



Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVSMINISTEREN

4. december 2023

Besvarelse af spørgsmål 2 ad L 60 stillet af Folketingets Erhvervsudvalg den 24. november 2023 efter ønske fra Lisbeth Bech-Nielsen (SF)

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Vil ministeren redegøre for, hvor konkret og individuelt begrundelsen for et afslag kan formuleres, hvis man får et afslag på en klage?

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr 10 09 24 85

EAN nr. 5798000026001

em@em.dk

www.em.dk

Svar:

Jeg har forstået spørgsmålet således, at der spørges til de situationer, hvor DSA-tilsynet undlader at behandle en klage med henvisning til den prioriteringsadgang, som tilsynet er tillagt ifølge lovforslagets § 5, stk. 2. For så vidt angår situationer, hvor en klager ikke får medhold i sin klage, henvises til besvarelsen af ERU L 60, spørgsmål 3.

Der er regeringens vurdering, at den foreslåede prioriteringsadgang bidrager til at sikre, at tilsynet får de bedste muligheder for at anvende sine ressourcer mest effektivt fremfor at være forpligtet til i enhver situation at behandle alle modtagne klager. Samtidig skal det dog nævnes, at det klart er forventningen, at de relevante klager vil blive behandlet, idet der dog aktuelt er stor usikkerhed om klageomfang m.v.

Når tilsynet prioriterer modtagne klager, skal det lægge vægt på, hvor anvendelsen af tilsynets ressourcer vil have størst effekt i forhold til at opfylde forordningens formål, herunder hvor behandlingen af en klage vil være til størst mulig gavn for tjenestemodtagerne. Ved denne bedømmelse vil tilsynet bl.a. skulle lægge vægt på, hvor grov overtrædelsen er, og om overtrædelsen medfører væsentlige problemer for den enkelte borger eller for borgere generelt.

Modtager DSA-tilsynet f.eks. et større antal klager vedrørende den samme platform men med forskellige temaer, vil det være relevant for tilsynet af egen drift at undersøge den pågældende udbyders overholdelse af forpligtelserne efter DSA'en. Dette giver mulighed for en mere effektiv og fokuseret håndhævelse i forhold til overtrædelse af de forpligtelser, der vurderes at have de største konsekvenser for tjenestemodtagerne, fremfor at behandle de enkeltstående klager.

DSA-tilsynet vil registrere alle modtagne klager. På den måde kan tilsynet holde øje med, om der over tid modtages flere klager over, at den samme platform ikke giver en begrundelse til brugere, når de nedtager deres indhold. Hvis det er tilfældet, kan det tyde på, at platformen systematisk krænker brugernes ret til at få en begrundelse. Tilsynet kan derfor på et senere

tidspunkt vælge at indlede en sag på baggrund af klager, som tilsynet i første omgang havde afvist med henvisning til prioriteringsadgangen.

Hertil kan det bemærkes, at en bruger, der får fjernet indhold på en online-plattform, skal kunne klage over en manglende begrundelse direkte til platformen. Platformen er herefter forpligtet til at behandle klagen i deres interne klagebehandlingssystem.

Alle, der indgiver en klage til DSA-tilsynet, vil i første omgang modtage en kvittering med oplysninger om tilsynets prioriteringsadgang.

Hvis tilsynet beslutter ikke at behandle klagen med henvisning til tilsynets prioriteringsadgang, vil klager modtage besked herom. Tilsynets kontaktoplysninger vil fremgå af kvitteringen, og en klager vil dermed kunne kontakte tilsynet pr. telefon eller mail med henblik på at få en konkret og individuel begrundelse for afvisningen. Såfremt tilsynet vurderer, at der er tilstrækkelig anledning til at undersøge eller træffe afgørelse i en sag, orienteres klageren herom.

Jeg kan endelig oplyse, at en lignende prioriteringsadgang er kendt fra andre områder, herunder fra Forbrugerombudsmandens tilsyn og tilsynet med konkurrencelovgivningen.

Med venlig hilsen

Morten Bødskov