

## DSA-tilsynet

Tilsynet med DSA, som denne episode af vores podcast handler om, har flyttet ressort til Digitaliseringsstyrelsen efter, at denne podcast blev optaget. Carina Gaarde Sørensen er i dag ansat der. I podcasten henviser vi til mere information om DSA på [kfst.dk](https://kfst.dk), men det er nu også flyttet til Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.

Digitale Services Act eller DSA. Vi har allerede hørt en del om den nye EU-forordning, men hvad handler den egentlig om? Hvad skal vi bruge den til? Hvem skal gøre noget, nu hvor den er indført i Danmark? Hvad skal de gøre? Og hvad sker der, hvis platformene ikke overholder forordningen? Det skal vi forsøge at besvare i denne episode af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens podcast: Velfungerende markeder.

Til at hjælpe mig med at forklare DSA og dens betydning, har jeg besøg af chefkonsulent og jurist i vores forbrugerpolitiske center, Carina Gaarde Sørensen. Velkommen Carina.

- Tak skal du have.

Carina, hvad skal DSA?

- DSA skal helt grundlæggende være med til at begrænse udbredelsen af ulovligt og skadeligt indhold på nettet. Og det er nogle regler, der blev vedtaget i EU i 2022, og som er implementeret her i 2024, som du indledte med at sige.

Hvad er så vores, altså Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens, rolle i det her?

- Jamen det er, at vi skal føre tilsyn med, at forordningen bliver overholdt i Danmark, altså af danske platforme, og vi kan også håndhæve den, altså give nogle sanktioner. Og så er det sådan, at man kan klage til os, hvis man oplever, at en platform ikke har opfyldt sine forpligtelser. Og så behandler vi klagen, hvis det er en dansk platform, og hvis det er en udenlandsk platform, så sender vi klagen videre til det land, der nu har tilsynet.

Så man kan altså ikke klage til os, hvis man ser noget ulovligt indhold på nettet?

- Nej, det kan man faktisk ikke. Der skal man i første omgang gå til platformen og eventuelt også til politiet.

DSA skal altså i høj grad gøre det mere sikkert og trygt for forbrugerne at færdes på nettet. Og så skal vi tale lidt mere om, hvad virksomhederne så skal gøre helt konkret for at leve op til DSA. Gælder DSA for alle?

- Ja, DSA'en gælder for det vi kalder "digitale formidlingstjenester". Og det er jo ikke sådan et ord, vi går og bruger til hverdag, men det er inddelt i tre kategorier i DSA'en, og der er nogle, som er tjenester, der har en lidt mere teknisk karakter, som egentlig bare er nogle virksomheder, der leverer et kabel, for at man kan sende noget information. Der er ganske få krav til dem, og det er ikke det, vi kommer til at fokusere på i dag. Det, der er helt relevant, det er den gruppe af tjenester, der hedder "hostingtjenester". Der kan være dem, der er rene hostingtjenester, der lagrer noget information; det kan være en cloudtjeneste, hvor vi har nogle billeder liggende eller nogle dokumenter, og så kan det være den undergruppe af hostingtjenester, der har onlineplatform, og det er så tjenester, som ikke bare opbevarer indhold, men som også udbreder det til

offentligheden. Og det er jo den helt centrale del af det, vi snakker om her. Altså det er sociale medier, det er online markedspladser og så videre.

Hvad er så det vigtigste, de her virksomheder skal gøre i forhold til DSA?

- Man kan sige, det der nok af nyt og centralt det er, at de skal have en mulighed for brugerne til, at man kan anmelde ulovligt indhold, og så har de en pligt til at behandle alle anmeldelser, de modtager om ulovligt indhold. Det skal de gøre inden for rimelig tid, og de skal altid vende tilbage til den, der har anmeldt ulovligt indhold og sige: hvad har vi tænkt os at gøre ved det.

Og hvad kan det være for noget indhold?

