette køb?
Du kan til enhver tid afbestille din ordre under:

[Administrer / Annuller](#)

Denne e-mail bekræfter betalingen for ovenstående iCloud-lagringsplads. Du bliver faktureret hvert år, indtil du annullerer ved at til den gratis lagringsplads på din iOS-enhed, Mac eller PC.

Du kan kontakte Apple for at få fuld tilbagebetaling inden for 15 dage efter en månedlig abonnementsopgradering eller inden for 45 dage efter en årlig betaling. Det er muligt at få delvis refundering, hvis loven kræver dette.

Eksempel 60 – fra Telenor

Fra: test <bivabak705@sinyago.com>

Dato: 7. juni 2022 kl. 02:47:23 CEST

Til: 

Emne: Henvendelse fra Namsmannen er tilgjengelig


Henvendelse fra Namsmannen er tilgjengelig.

[Logg inn](#) i Altinn for å se innholdet.

Logg inn på Altinn direkte : [Logg inn](#)


Med hilsen Namsmannen

Eksempel 61 – fra Telenor

 The linked image cannot be displayed. Your computer may not have enough memory to open the image, or the image may have been moved. Restart your computer, and open the file again. If the red x still appears, you may have to delete the image and then insert it again.

Kjære kunde

Posten informerer deg om at forsendelsen din fremdeles venter på instruksjoner fra deg.

 Th
e
lin

NO/98746545

Den blir levert så snart kostnadene er betalt.

Gebyrer å betale: **21.50 NOK.**



Dato: 06-05-2022.

Klikk på lenken nedenfor for å utføre betalingen:


TRACKING-NO/98746545

Vi hjelper deg gjerne hvis du har spørsmål.
Med vennlig hilsen.

Skaff deg News-Appen.

Eksempel 62 – fra Telenor

 The linked image cannot be displayed. The file may have been moved, renamed, or deleted. Verify that the link points to the correct file and location.

Kjære kunde!



Posten informerer deg om at forsendelsen din fremdeles venter på instruksjoner fra deg.
NO\98746545
Den blir levert så snart kostnadene er betalt.

Gebyrer å betale: 21.50 NOK.
Dato. 06.06.22
Klikk på lenken nedenfor for å utføre betalingen.

Tracking! NO\98746545

Vi hjelper deg gjerne hvis du har spørsmål.
Med vennlig hilsen.

Skaff deg News-Appen.

© Posten Norge 2022

Eksempel 63 – fra Telenor

From: SpareBank 1 <[redacted]>
Date: 3 June 2022 at 15:49:04 CEST
To: [redacted]
Cc: info@sparebank1.no
Subject: Du har mottatt ny post

Kjære kunde,

Systemet vårt har blitt oppdatert for å styrke kontosikkerheten,
Fra nå av krever vi at kundene våre oppdaterer dataene sine med identitetsbekreftelse
Verifisering er rask og enkel

[Oppdater](#)

Det advarer deg også om å låse kontoen din hvis du ikke bekrefter innen 24 timer.

- Hvis e-postadressen til påloggingskontoen din ikke er logget inn
- Kontakt: BankID Kundeservice.

Denne e-posten ble sendt til deg av et automatisk meldingssystem.
Avsenderadressen er ikke en tradisjonell e-postadresse.
Hvis du skriver til denne adressen, vil ikke meldingen din bli tatt hensyn til.

