

Konkurrencerådsafgørelse den 24. juni 2026

Metas overtrædelse af P2B-forordningen



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Journal nr. 24/07215

Afgørelsen er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Indholdsfortegnelse

1.	RESUME.....	5
2.	AFGØRELSE.....	7
3.	SAGSFREMSTILLING.....	8
3.1	Indledning.....	8
3.2	De involverede virksomheder.....	8
3.3	Baggrund og den omhandlede adfærd.....	8
3.3.1	Facebook-siden og Facebook-gruppen.....	9
3.3.2	Virksomhedsside på Facebook.....	11
3.3.3	Metas tjenestevilkår og handelsvilkår.....	12
3.3.4	Klagers korrespondance med Meta og det efterfølgende forløb.....	13
3.4	Høringssvar.....	19
3.4.1	Metas høringssvar.....	19
3.4.2	Klagers høringssvar.....	19
3.4.2.1	Sagen omfatter endnu en Facebook-side og en Meta annoncekonto.....	20
3.4.2.2	Inddragelse af øvrige bestemmelser fra P2B-forordningen.....	21
3.4.2.3	Inddragelse af anden regulering.....	21
4.	VURDERING.....	22
4.1	P2B-reglernes anvendelse.....	22
4.1.1	Klager er en erhvervsbruger.....	24
4.1.1.1	Delkonklusion vedrørende erhvervsbruger.....	24
4.1.2	Facebook er en onlineformidlingstjeneste.....	25
4.1.2.1	Facebook er en informationssamfundstjeneste.....	25
4.1.2.2	Facebook muliggør erhvervsbrugeres tilbud af varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner.....	29
4.1.2.3	Facebook leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere.....	32
4.1.2.4	Delkonklusion vedrørende onlineformidlingstjeneste og udbyder af onlineformidlingstjeneste.....	33
4.1.3	Konklusion vedrørende P2B-reglernes anvendelse.....	34
4.2	Metas adfærd efter P2B-forordningen.....	34
4.2.1	Metas begrundelsespligt efter artikel 4.....	34
4.2.1.1	Meta besluttede ikke at genetablere Klagers adgang.....	35
4.2.1.2	Meta har ikke begrundet sin beslutning om suspension.....	39
4.2.2	Konklusion vedrørende Metas begrundelsespligt.....	41
4.2.3	Metas klagebehandling efter artikel 11.....	41
4.2.4	Artikel 11 finder anvendelse.....	41

4.2.4.1	Klager har ikke klaget.....	41
4.2.4.2	Klager har ikke klaget i overensstemmelse med P2B-forordningen	43
4.2.4.3	Klagen skal behandles i Metas interne klagebehandlingssystem	44
4.2.4.4	Krav til internt klagebehandlingssystem i P2B-forordningens artikel 11.....	44
4.2.4.5	Metas klagebehandling lever ikke op til kravene i artikel 11	45
4.2.4.6	Metas forklaring på manglende svar og løsning.....	47
4.2.5	Konklusion vedrørende Metas klagebehandling	50
4.3	Begrundelse for påbud	50
4.3.1	Påbuddet er proportionalt	51
4.3.2	Påbuddet strider ikke mod lovgivers intentioner	53
4.4	Samlet konklusion	54
4.5	Klagevejledning.....	54
5.	BILAG	55

1. Resume

1. Denne sag drejer sig om Meta Platforms Ireland Limiteds ("Meta") overtrædelse af artikel 4 og 11 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester ("P2B-forordningen"), som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen håndhæver i henhold til § 3 i lov nr. 740 af 30. maj 2020 om håndhævelse af P2B-forordningen ("P2B-loven").¹
2. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, pålægger udbydere af onlineformidlingstjenester (i dette tilfælde Meta) en begrundelsespligt, hvis udbyderen beslutter at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester (i dette tilfælde Facebook) til en erhvervsbruger. Artikel 4, stk. 3, 1. pkt., pålægger endvidere udbydere af onlineformidlingstjenester (i dette tilfælde Meta) at give erhvervsbrugere mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces.
3. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2, indeholder en række krav til udbydere af onlineformidlingstjenesters (i dette tilfælde Metas) interne klagebehandlingssystem til behandling af klager fra erhvervsbrugere, herunder krav om let tilgængelig og effektiv klagebehandling inden for en rimelig tidsfrist.
4. Sagen er startet på baggrund af en klage fra [...], direktør og enejer af virksomheden Clothing By Ros ApS (samlet "Klager"), der driver en webshop, som sælger tøj til kvinder. Klager anvendte Facebook til at markedsføre virksomhedens produkter via virksomhedens Facebook-side "Ros" ("Facebook-siden") og den tilknyttede Facebook-gruppe ROS VIP Gruppe ("Facebook-gruppen").
5. Efter et hackerangreb omkring den 31. august/1. september 2023 mistede Klager adgangen til og kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
6. Den 2. september 2023 henvendte Klager sig til Meta om hackerangrebet. Meta oplyste Klager, at Meta arbejdede på at løse problemet, og at Meta ville vende tilbage hurtigst muligt. Meta orienterede herefter hhv. den 15. oktober 2023 og 18. oktober 2023 Klager om, at Meta ville lukke sagen, hvis Meta ikke hørte fra klager.
7. Klager kontaktede på den baggrund politiets Cyber Crime Center ved National enhed for Særlig Kriminalitet ("NSK"), som fra november 2023 til februar 2024 forsøgte at få kontakt til Meta vedrørende Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen. Efter flere rykkere til Meta meddelte NSK Klager, at NSK ikke kunne hjælpe yderligere, da Meta ikke svarede.²
8. Den 16. marts 2024 indsendte Klagers danske advokat en klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen over Metas manglende behandling af Klagers henvendelser samt genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.³