- Det kan være enten et ulovligt billede, eller det kan være en artikel, hvor nogen har ytret sig måske racistisk eller på anden måde, som er i strid med straffelovens regler. Det kan også være en sælger, som har sat et produkt til salg på en online markedsplads, men hvor produktet faktisk er ulovligt. Det kan være, det er farligt eller skadeligt på anden vis.

Og så bliver der også talt om misinformation.

- Ja, og det er en af de lidt mere svære, fordi det ikke sådan er ulovligt. Det kan jo være nogen, der fordrejer en sandhed omkring et politisk budskab eller andet, hvor det bliver lidt mere tricky, og der er det ikke ulovligt, men der er nogle andre pligter, der knytter sig til det her med skadeligt indhold.

I disse amerikanske valgtider.

- Ja, det kunne man godt tænke på, ja.

Så er der også noget med personers fysiske eller mentale velbefindende. Hvad betyder det?

- Ja, altså det er der, hvor du kan sige, så taler vi om de meget store onlineplatforme, som der er udpeget af Kommissionen, og som har over 45 millioner brugere i Europa. De har nogle særlige pligter, og det er bl.a., at de for eksempel skal sikre sig, at børn og unge kan færdes på platformene, uden at deres mentale helbred bliver skadet. Og det kan jo for eksempel være ved nogle spil eller nogle funktioner, som gør, at man bliver hængende i længere tid, end man har lyst til, så man bliver afhængig. Det kan også være billeder af selvskade eller spisevægring, eller hvor man bliver opfordret til at gøre nogle ting, som påvirker en negativt fysisk eller mentalt.

Men for lige at vende tilbage til mit første spørgsmål her: alle danske platforme er altså, som jeg kan forstå på dig, omfattet, og I har kortlagt, at der er cirka 400?

- Vores bedste bud er omkring 400, ja. Og det er jo varierende størrelse, kan man sige, men ud fra vores generelle kendskab til danske virksomheders størrelse, så ligger langt, langt hovedparten, nok oppe omkring 80 til 90 procent af de har 400, de ligger i kategorien små eller mikro, og der gælder særlige, få regler for dem, kan man sige, fordi DSA'en ligesom er bygget op på den måde, at den har varierende krav afhængig af, hvor stor din platform er.

Og så er der de der "very large online platforms". Hvem er de?

- Det er som sagt Kommissionen, der udpeger dem, og det er Facebook, Google, X, Tik Tok, Snapchat, Temu, Shein, tror jeg den hedder, den kinesiske handelsplatform, og så er der en række pornosider, der også er udpeget. Det er bare eksempler. Og jeg mener, at der er lige godt 20 på nuværende tidspunkt, men det er jo noget Kommissionen løbende vil udpege.

Og det er ikke danske nogen af dem?

- Nej, det er det ikke.

Så det er ikke bare et spørgsmål om, at de skal ændre sådan et par småting på deres side for at overholde DSA'en, forstår jeg. Altså de store her, der er virkelig nogle krav, de skal til at leve op til, og de skal gøre en indsat, ikke?

- Det skal de, og det skulle meget gerne vise sig, at det også har en effekt, fordi mange platforme har jo haft nogen sikkerhedsforanstaltninger, men nu har man prøvet at stille nogle krav, som for alvor skal begrænse udbredelsen af ulovligt indhold. Det er klart, for nogle af platformene vil det betyde, at de faktisk skal investere både tid og penge i at få nogle nye systemer op at stå.

Hvilke nogle regler gælder så for de mindre platforme?

- Ja, man kan sige, der er dem, jeg talte om før, altså mikro og små, og der er ganske få krav, og det er blandt andet det her med, at de skal have et kontaktpunkt. Man skal simpelthen kunne finde en e-mailadresse eller lignende, hvor man kan gå ind og kontakte dem. Så skal de have nogle vilkår, altså nogle forretningsbetingelser, kan man sige, som du og jeg som brugere kan læse, hvad er det, der gælder? Hvornår fjerner de med et indhold? hvornår kan de tillade sig at gøre det? Og det skal være nogle vilkår, der er til at forstå. Så skal de også have en anmeldelsesfunktion, så man kan anmelde det her ulovlige indhold, og de er forpligtet til også at behandle alle anmeldelser. Og så kan man sige, så er det først når man rykker op i næste, hvor du ikke taler om de helt små mere, at der kommer nogle yderligere forpligtelser.

