

DSA

Har du prøvet at surfe lidt rundt på nettet også falde over noget indhold, som var skadeligt eller måske endda ulovligt? Eller måske har dine børn prøvet det? For vi er jo næsten alle sammen på nettet i flere timer om dagen. Men altså, hvis du nu er stødt på sådan noget indhold, og så har prøvet at kontakte platformen bag den side, hvor du fandt det, og så skete der ingenting. Så kan du nu som forbruger faktisk komme et skridt videre. Er det ikke rigtigt?

- Jo, det er rigtigt, fordi i 2022, der vedtog EU nogle nye regler, det der hedder Digital Services Act (DSA), som skal gøre en indsats for at bekæmpe ulovligt indhold på nettet. Og det er blandt andet sådan, at forbrugerne de skal kunne gå til platformen og platformen er forpligtet til at gøre noget, ellers så kan man gå til tilsynet.

Og det skal vi nemlig tale meget mere om i denne her episode af Råd til forbrug, hvor min gæst, som I lige har hørt nu, er chefkonsulent og jurist i Digitaliseringsstyrelsen, Carina Gaarde Sørensen. Velkommen, Carina.

- Tak skal du have.

Carina, Hvad skal DSA'en? Nu sagde du lige lidt af det, men lidt mere.

- Jamen, det er det her med, at der er rigtig meget ulovligt indhold på internettet i dag, og det er jo ulovlige billeder, film og så videre. Ulovlige produkter som flyder over på nettet. Og det er rigtig svært at få bugt med. Så derfor skal de her regler gøre sådan, at platformene faktisk får nogle forpligtelser til at gøre noget, når der så er nogen, der gør dem opmærksom på, at der ligger noget ulovligt. Man kan vel sige, at det er det primære.

Hvem kan klage?

- Jamen altså, til platformen der kan alle anmelde ulovligt indhold, kan man sige. Så det er alle, der ligesom går ind på platformen og ser noget, der kan gå til platformen.

Og hvad er så Digitaliseringsstyrelsens rolle i den forbindelse?

- Jamen, det er så, at når platformen ikke gør det, den skal, nemlig behandle en anmeldelse om ulovligt indhold eller ikke offentliggør noget omkring, hvad for nogle anbefalingssystemer den bruger, så kan man klage til os, og så behandler vi klagen, hvis det ellers er en dansk platform.

Så lad os lige få slået fast: man kan ikke klage til jer, hvis man finder noget ulovligt indhold?

- Nej, det er nemlig helt vigtigt og rigtigt, at du lige peger på det, fordi der skal man gå til platformen i første omgang, og man kan også gå til den myndighed, som, kan man sige, har de regler eller har tilsyn med de regler, der gør det pågældende ulovligt. Det kan jo være politiet, hvis det nu er en racistiske artikel, eller et ulovligt produkt så kan det være Sikkerhedsstyrelsen.

Ud over at behandle de her klager, hvad gør I så?

- Så har vi en rolle i forhold til at vejlede virksomheden og sige, hvad er det for nogle nye regler, og hvad skal I være opmærksom på? Og vi har også en hjemmeside, hvor vi også skriver til forbrugerne netop omkring det her: hvad er det, jeg kan gøre, og hvor skal jeg gå hen, når jeg ser de her ting? Derudover har vi også en rolle i forhold til at udpege det, der hedder "pålidelig indberetter", det kommer vi også tilbage til lidt senere, men rigtig meget det her med vejledning, i hvert fald her i starten. Det er jo ret nye regler, så man kan sige i sidste ende, så kan vi jo også give bøder til platforme, som ikke opfylder deres forpligtelser. Der er vi ikke helt nået til endnu. Men det er selvfølgelig en rolle, der ligger i tilsynet også.

Kan I godt selv tage sager op, hvis I nu ser noget?