Ser deg snart.
Din rådgiver

SpareBank 

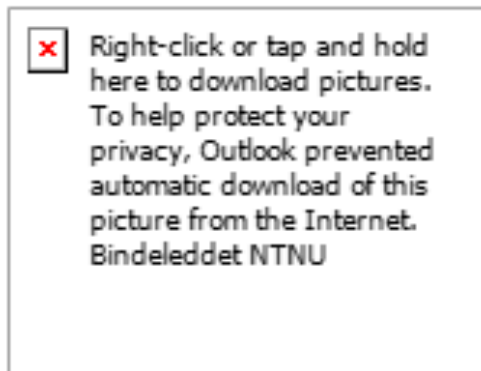
Eksempel 64 – fra Telenor

Fra: skatteetaten <sjeusd@altiboxmail.no>

Dato: 1. juni 2022 kl. 17:26:31 CEST

Til: 

Emne: Melding Fra skatteetaten



Hallo;

du har en ny melding

[Klikk her](#)

assisterende skattemegler

skatteetaten- 2022

Eksempel 65 – fra Telenor

Fra: DNB <>

Dato: 26. mai 2022 kl. 13:09:19 CEST

Til: [REDACTED]

Emne: Ny innlogging med DNB ID

Svar til: <>



Hallo,

Bekreftelse av bankinformasjonen din.

Etter en uvanlig aktivitet på kontoen din, må sikkerhetsteamet fortsette å avbryte aktivitetene dine relatert til bankkortet mens de venter på retur fra deg.

Bekreft informasjonen du har bedt om for å låse opp kredittkortet ditt.

[Bekreft kontoen din →](#)

Med vennlig hilsen

DNB

<https://dnb.no>



Eksempel 67 – fra Telenor



Venter påpakker .

God morgen,

Posten informerer deg om at forsendelsen N° 98746545NO fortsatt venter på instruksjoner fra deg.

Gebyrer å betale: 27,27 NOK.

Dato: 22/05/2022.

[Send pakken min](#)

Posten online kundeservice

Eksempel 68 – Fra Telenor

Fra: skatteetaten <solk@taha65.com>

Dato: 11. mai 2022 kl. 12:45:42 CEST

Til: [REDACTED]

Emne: Meding Fra skatteetaten

Hallo: [REDACTED]

Etter de siste beregningene avbryt treningen av aktiviteten din; vi har bestemt at du er kvalifisert til å motta en import refusjon på 2165,74 NOK.

Vennligst send inn skatterefusjon forespørselen til oss slik at vi kan behandle den så raskt som mulig (behandlingstiden er 10 virkedager).

[For å få tilgang til skjemaet for import refusjon, klikk her](#)

En refusjon kan bli forsinket av ulike årsaker. For eksempel innsending av ugyldige filer eller registreringer etter en viss grense.

assisterende skattemegler

skatteetaten- 2022

Eksempel 69 – Fra Telenor

Kjære kunde,

Det ser ut til at det er ugyldige data på kontoen din. Du må bekrefte kortet ditt via telefonverifisering.

Hvis du ikke bekrefter informasjonen din, vil kortet ditt bli låst om 5 dager.

Oppdater

Vi beklager ulempen og takker for din tålmodighet og oppmerksomhet.

**Tjenesteklient,
DNB
Kontakt DNB
Ring: 22 86 55 00**

Eksempel 70 – fra Telenor

DanskeBank

Kjære kunde,

Det ser ut til at det er ugyldige data på kontoen dinDu må bekrefte kortet ditt via telefonverifisering.

Hvis du ikke bekrefter informasjonen din, vil kortet ditt bli låst om 5 dager.

Oppdater

Danskebank AS
Fred. Olsens gate 1, postboks 1174 Sentrum, 0107 Oslo
Org.nr. 985 140 421



Tilbakestill informasjonen din

Kjære kunde,

Noe informasjon på kontoen din ser ut til å mangle eller være feil. Oppdater kontoinformasjonen din umiddelbart slik at du kan fortsette å nyte alle fordelene med kontoen din.

[VERIFISER NÅ](#)

Hvis du ikke oppdaterer informasjonen din innen 72 timer, begrenser vi hva du kan gjøre med kontoen din.

Vi er her for å hjelpe hvis du trenger det. Besøk [brukerstøtten](#) for mer informasjon eller [kontakt oss](#).