Kan du sige lidt mere om, hvilke krav der bliver stillet til de mellemstore virksomheder? Vi har talt om de der helt store, der ikke er nogen i Danmark, og vi har talt om de helt små, som der ikke var ret mange krav til, men der er jo de her, der ligger lige i midten.

- Ja, det er rigtigt. Der er faktisk en lang række krav til dem, og man kan sige, at hvis du for eksempel har fået fjernet noget indhold, så har du krav på en begrundelse osv., men du faktisk også krav på, at du kan klage til platformen. Og det er et af de krav, der gælder for de her mellemstore og store onlineplatforme. Så gælder der også det, at en mellemstor eller stor platform skal give en prioriteret stilling til pålidelig indberetter. Det lyder lidt indviklet, men det vil sige, nu har vi for eksempel udpeget en pålidelig indberetter i Danmark her for nylig, og det er jo en organisation, som har særlig viden inden for et givent område, og som sidder og anmelder ulovligt indhold. Og de her anmeldelser har typisk en ret høj kvalitet. Derfor så har man valgt at sige, jamen så skal platformene faktisk prioritere at kigge på de anmeldelser først, fordi det kunne være, der var noget vigtigt her. Så det skal du som onlineplatform; du skal kigge på de har pålidelige indberettere og deres anmeldelser som noget af det første. Så er der nogle særlige krav til, at platformene skal beskytte børn og mindreårige generelt online og så sikre, at de får en særlig beskyttelse. Og det er noget, Kommissionen er ved at kigge på, hvad det betyder nærmere, men altså, det er klart, man skal have det for øje, at der gælder nogle særlige regler.

Der har været tale om noget med nogle aldersgrænser og sådan noget.

- Ja, altså noget aldersverifikation er man ved at arbejde på i EU-regi, så man rent faktisk ikke bare kan kigge af i "ja jeg er over 16", men at der er nogle mekanismer så du ikke får mulighed for at komme derind, hvis der er nogle ting derinde, som du ikke burde se. Så er der også et forbud mod at lave målrettet reklame til mindreårige, som også kun gælder for de her mellemstore, og selvfølgelig også for de helt store, men i hvert fald ikke for de for de meget små.

Hvordan finder jeg som virksomhed egentlig ud af, hvilket segment af dem her jeg tilhører, og hvad jeg dermed så skal leve op til?

- Ja, det er jo et helt centralt spørgsmål, kan man sige, når man sidder derude som virksomhed: hvad pokker skal jeg gøre, og hvordan finder jeg rundt i det her? Selvfølgelig skal man starte helt indledningsvist med at sige, er jeg overhovedet en formidlingstjeneste? Og der er det lidt vigtigt, at man holder fast i, at hvis du har din egen virksomhed, og du har en hjemmeside, hvor du sælger nogle ting, så er du ikke en digital formidlingstjeneste. Det er du dér, hvor du ligesom formidler noget på andres vegne. Så det er jo den første lakmustest, man kan lave; man kan gå ind på kfst.dk, hvor vi har lavet sådan lidt mere vejledning og en lille wizard om, hvordan man kan prøve og finde frem til, hvad er det for nogle parametre der gør, at man overhovedet er en onlineformidlingstjeneste, og hvor man i givet fald skal placeres ind i det hierarki. Og når man så finder ud af, hvad for en type tjeneste man er, så er der også ligesom en vejledning til de krav, der gælder for mig. Fordi som jeg siger, så er der ligesom denne her byggeklodsmodel, eller hvad man skal kalde det, altså der kommer flere og flere krav på jo større du er, jo mere avanceret din tjeneste er, og det bliver for omfattende at stå og gennemgå her, men der skulle gerne ligge noget brugbar vejledning til, at man i hvert fald kan finde ud af, hvor man hører hjemme og ellers så kan man jo også kontakt os for noget vejledning.