- Ja, det kan vi. Vi har gjort det i en enkelt sag, som vi måske bare skal komme tilbage til, men hvor vi har reageret på noget, vi har set i pressen og sammen med nogen taget initiativ til at sende sagen videre i systemet, nemlig ned til EU-Kommissionen.

Og med det som DSA så skal, så kan man altså sådan lidt populært sige, at DSA gør det muligt at gå efter budbringeren, altså den der formidler det ulovlige indhold, som andre har oploadet. Er det rigtigt?

- Det er helt rigtigt. Ja, fordi man kan sige, at ellers så er det jo sådan, at platformene faktisk ikke har noget ansvar, fordi de jo ikke rigtig ved, hvad der ligger. Det er jo dig og mig, der kan oploade alt muligt, så derfor kan man også sige, det måske ville være lidt urimeligt, hvis de skulle være forpligtet til at sidde og holde øje med det. Men på den her måde, så hjælper DSA'en med, at de faktisk får kendskab til ulovligt indhold, de her platforme, og så bliver de nødt til at reagere på det.

Hvad kan det så være for noget indhold? Fordi det kan jo godt være, at noget der støder mig, ikke er ulovligt, men jeg sidder bare og synes, at det er ulækkert eller klamt eller forkert.

- Ja, og det er jo en vigtig skillelinje. Fordi en ting er ulovligt indhold, og der kan man sige, der er jo nogle regler, som jeg sagde før, det kan være straffeloven eller nogle produktsikkerhedsregler, der faktisk siger "det her det er ulovligt", og efter de regler kan der så være en pligt til, at det skal fjernes. Når vi taler skadeligt indhold, så er det lidt anderledes, fordi der er vi lidt mere forskellige, og der kan man ikke slå op i en lov nødvendigvis. Det kan jo være noget, som er krænkende for nogen, og der kan man sige, der er heller ikke så håndfaste regler i DSA'en, fordi det kan man ikke have, når det er skadeligt indhold. Men der gælder nogle særlige regler for de her meget store online platforme, som for eksempel Facebook, at de skal tage nogle særlige skridt til selv at prøve og se, om der er noget, der kan være misinformation eller skadeligt for børn for eksempel, hvor der så er en pligt til, at de faktisk prøver og støvsuge lidt ud i det her.

Men du nævnte faktisk også selv før racistisk indhold, det ville være ulovligt?

- Ja.

Sådan noget som børneporno, ville vel også være, ikke?

- Præcis, ja.

Og også hvis nogen reklamerer for stoffer eller for kriminalitet på en eller anden måde, ikke?

- Jo, man kan sige, alt det du kan slå op i en eller anden lov, hvor der står det er ulovligt, og det er klart at i straffeloven er mange ting, der er kriminaliseret der, så det ville være et helt oplagt sted.

Men så er der også som sagt ulovlige produkter eller farlige produkter, som kan være ulovlige efter forskellige regelsæt.

Men hvorfor har I fået denne her sag, Carina?

- Jamen, det er jo helt overordnet for at simpelthen bekæmpe udbredelsen af det her ulovlige indhold og skadelige indhold på nettet.

Og så er der så også nogle lidt mere tekniske grunde.

- Ja, man kan sige, at det måske ikke så meget var grunde, det er så de redskaber, vi bruger i DSA'en. Og det er jo dels, at for at vi kan få kendskab til ulovligt indhold, så skal der være en anmeldelsesmulighed. Det skal platformene give brugerne. Og så har vi indført det her med "trusted flaggers" eller på dansk "pålidelige indberettere", som er nogle særlige organisationer eller andre, der ligesom har en særlig ekspertise inden for noget ulovligt indhold. Det kan jo for eksempel være seksuelt misbrug af børn, hvor en børneorganisation kunne være rigtig dygtig til at anmelde det til platformene, så det gør jo også, at det understøtter muligheden for at finde ulovligt indhold.

Og vi har faktisk lige fået en til i Danmark, ikke også?