¹ P2B-forordningen er en EU-retsakt med direkte virkning i medlemsstaterne. P2B-loven er en national håndhævelseslov, der fastlægger rammerne for styrelsens håndhævelse og sanktionering af forordningen i Danmark.

² Bilag 3C.

³ Bilag 3.

-
9. Den 9. juli 2025, næsten to år efter Klagers første henvendelse til Meta, genoprettede Meta Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
 10. Det er styrelsens vurdering, at kriterierne i P2B-lovens § 1, stk. 2, for at P2B-loven finder anvendelse, er opfyldt i denne sag.
 11. Det er endvidere styrelsens vurdering, at Meta senest den 18. oktober 2023 besluttede at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester (adgangen til og kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen) til Klager i henhold til P2B-forordningens artikel 4, stk. 1.
 12. Det er i forlængelse heraf styrelsens vurdering, at Meta har overtrådt P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 og 3, ved (i) ikke at have givet Klager en begrundelse for beslutningen om, at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester på ubestemt tid, og (ii) ikke at have givet Klager mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces.
 13. Endelig er det styrelsens vurdering, at Meta har overtrådt P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2, ved ikke at have sikret, at behandlingen af Klagers klage (i) er sket inden for en rimelig tidsfrist (ii), står i et rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet (proportionalitet), (iii) har været hurtig og effektiv under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem samt ved ikke at have sikret (iv) lettilgængelig klagebehandling for Klager, herunder en bilateral løsning, og (v) behørig hensyntagen til Klager og den nødvendige opfølgning på klagen for at behandle det rejste problem.
-

2. Afgørelse

-
14. Konkurrencerådet træffer følgende afgørelse:
15. Det meddeles Meta Platforms Ireland Limited, at Meta Platforms Ireland Limited har overtrådt P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 og 3, 1. pkt., samt artikel 11, stk. 1 og 2, ved:
- » ikke senest den 18. oktober 2023 at have givet [...] / Clothing By Ros ApS en begrundelse for Meta Platforms Ireland Limiteds beslutning om at suspendere leveringen af [...] s / Clothing By Ros ApS' adgang til og kontrol med Facebook-siden "Ros" og Facebook-gruppen "ROS VIP Gruppe".
 - » ikke at have givet [...] / Clothing By Ros ApS mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af Meta Platforms Ireland Limiteds interne klagebehandlingssystem.
 - » ikke at have sikret, at behandlingen af [...] s / Clothing By Ros ApS' klage (i) er sket *inden for en rimelig tidsfrist* (ii), står i et *rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet*, (iii) har været *hurtig og effektiv* under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem samt ved ikke at have sikret (iv) *lettilgængelig klagebehandling* og under (v) *behørig hensyntagen* til [...], hendes virksomhed Clothing By Ros ApS og den nødvendige opfølgning på klagen for at behandle det rejste problem.
16. I medfør af P2B-lovens § 7, stk. 1, påbyder Konkurrencerådet Meta Platforms Ireland Limited at sikre, at erhvervsbrugere, herunder [...] / Clothing By Ros ApS, får:
- » en begrundelse, hvis Meta Platforms Ireland Limited beslutter at suspendere leveringen af Facebook til en erhvervsbruger, i overensstemmelse med P2B-forordningens artikel 4, stk. 1,
 - » mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i P2B-forordningens artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces i overensstemmelse med P2B-forordningens artikel 4, stk. 3, og
 - » behandlet deres henvendelser efter P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra a) - c) i overensstemmelse med kravene til klagebehandling i P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2.
-

