



Dato: 2. maj 2023

Orienteringsnotat til Folketingets Erhvervsudvalg om regeringens svar på Europa-Kommissionens evaluering af EU's forbrugerlovgivning

Europa-Kommissionen har den 17. maj 2022 offentliggjort processen for Kommissionens høring om en evaluering af EU's forbrugerlovgivning. Evalueringen omfatter følgende EU-lovgivning:

- Direktiv 2005/29/EU om urimelig handelspraksis.
- Direktiv 2011/82/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet).
- Direktivet 91/13/EF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Formålet med evalueringen er at undersøge, om ovenstående direktiver sikrer et tilstrækkeligt højt niveau af forbrugerbeskyttelse i den digitale sfære. Med evalueringen vil Kommissionen således undersøge, om den eksisterende EU-lovgivning er tilstrækkelig til at beskytte forbrugere i forbindelse med bl.a. digitale designpraksisser (såkaldte "dark patterns"), abonnementer, markedsføring af virtuelle genstande og afhængighedsskabende brug af digitale produkter.

I dag opererer særligt de store sociale medier ud fra datadrevne forretningsmodeller. Dette kan føre til mere optimerede brugeroplevelser, men præsenterer også risici ved, at medierne løbende opdaterer deres grænseflader for at sikre yderligere engagement fra forbrugernes side gennem fastholdelsesmekanismer, manipulerende digitale designpraksisser og andre former for personlig overtalelsespraksis. Dette sker også offline, men i et datadrevet miljø kan det være mere udfordrende for forbrugerne at træffe informerede valg.

Dette øger kun behovet for effektiv håndhævelse af reglerne i databeskyttelses- og forbrugerbeskyttelsesreglerne, men den stadigt konstante udvikling inden for nye datadrevne forretningsmodeller kan gøre det vanskeligt for myndighederne at følge med. Regeringen ønsker at styrke den demokratiske kontrol med tech-giganterne og skærpe ansvaret for sociale medier. Der er derfor behov for en tværgående og konsolideret tilgang til at tackle tech-giganternes forretningsmodeller. Det betyder bl.a., at man må

anerkende datadrevne forretningsmodeller som ”the new normal”, når man definerer en erhvervsdrivendes økonomiske adfærd, og det betyder også, at man må anerkende brugen af algoritmer som en integreret og primær drivkraft for den måde, platforme interagerer med forbrugere på i dag. I lyset af denne kendsgerning er både medlemslandene og Kommissionen nødt til at genoverveje den måde, vi adresserer især tech-giganterne på, grundet deres stigende indflydelse i vores samfund i dag. Ekspertgruppen om tech-giganter, der blev nedsat i sommeren 2022, vil understøtte regeringens arbejde med bl.a. tech-giganternes forretningsmodeller og brug af algoritmer.

Regeringens høringssvar til Europa-Kommissionens evaluering vil adressere en række emner, herunder bedre håndhævelse af tech-giganternes forretningsmodeller, begrænsning af tech-giganternes datahøst og brug af fastholdelsesmekanismer samt skærpet kontrol med tech-giganternes evne til at forudsige og påvirke adfærd.

Regeringen har den 1. maj 2023 fremsendt sit høringssvar til Kommissionen, hvori regeringen fremsætter en række anbefalinger til brug for Kommissionens evaluering af EU's forbrugerlovgivning.

Regeringens høringssvar

Regeringen byder i høringssvaret Kommissionens evaluering af EU's forbrugerlovgivning velkommen, da det er vigtigt at sikre, at den eksisterende lovgivning vedbliver med at kunne håndtere de udfordringer, der løbende opstår som følge af digitaliseringen.

Regeringen bemærker endvidere, at der er et stort behov for yderligere undersøgelser af forbrugerlovgivningen for at identificere, om der er behov for ny eller opdateret regulering til beskyttelse af forbrugere. Dette gør sig særligt gældende, når der er tale om børn og unge, der færdes online på internettet og dermed kan udsættes for markedsføringsmetoder, fastholdelsesmekanismer, ”dark patterns” mv., som er svært for den enkelte forbruger at forstå rækkevidden af.