- Vi har lige udpeget den første pålidelige indberetter her for nylig ja, RettighedsAlliancen, og vi har en håndfuld yderligere ansøgere, som vi skal til at kigge på, så det er helt centralt for at kunne komme det her ulovlige indhold til livs. Derudover så er der en særlig pligt for platformene til, hvis de ser noget ulovligt indhold, som de mener faktisk er indhold, der udgør en trussel for liv og helbred, så skal de faktisk også melde det til politiet. Så der er en række redskaber i DSA'en, der sådan helt hardcore er med til at bekæmpe det her ulovlige indhold.

Hvem er så omfattet af de her regler?

- Jamen, det er helt overordnet de digitale formidlingstjenester og det er jo netop de her mellemmand, kan man sige, der ligesom sørger for at udstille noget indhold, som en bruger har leveret, det kan være dig eller mig, der har uploadet et billede, og så kan alle de andre brugere se det. Platformen er egentlig bare en, ja en platform, hvor man kan lægge ting op, så det er overliggeren, kan man sige, og de har så forskellige underkategorier: der er noget, der hedder ren videreformidling, det bliver meget teknisk og er i virkeligheden ikke særlig interessant, og noget der hedder "catchingtjenester", som er lidt det samme. Så er der "hostingtjenesterne", som egentlig betyder, det er dem, der lagrer noget information. Det kan være en cloud tjeneste i skyen, hvor nogen har billeder liggende eller man gemmer dokumenter af forskellig karakter. Det er selvfølgelig noget, vi alle sammen kender, men det er lidt mere privat, ofte, så platformene det er den helt store interessante; det er sociale medie og så videre, online markedspladser og så videre, hvor vi handler. Det er der, hvor brugerne lægger noget op, andre kan se det.

Men der er så også en eller anden gradbøjning, ikke? Fordi de her platforme har jo vidt forskellig størrelse også.

- Lige præcis. Og det er helt, helt vigtigt at holde sig for øje, at for de mindste, dem der kaldes mikro og små virksomheder, der gælder ikke så mange krav, det er ret begrænset. Så er der de større, hvor der gælder, selvfølgelig, flere krav. Og så er der de helt store, som man kalder "very large online platforms", som er nogen kommissionen udpeger, hvis de har over 45 millioner brugere. Og

det er jo sådan nogle som Facebook og Google og Snapchat og Tiktok. Og det er Temu og Zalando, så det er nogle, der har rigtig mange brugere, har kæmpe stor indflydelse på vores hverdag, så der er nogle helt særlige krav, der gælder for dem.

Og det vil sige, de får skrappe krav?

- Ja.

Okay. Og hvad gælder der så for de mindste virksomheder, dem du kaldte mikrovirksomheder og små virksomheder? Fordi det er vel dem, vi egentlig har flest af her i landet?

- Det er rigtigt. Jo, sådan traditionelt set har vi nok mellem 80 og 90 procent små virksomheder i Danmark. Så det, der gælder for dem, det er, at de skal have et kontaktpunkt, altså så når man sidder som bruger, så skal man i det mindste kunne finde en mailadresse til den her platform, så man kan komme i kontakt med dem. Og så er der nogle regler omkring deres vilkår, altså når du sidder som bruger, så gælder der ligesom nogle regler inde på den her platform. Det kalder man deres vilkår eller forretningsbetingelser. De skal være klare og til at forstå. Og så når du kommer lidt højere op og bliver en hostingtjeneste, som jeg sagde, så skal du også have den her anmeldelsesknop, så man kan anmelde ulovligt indhold, og du har også pligt til at behandle anmeldelserne, når du er sådan en tjeneste. Men så er der sådan set ikke så mange flere krav til de lidt mindre tjenester.