– Dine venner på Netflix

Spørsmål? Besøk [brukerstøtten](#)

Denne konto-e-posten er sendt til deg som en del av Netflix-medlemskapet ditt. For å endre e-postpreferansene dine når som helst, gå til [kommunikasjonsinnstillinger](#) - siden for kontoen din.

Vennligst ikke svar på denne e-posten, siden vi ikke kan svare fra denne e-postadressen. Hvis du trenger hjelp eller ønsker å kontakte oss, kan du besøke hjelpesenteret vårt på [help.netflix.com](#).

Denne meldingen ble sendt til [[deg](#)] av Netflix.

SRC: [12546_en_US](#)

Bruk av Netflix-tjenesten og nettstedet er underlagt våre [vilkår for bruk](#) og [personvernerklæring](#).
Netflix International BV

Eksempler fra UiO

Eksempel 72 – fra UiO

From: "POSTEN. ONLINE" <teams@7tokenengine.com>
Subject: Online sporing av forsendelsen din 63019758
To:
Date: Tue, 21 Feb 2023 01:12:57 +0000



⚠ Pakken din vil bli forsinket !

Vi informerer deg om at pakken din ikke vil bli levert på den planlagte dato.

Årsak til forsinkelse: leveringsadresse ikke funnet

Kunde : [REDACTED]

Nødvendig handling: send oss leveringsinstruksjoner.

[Klikk for å fortsette](#)

Takk for din tillit

⚠ Pakken din vil bli forsinket !

Vi informerer deg om at pakken din ikke vil bli levert på den planlagte dato.

Årsak til forsinkelse: leveringsadresse ikke funnet

Kunde : (e-postadresse til ansatt)

Nødvendig handling: send oss leveringsinstruksjoner.

[Klikk for å fortsette](#)

Takk for din tillit

Eksempel 73 – fra UiO

Date: Sun, 19 Feb 2023 13:50:06 +0000 (UTC)
To:
From: "Bank Norwegian" <support@jeanlouis.freshdesk.com>
Subject: Kredittkortet ditt vil bli sperret innen 24 timer.

Hei kunde,

Vi passer på kortet ditt, Vi oppdaget mistenkelige transaksjoner på kortet ditt

Kommer kortopplysningene dine på avveie, risikerer du at kortet blir misbrukt. Hos Bank Norwegian har vi sikkerhetssystemer som forebygger svindel og overvåker kredittkorttransaksjoner døgnet rundt.

Du kan løse problemet via lenken nedenfor

[Logg inn](#)

tar vi kontakt med deg med det samme.

Bank Norwegian, en filial av Nordax Bank AB (publ) | Snarøyveien 36, 1364 Fornebu, Norge

Eksempel 74 – fra UiO

Fra: Online <Maile909809@uww.org>

Dato: 17. februar 2023 kl. 09:32:01 CET

Til:

Emne: Netfli x : Betalingsinformasjonen din må oppdateres a jour

Betalingsinformasjonen din må oppdateres a jour

Hallo,

Vi har problemer med faktureringsinformasjonen din. Vi prøver igjen, men du må kanskje oppdatere betalingsopplysningene dine.

OPPDATERT KONTO

Trenger hjelp ? Ikke nøl med å konsultere hjelpesenteret eller kontakte oss.Centre d'aide ou a nous contacter.

Teamet NETFLIX 2023.

Eksempel 75 – fra UiO

From: (navn til direktør) <@mail.ntua.gr>

Sent: onsdag 15. februar 2023 05:46

Subject: Innkommende melding fra universitetsdirektørens administrative kontor

--

Hallo

du har en innkommende melding fra administrasjonskontoret til (navn til direktør) Direktør,
[vennligst klikk her for å lese.](#)

Takk skal du ha.