Og så understreger jeg lige, at det er på kfst.dk/DSA, så kan man faktisk komme direkte derhen, hvor alt vores viden og stof og formidling om DSA'en ligger. Hvis vi nu skal se lidt nærmere på det rent indholdsmæssige, hvad kan ulovligt indhold så være?

- Ja, altså det er jo ikke noget, man kan slå op i DSA'en og se, hvad ulovligt indhold er. Det er netop noget, der er ulovligt, fordi det står i en anden lov, og det kan jo helt typisk være i straffeloven, hvor der for eksempel står, hvad der kan være seksuelt misbrug af børn. Det må du ikke lægge billeder af på internettet. Du må heller ikke lægge en artikel op, hvor du udtaler dig racistisk. Det er ulovlige udtalelser eller ulovlige billeder. Så kan der også være nogle produkter, der er ulovlige, og det vil typisk være i produktsikkerhedslovgivningen at sådan noget er beskrevet, så det er noget man ligesom skal ud og finde i anden lovgivning. Det kan også være markedsføringsloven, der beskriver, at reklamer der benytter sig af den og den teknik eller andet er ulovlige. Så det er forskellige ting, kan man sige.

Har du nogle eksempler på, hvor DSA'en er blevet sat i gang til at virke nu?

- Ja, man kan sige én ting er jo, at vi i tilsynet modtager klager, men vi kan også selv tage sager op. Og der var vi faktisk tidligere på året i dialog med DR og TV2, som jo oplevede, at flere af deres kendte værter blev misbrugt som clickbait, kan man sige, for at få brugere ind på nogle sider, som så viste sig at være svindel; investeringer i Bitcoins på forskellig vis, som var noget svindel. Og der kan vi jo ikke sige, om det er en overtrædelse af DSA'en, fordi det *kan* det være, bl.a. fordi at både tv-værterne, men også DR og TV2 oplevede, at de ikke rigtig fik svar fra Facebook, når de anmeldte det her ulovlige indhold. Men også, at der er nogle særlige pligter for Facebook, og andre store platforme, til faktisk selv at holde lidt øje med det her ulovlige indhold, der bliver ved med at poppe

op. Så det var en sag, vi tog op i samarbejde med DR og TV2, selvfølgelig, og efter aftale sendte en beskrivelse af deres oplevelser til det irske DSA-tilsyn, som har tilsynet med Facebook, fordi de hører hjemme i Irland, men også til Kommissionen, som er enekompetent til at vurdere nogle af de her særlige overtrædelser. Så det er jo et helt konkret eksempel på, hvor DSA'en kan have en effekt, og hvor den faktisk rammer rigtigt ned i noget af det som brugerne oplever. Og så har vi så til gode at se, hvad der kommer ud af det.

Der er altså også et andet eksempel, som ligesom er den anden side af det.

- Ja, altså man kan sige, der har jeg måske ikke lige et konkret eksempel, men sådan mere generelt talt, det ene er, når du selv oplever noget ulovligt, som vi lige var inde på, så er det der, hvor du selv har lagt noget op, som tjenesten så fjerner. Og der beskytter DSA'en dig på den måde, at du skal have en meddelelse eller en underretning fra platformen, hvor den siger "nu har vi fjernet det her indhold", og så skal du have en helt konkret begrundelse om, hvorfor er det fjernet, og hvad er mine klagemuligheder. Så det kan jo være, hvis du som politiker har udtalt dig om noget du oplever, at du får det fjernet med henvisning til, at det er ulovligt, så skal du altså have at vide, hvad det helt præcist er ulovligt, også så du ikke får knægtet din ytringsfrihed.

Nu har vi snakket lidt om, hvad det er, man ikke må, men så skal vi også snakke lidt om, hvordan den her håndhævelse fungerer. Du har lige nævnt lidt, at I har modtaget denne her henvendelse, eller I har talt med TV2 og DR, og I har sendt noget videre til det irske DSA-tilsyn. Men selve håndhævelsen, altså hvad sker der egentlig, hvis I finder noget, eller I får en anmeldelse?

