

## Klage over Facebook og Instagrams brud på Digital Services Act

Forbrugerrådet Tænk ønsker at indgive en klage til DSA-tilsynet over Meta Platforms Ireland Limited, virksomheden bag tjenesterne Facebook og Instagram – for brud på artikel 12 og præambel 43 i forordningen for digitale tjenester (herefter kaldet "DSA"). Vores klage omfatter: Facebook.com, Instagram.com, Facebook-mobilappen og Instagram- mobilappen.

Vi har forud for nærværende klage gennemgået Facebooks supportsider, og finder at de ikke lever op til forordningens krav om at udbyderen skal udpege et kontaktpunkt, der gør det muligt for tjenestemodtageren (herefter "brugeren"), at modtage hurtig, direkte og effektiv kommunikation, navnlig ved brug af lettilgængelige midler, såsom telefonnumre, e-mailadresser, kontaktformularer, chatbots eller instant messaging.

### Afgrænsning begrebet af kundesupport

Kundesupport er en grundlæggende forbrugerret, som begge parter har en interesse i er til stede. For virksomheder kan kundesupport sikre afhjælpning af mangler ved tjenesteydelsen/varen og at manglende kompetencer hos brugere, eksempelvis tekniske, ikke står i vejen for en tilfredsstillende og hensigtsmæssig anvendelse af virksomhedens produkter og tjenester.

Brugeren kan ligeledes afsøge hjælp igennem kundesupport, før under og efter anvendelse af en tjenesteydelse for eksempelvis afhjælpning af mangler ved tjenesten, tekniske problemer, misbrug af konto eller identitet eller ved udfordringer med betalingsaftaler for tjenesteydelsen/varen.

I den fysiske verden, kan en forbruger søge kundesupport fra en udbyder eller producent på flere forskellige måder – forbrugeren kan besøge virksomheden eller på anden vis kontakte virksomhedens fysiske adresse, og få talt med dem om forbrugerens konkrete sag. Med digitale platforme og tjenester har forbrugeren det samme behov, og set i lyset af hvor mange forbrugere der benytter online platforme, er det essentielt, at platforme som Facebook yder lettilgængelig og brugervenlig kundesupport, som de er forpligtet til efter artikel 12 og præambel 43.

### Direkte og indirekte kommunikationsmidler

Kontaktflader såsom chatbots, telefonnumre og e-mails kan fungere som direkte kommunikation efter forordningen. Her kan brugeren beskrive sin konkrete udfordring til udbyderen, som herefter kan forholde sig til den konkrete situation, og yde konkret support. I situationer hvor brugeren ikke kan kommunikere sin situation, og er nødsaget til at navigere sig igennem svar som udbyderen selv har formuleret, er der tale om indirekte kommunikation, som vi ikke mener er tilstrækkeligt for at leve op til bestemmelsens bogstav om lettilgængelig og brugervenlig kundesupport ved brug af direkte kommunikationsmidler. Vi har i vores gennemgang af Metas tjenester fundet, at Meta hovedsageligt anvender indirekte kommunikation med deres

brugere hvad angår brugerhenvendelser, som beskrevet ovenfor, og vi mener ikke, at denne supportfremgangsmåde er lovmedholdelig med artikel 12 og præambel 43 i DSA. Nærmere nedenfor vil vi gennemgå vores anbringender for vores påstand.

### Gennemgang og anbringender

I afsnit 1 af vores gennemgang af Metas supportsider, jf. Bilag 1: Afsnit 1, finder vi intet telefonnummer, ingen e-mailadresse, ingen chatbots og ingen instant messaging, som bliver nævnt som eksempler på kundesupport i præambel 43 i DSA. Fremgangsmåden for at modtage kundesupport på Facebook og Instagram består af en række automatiske kontaktformularer og et antal af informationssider, grupperet med foldemenuer, forbundet af hyperlinks, som brugeren skal navigere sig igennem. Meta stiller dog nogle søgefelter – af varierende effektivitet, til rådighed for deres kunder til at navigere i mere end 500 informationssider om support.