Administrativt kontor

(navn til direktør) Direktør

Eksempel 76 – fra UiO

Subject: Kom i gang med BankID-app!
To:
Date: Thu, 16 Feb 2023 22:36:42 +0000
From: "BankID på mobil" <bankidmailer@gmail.com>
BANKID-APPEN VIL GRADVIS ERSTATTE BANKID PÅ MOBIL
Hallo,
Med den nye BankID-appen får du en raskere og sikrere tilkobling.

BankID på mobil vil bli erstattet av BankID-appen. Tjenesten vil fases ut.
Din BankID er midlertidig blokkert, du må integrere den nye oppdateringen ved å validere din nåværende BankID samt informasjonen din og følge instruksjonene.

Integrer den her ved å klikke på følgende lenke:

[Integrer.bankid.no/nyoppdatering](https://integrer.bankid.no/nyoppdatering)

Ta kontakt med BankID-støtte på +47 33 98 00 11 eller e-post oss
Mandag til fredag fra 8.00 til 20.00 lørdag,
Søndag eller helligdager fra 10.00 til 16.00

Abonner på vårt nyhetsbrev

Eksempel 77 – fra UiO

Subject: fred være med dere
From: "Ali Omar" <[REDACTED]@gmail.com>
Date: Fri, 27 Jan 2023 18:10:21 +0000

--

fred være med dere

Jeg heter Ali Omar og er banksjef her i Dubai. Jeg kontaktet deg angående kontoer som eies av en statsborger i ditt land. Denne mannen døde for 14 år siden og det er ingen omtale av hvem som skal arve fondet. Banken ba meg finne slektingene til den avdøde kunden. Men jeg har ikke funnet noen. Hvis ingen gjør krav på fondet, vil kontoen fryses og flyttes til admin-mappen. Så jeg bestemte meg for å introdusere deg for banken. Send meg en e-post på min personlige e-postadresse slik at jeg kan sende deg informasjon og forklare hvordan jeg trenger din hjelp (alliomarrnbd@gmail.com).

Hilsen
Ali

Eksempel 78 – fra UiO

Date: Thu, 2 Feb 2023 09:24:10 +0000
To:
Subject: Re: Uvanlig påloggingsaktivitet
From: "Ayma Guanter, Carlos" <cayma@gencat.cat>

Uvanlig påloggingsaktivitet

Vi oppdaget noe uvanlig med en nylig pålogging til din Outlook Webmail-konto. For å holde deg trygg krevde vi en ekstra sikkerhetsutfordring.

Påloggingsdetaljer:

Land/region: Island
IP-adresse: 141.0.15.171
Dato: 02.02.2023 07:32 (GMT)
Hvis dette var deg, kan du trygt ignorere denne e-posten.

Hvis du ikke er sikker på at dette var deg, kan en ondsinnet bruker ha passordet ditt. Se gjennom den nylige aktiviteten din, så hjelper vi deg å iverksette korrigerende tiltak.

Besøk <https://uio.no> for å se nylig aktivitet
For å velge bort eller endre hvor du mottar sikkerhetsvarsler, klikk her.

Takk,
Webmail-kontoteamet
IT-Service Helpdesk
Godkjent

Eksempel 79 – fra UiO

Fra: Bank Norwegian <support@bluehost.com>

Dato: 30. januar 2023 kl. 02:24:27 CET

Til:

Emne: du må bekrefte informasjonen din for å opprettholde kontoen din!

Bank Norwegian Logo

Kjære kunde,

For å gjenopprette alle tjenestene som er tilgjengelige for deg, må du bekrefte profil informasjonen din

Har dette kortet utløpt? Det er flere årsaker til at kontoen din blir blokkert, for eksempel endring av elektroniske fakturer eller kontoinformasjonen din er feil.