3. Sagsfremstilling

3.1 Indledning

17. Denne sag er startet på baggrund af en klage fra [...], der er eneejer og direktør i virksomheden Clothing By Ros ApS ("Clothing by Ros" og sammen med [...] "Klager").
18. Sagen drejer sig om, at Meta Platforms Ireland Limited ("Meta") har overtrådt P2B-forordningens artikel 4 og 11, som pålægger udbydere af onlineformidlingstjenester en begrundelsespligt, hvis udbyderen beslutter fx at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en erhvervsbruger, og som stiller en række krav til udbyderens interne klagebehandlings-system til behandling af klager fra erhvervsbrugere.
19. Metas overtrædelse består i, at Meta (i) ikke har begrundet suspensionen af Klagers adgang til og kontrol med virksomhedens Facebook-side og Facebook-gruppe efter artikel 4, stk. 1, (ii) ikke har givet Klager mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af Metas interne klagebehandlingsproces efter artikel 4, stk. 3, og (iii) ikke har behandlet Klagers klage til Meta i overensstemmelse med artikel 11, stk. 1 og 2.

3.2 De involverede virksomheder

20. Meta er det selskab i Meta-koncernen, der leverer tjenesterne Facebook og Instagram, og som brugerne indgår aftale med, hvis de ønsker at anvende disse tjenester.⁴
21. Clothing By Ros er en dansk virksomhed, der er ejet af [...], som også er direktør i virksomheden.⁵
22. Klager driver en webshop og sælger tøjprodukter til kvinder via virksomhedens hjemmeside.
23. Inden et hackerangreb den 31. august/1. september 2023 anvendte Klager Metas tjenester Instagram og Facebook til at markedsføre virksomhedens tøjprodukter og til at kommunikere med virksomhedens kunder.⁶

3.3 Baggrund og den omhandlede adfærd

24. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen modtog den 16. marts 2024 en klage over Meta fra Klager. Klagen vedrørte Klagers manglende adgang til og kontrol med Clothing By Ros' Facebook-

⁴ Jf. https://www.facebook.com/terms/?locale=da_DK

⁵ Meta har i sit høringssvar, jf. nedenfor under pkt. 3.4, gjort gældende, at der skal sondres mellem Klager som fysisk og juridisk person. Den fysiske person har i sagen handlet som repræsentant for den juridisk person, og både juridiske og fysiske personer kan være "erhvervsbrugere" omfattet af P2B-forordningen (P2B-lovens § 2, nr. 1 og P2B-forordningens artikel 2, nr. 1), hvorfor det ikke ses nødvendigt at sondre ud over det, som fremgår i afgørelsens pkt. 21.

⁶ Jf. brev fra advokat Lars Borring af 16. marts 2024 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vedr. klage over Meta (herefter Bilag 3) og brev fra advokat [...] af 22. maj 2025 med svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål (herefter Bilag 4).

side og Facebook-gruppe, som følge af et hackerangreb omkring den 31. august/1. september 2023.⁷

3.3.1 Facebook-siden og Facebook-gruppen

25. Klager oprettede den 14. december 2017 Facebook-siden.⁸ Facebook-siden er en såkaldt Facebook-virksomhedsside, jf. afsnit 3.3.2 nedenfor, og blev oprettet via [...]s personlige Facebook-konto, som også var administrator af Facebook-siden. [...]s personlige Facebook-konto havde administratorrettighederne til Facebook-siden⁹, og Klager havde således adgang til og kontrol med Facebook-siden inden hackerangrebet.
26. Facebook-siden blev udviklet af Klager, og Facebook-sidens 57.302 følgere blev ifølge Klager opbygget gennem store investeringer i Facebook-siden.¹⁰
27. Klager har bl.a. oplyst følgende om **Facebook-siden**:

*"Forretningssiden er blevet udbygget af [...] og det store følgeskab er blevet opbygget gennem store investeringer fra hendes side. Hun har overfor Facebook brugt 800 tusinde danske kroner på at markedsføre og købe annoncer på Facebook og hun har brugt omkring 100 tusinde kroner på markedsførings konsulenter, der har hjulpet med at bygge forretningens følgeskab på Facebook og sælge tøj til kunderne."*¹¹

"All Clothing By Ros products and stock inventory were linked to Meta, so the customers could tag the products in the company's Ads. By tagging them, customers would be directed to the company's website to buy the products. [...]"

