

## Klage til Forbrugerombudsmanden over Metas brud på E-handelsloven og Forbrugeraftaleloven

Forbrugerrådet Tænk ønsker at indgive en klage over Meta Platforms Ireland Limited, virksomheden bag platformen Facebook og Instagram – for brud på e-handelsloven § 7, nr. 3 ved ikke at have en tilgængelig e-mailadresse samt forbrugeraftaleloven § 8, stk. 1 nr. 2 ved ikke at opgive et telefonnummer og e-mailadresse, de kan kontaktes på deres tjenester Facebook og Instagram. Herudover mener vi også de ikke overholder de øvrige oplysningskrav i § 7 og dele af § 8, da det er svært at finde lettilgængelige oplysninger om fysisk adresse (nr. 1) samt andre oplysninger, der gør det muligt at komme i kontakt med virksomheden (nr. 3).

Herudover mener vi heller ikke, at virksomheden skilter tydeligt nok med hvilke klagemuligheder man har som forbruger, hvis man ønsker at gå videre med sin klage til en tilsynsmyndighed. Dette har vi dog ikke medtaget i vores dokumentation, jf. Bilag 1 - Gennemgang af Meta Kundesupport.

Vi gør ydermere gældende, at prisen for tjenesteydelserne ikke er tilstrækkeligt tydeligt skiltet i de tilfælde hvor man ønsker at betale et månedligt beløb (oprette abonnement) for at benytte tjenesterne. Det er meget svært at finde den underside, hvor man kan finde priser og ændre ens brugeraftale. Vi mener det er vildledende og ugenomsigtigt, og i strid med forbrugeraftalelovens § 8, stk. 6 og markedsføringslovens §§ 5 og 6 om vildledende markedsføring.

I strid med § 5 fordi vi mener abonnementsprisen skjules for at brugerne i stedet vil acceptere alle cookies herunder markedsføringscookies, og dermed betale med deres personlige oplysninger og data, og ikke en månedlig kontant ydelse. I strid med § 6 fordi vi mener virksomheden vildleder om deres priser ved ikke at have tilstrækkelig synlighed, og det er svært at finde prisoplysningerne og siden hvor man kan ændre ens brugeraftale. Dette har vi dog ikke medtaget i vores dokumentation, jf. Bilag 1 – Gennemgang af Meta Kundesupport.

### Alternativer til e-mailadresse og telefonnummer

Virksomheden stiller kundesupport til rådighed i form af en kontaktformular jf. Bilag 1, afsnit 2, hvor man kan vælge mellem en række emner ens henvendelse, kan dreje sig om. Drejer ens henvendelse sig om noget andet end de emner, virksomheden har lagt op til, at man kan kontakte dem om, er det som udgangspunkt ikke muligt at gå videre. Vi mener ikke, at denne fremgangsmåde lever op til lovgivningen, hvilket nylig retspraksis (Postnord) også understøtter.

Endvidere mener vi heller ikke, at der gives en tilstrækkelig direkte kundesupport ved denne supportmodel, da man blot ledes videre til undersupporthjemmesider. Vores gennemgang illustrerer, at det som udgangspunkt i langt de fleste tilfælde

ikke muligt at komme i kontakt med en supportmedarbejder og modtage konkret vejledning om ens sag, Vi har i vores gennemgang, jf. Bilag 1 fundet en række emails, men ens for dem alle er, at er lavet til specifikke henvendelser under andre lovgivninger, fx privatlivshenvendelser eller phishing-henvendelser, hvorfor vi at de ikke kan bruges til at kommunikere mellem brugeren og Meta i relation til andre supporthenvendelser.

Vi har vedlagt et bilag, jf. Bilag 1, afsnit 1 med vores gennemgang af Metas tjenester, hvor vi har gennemgået flere hundrede hjemmesidelinks til support, men på ingen af dem har vi fundet en e-mailadresse eller et telefonnummer, hvor formålet er at brugerne kan benytte dem til at komme i kontakt med virksomheden for at få hjælp, support eller vejledning efter reglerne i e-handelsloven og forbrugeraftaleloven. Vi har fundet en række e-mailadresser igennem vores gennemgang af tjenesterne, men ens for dem alle er, at man skal have et bestemt formål, der ikke er supportrelateret for at kunne benytte dem. Eksempelvis privatlivsrelaterede henvendelser, phishing og jobansøgninger.