Direktivet om urimelig handelspraksis

Høringssvaret omfatter for det første en række anbefalinger til Kommissionens evaluering af direktivet om urimelig handelspraksis. Mere specifikt

har regeringen i høringssvaret bl.a. fokus på dark patterns, som er målrettet børn og unge. I høringssvaret understreger regeringen vigtigheden af, at børn og unge kan færdes trygt online og ikke udsættes for aggressive og vildledende markedsføringsmetoder i e-handel, på sociale medier og i gaming. Regeringen opfordrer således Kommissionen til at revidere forbrugerlovgivningen, så den bedre adresserer en række fastholdelsesmekanismer. Herudover opfordrer regeringen Kommissionen til at kigge på, hvorledes forbrugerlovgivningen kan anvendes til at sikre gennemskelige og sikre grænsefladedesign og gøre det mere gennemskeligt for forbrugeren, hvornår deres data udnyttes til personaliseret markedsføring. Endelig ønsker regeringen, at medlemsstaternes tilsynsmyndigheder får nemmere ved at håndhæve forbrugerlovgivningen. Det foreslås således at udvide definitionerne i direktiverne, så de matcher Kommissionens vejledning, og at direktivet opdateres i forhold til retspraksis. Regeringen opfordrer endvidere Kommissionen til at kigge på behovet for omvendt bevisbyrde på visse områder.

Forbrugerrettighedsdirektivet

Regeringen fremsætter desuden en række konkrete anbefalinger til Kommissionens evaluering af forbrugerrettighedsdirektivet. For det første finder regeringen det vigtigt, at anvendelsen af automatiserede transaktioner som f.eks. abonnementer ikke medfører passiv forbrugeradfærd. Regeringen anbefaler derfor, at Kommissionen undersøger, om forbrugere bør notificeres i forbindelse med betaling for abonnementer og have let adgang til at opsige abonnementer.

Endvidere finder regeringen det vigtigt, at forbrugerne har let ved at forstå aftalevilkår- og betingelser for aftaler, som indgås online. Regeringen anbefaler derfor for det andet, at Kommissionen undersøger, om de retlige rammer kan forbedres, således at online aftalevilkår og -betingelser er forståelige, tydelige og mere sammenlignelige på tværs af webshops mv.

Direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler

Regeringen fremsætter endelig en række anbefalinger til Kommissionens evaluering af direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler. Regeringen finder det vigtigt, at direktivet er tilpasset den digitale tidsalder. Regeringens høringssvar indeholder således for det første en anbefaling til

Kommissionen om at undersøge, om direktivet og direktivets bilag 1 – som indeholder en vejledende og ikke-udtømmende liste over kontraktvilkår, der kan betegnes som urimelige – er tilpasset den digitale tidsalder. Regeringen anbefaler særligt, at Kommissionen undersøger, om kontraktvilkår i gamingindustrien, som fastsætter, at virtuelle in-app valutaer ikke kan refunderes, bør betegnes som urimelige.

For det andet anbefaler regeringen, at Kommissionen undersøger, om der bør udarbejdes en såkaldt ”sort liste” over kontraktvilkår, der altid anses for urimelige, som bilag til direktivet.

For det tredje finder regeringen det vigtigt, at der ses på niveauet af forbrugerbeskyttelse for så vidt angår erhvervsdrivendes adgang til ensidigt at ændre kontraktvilkår. Regeringen anbefaler derfor, at det tydeligt bør fremgå af reglerne i direktivet, hvad der forstås ved en ”gyldig grund” til ensidigt at ændre kontraktvilkår. Det anbefales desuden, at Kommissionen undersøger, om der bør indføres regler om, at forbrugeren skal have et rimeligt varsel og en realistisk adgang til at opsige aftaler, såfremt forbrugeren ikke vil acceptere de nye kontraktvilkår.

Endelig anbefaler regeringen, at Kommissionen i forbindelse med en revision af direktivet undersøger, om relevante dele af EU-Domstolens retspraksis bør kodificeres i reglerne i direktivet med henblik på at skabe større klarhed om retstilstanden.