Hvis vi skal kigge på de her store virksomheder, hvor de fleste overtrædelser nok sker, kunne man forestille sig, bl.a. fordi reglerne er skrappe der også, og fordi flere af os har med dem at gøre, kan du så give et eksempel på en overtrædelse på en af dem?

- Ja, altså, vi havde en konkret sag her tidligere i år, hvor vi faktisk havde en drøftelse med DR og TV2, fordi de jo oplevede, at nogle af deres kendte værter, blandt andre Divya Das og Kim Bildsøe, blev misbrugt i nogle reklamer, hvor de blev brugt som blikfang til at lokke forbrugerne ind på nogle svindelsider med blandt andet bitcoins og så videre. Og der kan man sige, at de havde oplevet, at de selv havde prøvet at tage kontakt til Facebook - Facebook har pligt til at behandle alle anmeldelser om ulovligt indhold - det har de nok ikke gjort i den her sag, så det var en af de overtrædelser, der muligvis var. Og derudover så har de har meget store tjenester nogle særlige pligter, som ligger ud over pligten til at behandle anmeldelser, de har også nemlig en pligt til selv at ligesom, hvis de bliver ved med at opleve, at der ligger ulovligt indhold, så må de ligesom gøre noget mere, altså så må de kigge på deres system og sige "hvordan kan det slippe igennem?". Så det er en sag, vi i samarbejde med DR og TV2, eller efter aftale, har sendt videre til det irske DSA-tilsyn og til kommissionen.

Jeg ved, du også har et andet eksempel på sådan en overtrædelse.

- Ja, og det kan man sige, det er lidt den anden side af mønten, fordi én ting er, at du som bruger kan anmelde ulovligt indhold, men der er også de brugere, som selv har lagt noget indhold op, som så pludselig oplever, at det bliver fjernet, eller de får lukket deres konto eller profil. Måske endda bare over night og uden en begrundelse og der hjælper DSA'en dem faktisk, fordi man kan sige, hvis man får fjernet noget indhold eller lukket sin profil, så skal man for det første have det vide, og man skal have en begrundelse. Og det er jo ikke bare en begrundelse, der hedder "vi har lukket den, fordi du har lagt noget ulovligt op", så skal man have at vide, hvad er det så, der er ulovligt. Man skal også have en klagemulighed, så man kan udfordre platformen på den her beslutning. Så det er rigtig vigtigt, også sådan mere med ytringsfrihedens hensyn, at man siger "jeg har da lov til at ytre mig,

hvis jeg nu mener det, og det har jeg lov til at sige". Så kan det være at platformen mener noget andet, men så har man mulighed for at gå i clinch med dem.

Så lige for at forstå det fuldstændigt for forbrugeren. Forbrugere kan ikke klage til jer over skadeligt eller ulovligt indhold på nettet, men de kan klage til jer, hvis platformen ikke lever op til sine forpligtelser i sagen. Det betyder altså, at hvis de ikke giver dem mulighed for at anmelde det ulovlige indhold, eller hvis de ikke reagerer og behandler forbrugernes sag, hvis de anmelder det til dem, er det korrekt forstået?

- Det er helt rigtigt, ja. Og det er nogle gange med at holde tungen lige i munden, fordi man kan sige, man kunne godt tro, man kunne gå til os og klage over ulovligt indhold, og det er også ligesom det, der er formålet med DSA'en, så i sidste ende, kan man sige, skulle det gerne også hjælpe med at fjerne ulovligt indhold på nettet, at vi kan behandle klager over, at en platform ikke har gjort det, den skulle.

Men man kunne måske se på det som sådan en trappestige? Man skal lige starte med at gå op på første trin og klage til den, hvor man har set det. Hjælper det ikke, så kan man gå op på næste trin, og så kan man klage til jer, og så går vi videre op ad trappen.

- Ja, og man kan sige det, man også skal huske på, det er, at samtidig med, man går til platformen og klager over ulovligt indhold, så kan man også godt gå til politiet for eksempel og sige: jeg har set en racistisk artikel eller et ulovligt billede.