Konkret set har vores gennemgang, jf. Bilag 1, Afsnit, afsnit 1 bestået af at navigere fra brugernes "home page" oppe i højre hjørne, og vælge supportfunktionen. Derefter er denne supportforside, samt links, der udspringer fra denne forside været finkæmmet for mailadresser. I gennemgangen fandt vi, at alle links førte til nye sider, hvori der fremgik mellem 5-50 yderligere links man kunne bevæge sig videre i. Langt størstedelen af alle deres links fører til sider, med links til yderligere sider.

I flere tilfælde kan man risikere at navigere sig rundt i ring, da nogle links – ”populære artikler” henviser en tilbage til tidligere besøgte sider. Til trods for tjenesternes komplekse netværk af support-artikler har vi behandlet over 100, herunder de mest relevante, hvilket har taget mange timer. Vi kan forstå på brugere vi har været i kontakt med forud for klagen, at de har samme oplevelse, når de har skulle søge support hos virksomheden. Det er svært at modtage eller finde den support man søger med virksomhedens support-setup.

Vi har behandlet den bagvedliggende HTML-kode som hver side består af, og søgt efter de tilfælde hvor et ”@” fremgår for at finde mailadresser eller andre relevante kontaktoplysningsinformationer. Denne proces har ført til behandlingen af mere end 100 undersider, hvoraf der ikke fremgår et ”@” på nogen af siderne.

I vores gennemgang af kunderejsen, jf. Bilag 1, afsnit 2, er vi blevet opmærksomme på tjenesten Meta Verified. Tjenesten giver brugere fordele såsom adgang til kundesupport via e-mail og chat. Tjenesten koster dog 99.99 kroner om måneden hvis man køber det til sin Facebook profil, eller 125 kroner om måneden hvis man køber det til sin Instagram profil. Til gengæld kan man via e-mail have ”adgang til kontosupport for de mest almindelige problemer”, jf. Bilag 1, afsnit 2, trin 2.4.2.1.1.1.

Gennem kunderejsen er vi også støt på en kontaktformular, jf. Bilag 1, afsnit 3, som indikerer at brugeren kan indsende henvendelser til tjenesterne. 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 tjenesten, hvor dem med en konto i stedet enten bliver mødt af kontaktformularen med henvisninger til supportsider og en ugyldig ”send”-knap, eller sendes direkte videre til supportsider, jf. Bilag 1, afsnit 3. I begge situationer stilles Facebook-brugere værre og færre muligheder for at kommunikere med tjenesten end dem som ikke har en konto.

Vi mener på den baggrund at virksomheden ikke tillader brugere at sende henvendelser hvori de oplyser deres e-mail, og forbeholder denne klagemulighed til dem som ikke har en Facebookkonto.

For de øvrige oplysningskrav i § 7, finder vi, at nogle af disse opfyldes på siden her<sup>1</sup>, jf. Bilag 1: afsnit 3.

Trods at siden ikke indeholder en e-mailadresse eller telefonnummer, tilbyder Meta at man som bruger kan kontakte dem, men kun angående privatlivsrelaterede henvendelser (GDPR). Virksomheden angiver, at man kun kan kontakte dem på denne kanal ved spørgsmål om dataoverførsler, og hvis man vil kontakte deres databeskyttelsesrådgiver. Kontaktformularen tillader ikke brugeren at beskrive sin henvendelse uanset hvilke muligheder man vælger i formularen<sup>2</sup>. Hvis man markerer, at man har en konto på en af Meta’s tjenester, kan man ikke trykke send på formularen.

Vi mener derfor ikke denne kanal kan bruges til brugerhenvendelser, som drejer sig om andet end privatlivsrelaterede henvendelser, hvorfor den ikke siden ikke indgår i vores vurdering af, hvorvidt virksomheden overholder oplysningspligterne i e-handelsloven og forbrugeraftaleloven. Vi oplyser dog loyalt om siden, så Forbrugerombudsmanden kan medtage den i sin vurdering.