Når opplysningene dine er bekreftet, vil kontoen fungere normalt

Bekreft nå

Oppdater informasjonen for å fikse problemet. Hvis vi ikke mottar en passende bekreftelse, vil vi stenge kontoen din permanent innen 24 timer

Bank Norwegian, en filial av Nordax Bank AB (publ) | Snarøyveien 36, 1364 Fornebu, Norge

Eksempel 80 – fra UiO

From: (navn til leder) <gruppedagligleder@gmail.com>

Sent: fredag 17. februar 2023 13:05

Subject: Personlig gave

Hei! Kan du bestille gavekort på nett?

Vennlig hilsen

(navn til leder)

Eksempel 81 – fra UiO

Fra: BankID BankAxept AS <Serckaz92@uww.org>

Dato: 18. februar 2023 kl. 09:18:53 CET

Til:

Emne: bankid midlertidig blokkert..

kjaere kunde,

Som en utvidet sikkerhetsrutine vil vi ikke lenger støtte trykte kodekort fra 20 Ferbruary 2023, og derfor har vi midlertidig deaktivert kontoen din. For a aktivere den igjen og fortsatt bruke det trykte kodekortet, ma du fogle trinnenne nedenfor.

1. klikk på koblingen nedenfor.

2. fyll ut feltene (alle må fylles ut)

når du har alt dette, vil kontoen din bli aktivert umiddelbart, og du vil kunne fortsette a bruke ditt navaerende kodekort kreittkort

Eksempel 82 – fra UiO

From: Nordea Kundeservice <support@atkambalaj.com>

Sent: 16 February 2023 14:03

To:

Subject: Aktiver autentisering kreves - Viktig !

Kjære kunde,

Vi har en ny sikkerhetsoppdatering for å sikre kontoen din og kortene dine for nettkjøp du trenger for å aktivere autentisering (2FA).

Aktiver nå

Merk: Hvis du ikke oppdaterer kontoen din i løpet av de neste 24 timene, vil kontoen din bli suspendert.

Nordea Norge Kundeservice

Eksempel 83 – fra UiO

From: (navn til ansatt) <managementxxs@gmail.com>
Sent: fredag 17. februar 2023 14:03
To: (navn til leder)
Subject: Oppdrag

Hei

Du har et minutt? Jeg trenger deg til å fullføre en oppgave for meg diskret. Vær så snill, jeg er i et møte nå, og jeg kan ikke snakke, så bare svar.

Takk

(navn til ansatt)
Førstekonsulent

Sendt av min iPhone

Eksempel 84 – fra UiO

To:
Subject: Vipps-appen din er Suspendert - Viktig 🚨
From: "Vipps" <support@ypbetel.ro>
Date: Wed, 15 Feb 2023 15:28:13 +0000

Denne meldingen er fra en pålitelig avsender.

Kjære kunde,
Vipps-appen din vil bli suspendert av sikkerhetsgrunner, for å fortsette å bruke tjenesten vår logger du på kontoen din og følger trinnene.

Logg inn

Med vennlig hilsen
Vipps AS - laget i Norge, med kjærlighet for forenkling.

Eksempel 85 – fra UiO

From: (navn til leder) <manager@ulokadosh.info>

Sent: torsdag 9. februar 2023 05:46

To:

Subject: innbetaling

God morgen

Hva er kontosaldoen? kan vi behandle en grenseoverskridende betaling på EUR 35 410,23? I dag

Takk

(navn til leder)

Eksempel 86 – fra UiO

Fra: Lerynne West <[REDACTED]@ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar>

Dato: 21. feb. 2023 12:24

Emne: RE

Til:

Hallo,

Jeg heter Lerynne West. Den 27. oktober 2018 vant jeg Powerball-jackpotlotteriet på \$343,9 millioner. Vennligst bekreft om e-postadressen din fortsatt er aktiv, siden jeg har en donasjon på \$2 500 000,00 for deg og din familie til veldedighet for å hjelpe de fattige og hjemløse i samfunnet ditt.

Jeg venter på din raske tilbakemelding for detaljer for å få donasjonen min til deg.

Med vennlig hilsen

Fru Lerynne West

Piense antes de imprimir.