Hvordan skal man så gøre, hvis man som forbruger vil klage til jer? Altså, hvis man nu er nået til trin to på den her trappestige, at man har forsøgt at sige til platformen der er noget galt, og det hjælper ikke.

- Ja, men så synes jeg, man skal gå ind på det, der hedder forbrug.dk, og der ligger en klageformular, hvor man kan skrive til os, hvad det er, man har oplevet, og så er det en sag, vi kigger på.

Hvad sker der så med ens klage?

- Hvis det er en dansk platform, man klager over, så er det en klage, vi behandler, og vi kigger på, om vi mener, der er foretaget en overtrædelse af DSA'en. Men hvis det nu er for eksempel Facebook, og det ser vi rigtig meget, at det er det, folk klager over, så kigger vi, om vi synes, det overhovedet har noget med DSA'en at gøre, og nogle gange kan det være svært at finde rundt i alle de her regler, og så er det måske Forbrugerombudsmandens sag i stedet for, så sender vi den derned. Men hvis det nu er en DSA-sag, så kigger vi også på, er der oplysninger nok til at Irland vil kunne kigge på det her? Og hvis ikke der er, så kan det være vi kontakter klager og sige vi lige brug for lidt flere oplysninger om, hvor har du set det her, og hvornår har du prøvet at tage kontakt til platformen og så videre? Når vi så har fået sagen oplyst tilstrækkeligt, så sender vi den videre til Irland. Og så er det så snedigt indrettet, at de vender tilbage til os, hvis de skal have flere oplysninger fra klager, så bliver vi lidt en mellemmand, men så er det ligesom Irland, der behandler sagen færdigt.

Hvilke sanktioner er der så for platformene, hvis de nu overtræder DSA'en?

- Der er forskellige sanktioner, som starter med i den milde ende, at man kan give et påbud, hvor man siger til tjenesten I skal altså lige huske, at I skal følge disse regler, og så kan de få noget tid til at indrette sig på det. Og viser det sig så, at tjenesten ikke kan finde ud af det, eller ikke har vilje til det, så kan man også nå til, at man giver bøder, og i sidste ende kan det blive nogle ret store bøder på op til 6 % af deres omsætning. Så det er jo meget, hvis man oppe i de helt store virksomheder.

Der er jo også nogle ting, I kan gøre, er der ikke det?

- Jo igen, hvis det er en dansk tjeneste vi taler om, og en dansk sag vi forfølger, så har vi et katalog af sanktionsmuligheder. Vi kan starte med at give et påbud, vi kan også give en tvangsbøde, som ligesom ikke rigtig er en bøde, men en tvang; noget der skal få dem til at gøre noget under tvang, kan man sige. Og hvis de så i sidste ende ikke rigtig har viljen til at leve op til reglerne, så kan vi give dem et administrativt bødeforlæg; det er ligesom, hvis man kører for hurtigt, og man får en bøde, hvor man får at vide: er du enig i, at du har kørt for hurtigt, og vi kan give dig den her bøde? Hvis man skriver under på det, så er sagen ligesom ude af verden, men hvis man heller ikke vil det, så kan vi sende sagen til politiet, og så kan man komme ind og få en retssag, hvor man jo så i sidste ende kan få en bøde der.

Og så skal jeg måske lige sige, at de andre DSA-tilsyn rundt omkring i Europa og kommissionen har de samme sanktionsmuligheder, altså det er ikke værre eller bedre i Danmark.

- Det er rigtigt.

Jeg er i hvert fald blevet væsentligt klogere på den her lidt svære størrelse, som DSA'en nu er. Tak for det, Carina.

- Velbekomme

Og tak fordi du lyttede med. Du kan finde mange flere episoder med råd og vejledning om forbrugerspørgsmål på forbrug.dk og der, hvor du ellers lytter til podcast.