- Altså, hvis vi får en klage i DSA-tilsynet, og det har vi heldigvis fået, så kigger vi i første omgang på, om det overhovedet er inden for skiven; altså er det her en mulig overtrædelse af DSA'en, og så kigger vi selvfølgelig på: er det en dansk platform, der klages over, fordi er det det, så er det os selv, der skal i gang og skal behandle klagen. Og så vil vi selvfølgelig gå i dialog med klageren og i sidste ende jo formentlig også virksomheden og sige "kan det passe, at brugeren har oplevet sådan og sådan og hvorfor hænger det sådan sammen? Og er I nu opmærksom på reglerne?". Og i første omgang vil vi vejlede virksomhederne, fordi det er relativt nye regler, vi taler om, så vi farer måske ikke lige ud med bødeblokken, men giver virksomhederne mulighed for at rette ind. Hvis det derimod er en udenlandsk tjeneste, der klages over, og det er det, vi ser helt overvejende, jamen så skal klagen videre til det land, hvor tjenesten er etableret. Og det er i mange, mange tilfælde Irland, som huser de her store tjenester. Og så vil vi oplyse sagen; det vil sige, vi går ud og henter lidt flere oplysninger fra klageren, hvis nu der ikke er så mange oplysninger, og sender noget dokumentation med. Og så ryger klagen altså til Irland, eller det pågældende land, og nogle gange også til Kommissionen. Og så er vi ligesom i dialog med dem, indtil sagen bliver afgjort.

Og når så sagen er afgjort, hvilke sanktioner er der så over for de her virksomheder, som måske har overtrådt DSA'en?

- Jamen, hvis vi taler om danske virksomheder, så har vi, ja, overordnet set, kan man sige, at vi selvfølgelig har de samme sanktionsmuligheder, for de følger af forordningen. I Danmark har vi så den særlige mulighed, at vi kan give det, der hedder et bødeforlæg. Men lad os bare tale ud fra, hvad man kan ifølge forordningen: der kan man give påbud, altså sådan lidt en løftet pegefinger, og sige "I skal indrette efter reglerne". Og hvis ikke virksomheden gør det, så kan man give tvangsbøder, som jo ligesom skal få dem på rette vej. Og hvis det heller ikke virker, så kan man give en bøde i sidste ende. Og som sagt, der har vi så i Danmark den særlige mulighed med, at vi kan

afslutte det med et bødeforlæg, som også er det man oplever ved en færdselsforseelse, hvor man ligesom bliver enig om, at man afslutter sagen med en bøde.

Men ude i verden, der kan det jo godt blive en kæmpebøde, det her.

- Det kan det. Altså for de rigtig store tjenester, der taler vi om, at de har en kæmpe omsætning, og bøderne kan udgøre op til 6 % af deres globale omsætning. Så ja, det kan blive potentielt rigtig, rigtig stort. Men det er nok også måske det, der har været efterlyst; at det skal kunne mærkes.

Nu nævnte du før, at der er nogle - jeg kan ikke engang huske, hvad de hedder på dansk...

- Pålidelige indberettere.

Ja, som hedder Trusted flaggers i EU-regi sådan internationalt. Kan du lige fortælle lidt mere om dem - hvad er det for nogen?

- Jo, men det er noget, man kan søge om at blive. Og det kan for eksempel være organisationer, som har en særlig viden inden for, det kan eksempelvis være misbrug af børn, eller det kan være krænkelse af intellektuelle ejendomsrettigheder, som det nu var tilfældet med RettighedsAlliancen, som er en organisation vi lige har udpeget for nyligt, som den første danske pålidelige indberetter. Og det betyder så, at de har en lidt særlig stilling, fordi de har onlineplatforme, når de får en anmeldelse fra en pålidelig indberetter, så er de forpligtet til at kigge på den som det første, kan man sige, de har en prioriteret stilling, og det er jo fordi man mener, at de organisationer, de netop har en særlig viden, og de har måske typisk erfaring med at anmelde ulovligt indhold. Så når en platform får en anmeldelse, så er den lidt nemmere at gå til måske, end hvis det er du og jeg, der sidder og skriver en anmeldelse.