I vores gennemgang af brugerrejsen fra feed til support og anmeldelsesprocessen, jf. Bilag 1, afsnit 2 og 4, finder vi flere sider, hvor de beskriver en direkte kommunikation med kunderne<sup>1</sup>. Dog passer denne beskrivelse ikke med virkeligheden. Tjenesternes (Facebook og Instagram) kundesupport-fremgangsmåde både via deres app og på deres hjemmeside, består af en indirekte og ineffektiv kommunikation med brugerne, som ikke lever op til forordningens regler, som vi gør gældende.

Eksempelvis kan man finde artiklen: "*Kontakt- og Supportflader*" med underafsnittet: "*Sådan kontakter du Meta*" som ligger iblandt et hav af andre informationsartikler. Disse sider gør ikke andet end at viderestille brugeren eller give dem ineffektive måder at kommunikere direkte med platformene på, f.eks. ved at sende et fysisk brev.

Et andet eksempel vi er stødt på, er en kontaktformular, jf. Bilag 1, afsnit 3, som indikerer at brugeren kan indsende henvendelser til platformene. I gennemgangen af formularen, finder vi at "send"- knappen gøres utilgængelig hvis man markerer, at man er bruger på platformen, i modsætning til hvis man markerer, at man har brug for hjælp og ikke har en konto.

Dem som ikke har en konto får mulighed for at skrive deres mail + øvrig information og afslutte kontaktformularen ved at trykke på send- knappen og angiveligt sende deres henvendelse ind til platformen, hvorimod dem med en konto i stedet enten bliver mødt af kontaktformularen med henvisninger til supportsider og en ugyldig "send"-knap, eller sendes direkte videres til supportsider, jf. Bilag 1, afsnit 3. I begge situationer stilles Facebookbrugere værre og gives færre muligheder for at kommunikere med platformen end dem som ikke har en konto.

Gennem brugerrejsen fra feed til support møder man nogle søgefunktioner tænkt som en måde for brugerne at navigere igennem de flere hundrede supportsider på, jf. Bilag 1, afsnit 2. Dog understøtter alle søgefelter på tjenesten ikke henvendelser om kundesupport, og dem som gør, overvælder brugeren med over 40 søgeresultater, hvor vi iblandt har fundet redundante og ligegyldige søgeresultater – som kun besværliggør og vildleder brugens rejse til egentlig kundesupport.

---

<sup>1</sup> Se dokumentation 3.2.2-4 (tidsmarkering 7:33) hvori de skriver "*Vi kommunikerer med dig på flere forskellige måder. Eksempel: [...] Når du kontakter os med spørgsmål, svarer vi på din e-mail. Vi faciliterer kundeservicekommunikation med dig, når du har fortalt os enten direkte eller gennem en tredjepart, at du har spørgsmål eller bekymringer vedrørende vores produkter*".

I Bilag 1, afsnit 3 finder vi at Facebook.com tilbyder at man på en af deres mange sider kan: "kontakte os" – hvorefter man viderestilles til en kontaktformular<sup>2</sup> uden mulighed for at sende den afsted, hvis man har markeret, at man har et supportproblem. Hvis man ihærdigt vil i kontakt med Facebook og krydser en anden valgmulighed af, kan man indsende en anmodning hvorefter man kontaktes på mail.

Som et led af deres overholdelse af GDPR stiller Facebook en e-mailadresse til rådighed for spørgsmål angående hvilke rettigheder man har som datasubjekt når man bruger Facebook tjenester. Det understreges ved disse e-mailadresser at de ikke benyttes til andre henvendelser end dem relateret til ens rettigheder som datasubjekt. Hvis man alligevel vælger at skrive om sit supportproblem, modtager man et svar, hvor man bedt om ikke at skrive til mailen igen uden at få svar på ens henvendelse i øvrigt<sup>3</sup>. Hvis man alligevel besvarer mailen, får man intet svar.

Vi mener derfor ikke denne kanal kan bruges til brugerhenvendelser, som drejer sig om andet end privatlivsrelaterede henvendelser, hvorfor kanalen ikke indgår i vores vurdering af, hvorvidt virksomheden overholder forpligtelser i artikel 12 og præambel 43. Vi oplyser dog loyalt om siden, så tilsynet kan medtage den i sin vurdering.