Hvis man på siden vælger funktionen: ”*Jeg har ikke en bruger*” kan man trykke send, hvorefter man får en mail<sup>3</sup> om at bekræfte sin e-mail. Derefter man får en mail<sup>4</sup> som nederst skriver at hvis du: ”*Har spørgsmål angående dine rettigheder som registreret, kan du besvare denne e-mail for at stille dine spørgsmål*”. Hvis man i stedet trykker videre angående kontakt til deres databeskyttelsesrådgiver, kan man udfylde en anden kontaktformular<sup>5</sup>. Hvis man markerer: ”*Jeg har brug for hjælp til at tilgå min konto*”, kan man ikke trykke send på formularen. I stedet giver Meta seks henvisninger til artikler, der heller ikke indeholder nogen e-mail.

---

<sup>1</sup> [https://www.facebook.com/help/637205020878504/?helpref=popular\\_articles](https://www.facebook.com/help/637205020878504/?helpref=popular_articles)

<sup>2</sup> I formularen har man mulighed for at sige ”Jeg har brug for hjælp til at tilgå min konto”. Herefter tilbydes man 6 links alt afhængigt af hvilket problem Meta foreslår at man finder sig selv i. Det er ikke muligt for brugeren at bruge ”send” knappen, uanset hvilke valgmuligheder man trykker. Kontaktformularen er i realiteten blot endnu en samling af links der henviser brugeren rundt til de informationer som Meta gætter på at brugeren leder efter.

<sup>3</sup> Afsenderen af mailen er: [notification@email.meta.com](mailto:notification@email.meta.com)

<sup>4</sup> Afsenderen af mailen er: [case++aazrumzjwnntjm@support.facebook.com](mailto:case++aazrumzjwnntjm@support.facebook.com)

<sup>5</sup> <https://www.facebook.com/help/contact/915384009269924>

Endeligt finder vi i Bilag 1, afsnit 2, at tjenesterne har evnerne til at yde direkte kundesupport, men udelukker den almene bruger fra det idet kundesupporten er knyttet til en abonnementsordning.

### Opsummering af klagepunkter

- På baggrund af vores gennemgang mener vi, at tjenesterne Facebook og Instagram ikke overholder oplysningskravene fra § 7 i e-handelsloven om at være let tilgængelige ved at oplyse deres e-mailadresse.
- På baggrund af vores gennemgang er det vores vurdering, at tjenesterne Facebook og Instagram ikke overholder oplysningskravene i forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 2 ved at oplyse et telefonnummer og e-mailadresse, virksomheden kan kontaktes på af brugeren.
- Vi mener ikke, at virksomheden overholder de øvrige oplysningskrav i e-handelslovens § 7 og dele af forbrugeraftalelovens § 8, da det er svært at finde lettilgængelige oplysninger om fysisk adresse samt andre oplysninger, der gør det muligt at komme i kontakt med virksomheden.
- Vi mener heller ikke, at virksomheden skilter tydeligt nok med hvilke klagemuligheder man har som forbruger, hvis man ønsker at gå videre med sin klage til en tilsynsmyndighed.
- Vi mener ikke, at prisen for tjenesteydelserne er tilstrækkeligt tydeligt skiltet i de tilfælde hvor man ønsker at betale et månedligt beløb (oprette abonnement) for at benytte tjenesterne. Det er meget svært at finde den underside, hvor man kan finde priser og ændre ens brugerftale. Vi mener, det er vildledende og ugenomsigtigt, og i strid med forbrugerftalelovens § 8, stk. 6 og markedsføringslovens §§ 5 og 6 om vildledende markedsføring.

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

### Bilagsliste:

- Bilag 1 – Gennemgang af Meta Kundesupport:

Bilag 1: Gennemga-317373.pdf

Bilaget indeholder detaljer om metoden bag gennemgangen, samt dokumentation af brugerrejserne på hjemmesiderne.

- Bilag 2 – Oversigt over emails hos Meta hjemmesider

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 .mp4-filer med brugerrejsen på platformenes mobil apps

Med venlig hilsen

**Ida Nynne Daarbak Reislev**  
JURIST / LEGAL ADVISER

M +45 5081 0031

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

**Forbrugerrådet Tænk**  
Ryesgade 3A, 2. th. | 2200 Kbh. N