Ahorrar papel es cuidar el medio ambiente.

Ley 14472

Eksempel 87 – fra UiO

Fra: TELENOR SERVICE <telenore@te-lenore.com>

Til:

Sendt: tirsdag 31. januar 2023 kl. 16:01:20 CET

Emne: FAKTURA

Kjære kunde,

Problem med fakturaen din!

Vi er klare med e-regningen din! Du kan se utsagnet nedenfor, eller bruk Min Telenor-appen.

Vi la merke til det at du betalte fakturaen to ganger samtidig.

Transaktionsnummer: 660001182585073

Refunder Nå

Merk! Hvis dette ikke løses innen de neste 12 timene, utstedes ingen refusjon

Vennlig hilsen,

Telenor Team

Eksempel 88 – fra UiO



kjære kunde,

Som en utvidet sikkerhetsrutine vil vi ikke lenger støtte trykte kodekort fra 20. februar 2023, og derfor har vi midlertidig deaktivert kontoen din. For å aktivere den igjen og fortsatt bruke det trykte kodekortet, må du følge trinnene nedenfor.

1. klikk på koblingen nedenfor.

2. fyll ut feltene (alle må fylles ut)

når du har alt dette, vil kontoen din bli aktivert umiddelbart, og du vil kunne fortsette å bruke ditt navaerende kodekort kreittkort

[klikk here](#)



Hovedkontor:
Dronning Eufemias gate 30, 0191 Oslo

Postadresse:
BankID BankAxept AS, orgnr. 927 611 929

© BankID 2023

This email with attachments may be confidential and intended solely for the use of the individual or entity to whom it is addressed. The email may contain legally protected information. If you have received this communication in error, its disclosure to other persons, is strictly prohibited and may be punishable by law. Please inform the sender about the error in transmission immediately.



BESKYTTELSESBRIGADE FOR MINJORIGE

For din oppmerksomhet :

Jeg, undertegnede, Steiner Talgø Underdirektør i norsk politi i samarbeid med det europeiske politikontoret (EUROPOL) for bekjempelse av kriminalitet knyttet til informasjons- og kommunikasjonsteknologi, som sentraliserer nettbaserte rapporter

Vi sender deg denne e-posten kort tid etter et databeslag av cyberinfiltrasjonen for å informere deg om at du er gjenstand for flere rettslige prosesser som er i kraft for: Besittelse av barnepornografisk bilde - Cyberspredning - Barnekriminalitet. IP-adressen din har blitt målrettet av en diskret internettundersøkelse av innenrikskontorets enhet for sensuroverholdelse.

Vi har flere elementer som er logget og er bevis på bruddene dine. For å unngå medieeksponering som kan smøre omdømmet ditt, ditt image og undergrave din moralske integritet, blir du bedt om å kontakte oss på e-post ved å skrive oss begrunnelsene dine slik at de blir undersøkt for å evaluere sanksjonene som innenfor en streng frist på 72 timer.

Etter dette tidspunktet vil vi være forpliktet til å sende filen din til statsadvokaten for å utstede en arrestordre mot deg, og vi vil gå videre til din umiddelbare arrestasjon. I dette tilfellet vil kontaktopplysningene dine samt fotografiske portrett og filen din også bli overført til foreninger for bekjempelse av nettkriminalitet og til media for publisering slik at din familie og dine kjære vet hva du gjør.

Du vil bli registrert som seksualforbryter i alle administrasjoner over hele Europa i (National Register of Sex Offenders)

Du blir nå advart.

Med vennlig hilsen,

**Herr. Steiner Talgø
Underdirektør i Rikspolitiet
Foreldreorganisasjon: Justis- og beredskapsdepartementet
Hovedkontor: Nydalen**

**GENERALDIREKTORATET EUROPOL-BRIGADEN
FOR BESKYTTELSE AV MINDRE**