Vi har i vores gennemgang, jf. Bilag 1 fundet en række e-mails, men ens for dem alle er, at er lavet til specifikke henvendelser under andre lovgivninger, fx privatlivshenvendelser eller phishing-henvendelser eller job-henvendelser hvorfor vi at de ikke kan bruges til at kommunikere mellem brugeren og Meta i relation til andre supporthenvendelser.

#### **Meta Verified Standard-abonnement**

Endeligt finder vi, jf. Bilag 1, afsnit 2 at begge tjenester har evnerne til at yde direkte kundesupport, men udelukker den almene bruger fra det idet kundesupporten er knyttet til en abonnementsordning. Abonnementsordningen "Meta Verified Standard" giver blandt andet brugeren mulighed for at kontakte en supportmedarbejder via e-mail eller chat angående de mest almindelige problemer. Abonnementet koster dog enten 99.99 kroner eller 125 kroner om måneden, hvorfor vi ikke mener, at kundesupporten dækker Metas forpligtelser efter artikel 12 og præambel 43, når det koster penge at modtage supporten, men vi ser frem til tilsynets stillingtagen hertil.

---

<sup>2</sup> <https://www.facebook.com/help/contact/341705720996035>

<sup>3</sup> Mailen lyder: " Hej Vi er glade for, at du tager dig tid til at kontakte os. Denne kanal er til spørgsmål om funktionen til overførsel af kontakter. Vi kan derfor ikke behandle din anmodning via denne formular. [...]. Husk, at vi ikke kan besvare yderligere spørgsmål her".

### Opsummering af klagepunkter

Ud fra Bilag 1, afsnit 1-4 i vores gennemgang af Facebook.com, Instagram.com, Facebook-mobilappen og Instagram- mobilappen, finder vi at:

- Der er et fravær af direkte kommunikationsmetoder på tjenesterne
- Tjenestens ensporede brug af utallige informationssider, misvisende kontaktformularer, ineffektive søgefunktioner og manglende brug af øvrige direkte kommunikationsmetoder, udgør en indirekte og ineffektiv kommunikation, som ikke er i overensstemmelse med kravene i artikel 12 og præambel 43.
- Platformenes væld af informationsartikler med indbyrdes henvisninger til hinanden udgør automatiske værktøjer, men de har ikke den tilstrækkelige funktion til at opfylde artikels 12 og præambels 43 krav til lettilgængelig og brugervenlig kundesupport.
- Det er ikke muligt for brugerne at vælge metoder til direkte og effektiv kommunikation i form af e-mails, da en sådan kommunikation er forbeholdt Meta verified standard-abonnenter, som betaler en månedlig ydelse herfor
- Tjenestens manglende eksistens af kunderettede e-mailadresser for almene brugere samt Facebooks afvisende kundekommunikationen via svært tilgængelige e-mailadresser i øvrigt, jf. bl.a. Bilag 1, afsnit 3 kan ikke betegnes som brugervenlig og i strid med artikel 12 om kravet til tilgængelig e-mailadresse.

Vi ser frem til tilsynets stillingtagen til vores klagepunkter, og står til rådighed for yderligere sagsoplysning.

### Bilagliste

Bilag 1: Gennemga-317373.pdf

Bilaget beskriver i detaljer metoden bag gennemgangen. Samt dokumentation af brugerrejserne på hjemmesiderne.

Bilag 2: Oversigt-317207.pdf

Bilaget indeholder excel arket med oversigt over behandlede links fra Facebook og Instagram

Bilag 3: Dokumentation.zip

Bilaget består af en komprimeret mappe med videoer med brugerrejsen

Med venlig hilsen

**Ida Nynne Daarbak Reislev**

JURIST / LEGAL ADVISER

M +45 5081 0031

W [taenk.dk](http://taenk.dk)

**Forbrugerrådet Tænk**

Rymsgade 3A, 2. th. | 2200 Kbh. N