Hvordan bliver man pålidelig indberetter?

- Jamen, man skal opfylde nogle betingelser i DSA'en, og den ene er, at man netop skal have ekspertise inden for et særligt område. Det kan man så dokumentere ved, at man har en særlig uddannelse, eller man har erfaring inden for et område. Og så skal man også være uafhængig af platformene, fordi det ikke rigtig hjælpe noget, at man for eksempel får kæmpestore donationer fra Facebook, og så vil man i øvrigt gerne være trusted flagger. Det kunne måske skabe lidt tvivl om, man nu var helt uafhængig. Så man skal være uafhængig af platformene, og så skal man også behandle alle anmeldelser omhyggeligt. Og det kan man sige, det kan være svært at bevise på forhånd, men tit så har man noget erfaring i de her organisationer med, hvor meget indhold man tidligere har anmeldt, og hvor meget, der har vist sig også at være ulovligt i sidste ende, og hvor platformene så har taget det ned. Og så søger man hos os, der kan man også finde en ansøgningsformular inde på kfst.dk, og så vurderer vi den, og så bliver man udpeget. Og på EU-plan er der p.t. udpeget fem i alt, tror jeg. Så det er sådan stille og roligt under opbygning. Jeg tænker der er mange lande, der har ansøgninger liggende, ligesom vi har en seks-syv liggende, mener jeg p.t., som vi skal kigge på.

Hvorfor vil en virksomhed gerne være en pålidelig indberetter?

- Ja, man kan sige, det er måske ikke så meget virksomhed, men mere organisationer. Men ja, altså det vil de jo gerne, fordi de er dygtige inden for det her område og kan være med til at bekæmpe noget materiale, som de af den ene eller anden årsag synes, der er rigtig god grund til at få fjernet fra nettet.

Så det er en slags blåstempling af, at de rent faktisk kan noget på det her område?

- Lige præcis.

Alt det her er jo vedtaget og implementeret for at slå hårdere ned på dem, som deler ulovligt og skadeligt indhold. Altså det skal gøre det mere gennemsigtigt og mere trygt at færdes på nettet. Men hvordan kommer jeg som forbruger egentlig til at kunne mærke det?

- Jeg håber, du kommer til at mærke det som forbruger i den forstand, at du vil se færre ulovlige produkter. De vil blive fjernet, simpelthen, så dem vil du slet ikke få mulighed for at købe. Og derudover så skulle man også rigtig gerne opleve, at der bliver mere trygt at være for børn og mindreårige; at de ikke bliver mødt med det her meget ulovlige og meget skadelige indhold, som der har været rigtig meget fokus på den sidste tid. Det tror jeg er de primære ting, jeg vil nævne.

Nu har vi talt rigtig meget om, hvad det her får af betydning for virksomhederne, men helt lavpraktisk; hvad skal man gøre, hvis man vil klage til os?

- Hvis man vil klage, så skal man gå ind på [kfst.dk](http://kfst.dk) og finde klageformularen. Så kan man udfylde den, og der kan man selvfølgelig også tage fat i os, hvis man synes, der er noget, der er svært at udfylde. Man kan også skrive en mail til os, og så den vej rundt sende en klage.

Og det er igen på [kfst.dk/DSA](http://kfst.dk/DSA), at man kan finde de her steder. Carina vi skal til at runde af for denne gang. Der er nok at sætte sig ind i for de digitale virksomheder, og forhåbentlig giver det en positiv effekt for forbrugerne. Tak fordi du kom, Carina.

- Selv tak.

Og tak fordi du lyttede med derude. Der ligger mange flere episoder af den her podcast på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside, [kfst.dk](http://kfst.dk), og der hvor du plejer at lytte. Og hvis du nu skulle have lyst til at vide lidt mere om, hvad DSA betyder for forbrugerne, så har vi også lavet et afsnit i vores anden podcast, Råd til forbrug, som du finder på hjemmesiden [forbrug.dk](http://forbrug.dk).