*As regards, the Facebook business page, on this page, the company could list all its stock of clothes by photos and or text. The page was mostly used to show Ads for the company's clothing."*¹²

28. Klager oprettede i sommeren 2018 Facebook-gruppen "ROS VIP Gruppe" ("Facebook-gruppen"). Facebook-gruppen blev anvendt af Klager og ansatte i Clothing By Ros til at give kunder direkte kontakt til tøjforretningen og skabe et forum for vejledning om tøjstørrelse, pasform mv.¹³ Facebook-gruppen blev administreret gennem Facebook-siden¹⁴, og [...]s personlige Facebook-konto var således administrator af Facebook-gruppen igennem Facebook-siden. Klager havde således adgang til og kontrol med Facebook-gruppen inden hackerangrebet.
29. Klager har bl.a. oplyst følgende om **Facebook-gruppen**:

⁷ Bilag 3 og Brev fra Plesner af 9. april 2025 med Metas bemærkninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder (herefter Bilag 5).

⁸ Skærmbillede af "Sideoplysninger" for Facebook-siden "Ros" sendt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen den 2. april 2025 (herefter Bilag 14), Bilag 15 og Bilag 16.

⁹ Brev fra Plesner af 4. august 2025 med Metas supplerende bemærkninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder (herefter Bilag 7).

¹⁰ Bilag 3 og Bilag 4.

¹¹ Klagen af 16. marts 2024, jf. Bilag 3.

¹² Bilag 4.

¹³ Bilag 3 og Bilag 4.

¹⁴ Bilag 5

"Fællesskabet i Ros VIP Gruppen sikrede medlemmerne tryghed bl.a omkring at kunne finde korrekte tøjstørrelser mm. så medlemmerne kunne være sikre på ikke at skulle betale tilbagefragtsgebyrer, men finde det rette produkt i første forsøg.

Ros VIP Gruppen udgjorde en kernemæssig del af forretningen "Clothing by Ros" og det høje medlemstal blev udviklet på baggrund af en vedvarende indsats fra [...] og hendes ansatte i firmaet.

[...] estimerer, at hun siden 2018 selv har brugt over 2000 arbejdstimer på at give sine kunder direkte kontakt til forretningen gennem Ros VIP Gruppen, ligesom hun havde 4 ansatte til at arbejde på at vedligeholde, moderere og skabe nye opslag i gruppen, inden hackere afskar adgangen til siden."¹⁵

30. Det fremgår sammenfattende heraf, at Klager anvendte Facebook-siden til at markedsføre Clothing By Ros' tøjsortiment og vise produktannoncer, der ledte kunderne direkte til Clothing By Ros' hjemmeside, hvorfra et eventuelt salg blev gennemført. Endvidere fremgår det, at Facebook-gruppen, der blev administreret gennem Facebook-siden, blev anvendt af Klager og ansatte i Clothing By Ros til at give kunderne direkte kontakt til tøjforretningen.
31. Ifølge Klager var Facebook-siden og Facebook-gruppen Klagers primære markedsføringskanal.¹⁶ Klager har oplyst, at virksomheden også solgte sine produkter til kunder i Sverige og Tyskland.¹⁷
32. Facebook-siden var tilknyttet mindst én annoncekonto og mindst én Business Manager-konto¹⁸, og Metas fakturaer for annoncering blev udstedt til Clothing By Ros.¹⁹
33. Det fremgår af Facebooks hjemmeside, at en annoncekonto bruges til at offentliggøre, administrere og måle en virksomheds annoncer²⁰, og at virksomheder kan bruge Meta-annoncer til *"at øge deres onlinesalg, få flere besøgende i butikken og finde nye kunder"*²¹. Endvidere fremgår det af Facebooks hjemmeside, at en Business Manager-konto er en central hub, der kan integrere alle virksomhedsoplysninger og Facebook-marketingmateriale på ét sted, og som kan strømline driften for virksomheder.²²
34. Facebook-siden var også tilknyttet Clothing By Ros' Instagram-konto, hvortil Klager også mistede adgangen og kontrollen efter hackerangrebet. Klagers adgang til og kontrol med Instagram-kontoen blev dog genoprettet den 6. september 2023, efter at Klager ved hjælp af fremsendt billedokumentation mv. havde dokumenteret sin adkomst til Instagram-kontoen over for Meta/Instagram.²³

¹⁵ Bilag 3.

¹⁶ Bilag 3.

¹⁷ Bilag 2 til klage af 16. marts 2024 – mailkorrespondance mellem Klager og Meta i perioden 12. september 2023 til 1. november 2023 (herefter Bilag 3A).

¹⁸ E-mail fra advokat [...] af 6. august 2025 med svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål (herefter Bilag 2), og Bilag 7.

¹⁹ Eksempel på Meta faktura af 31. maj 2023, faktura nr. 30501575, til Clothing By Ros for annoncering (herefter Bilag 17).

²⁰ <https://da-dk.facebook.com/business/help/4073236966570?id=649869995454285>, besøgt 17. oktober 2025

²¹ Jf. <https://da-dk.facebook.com/business/ads#overview>, besøgt 17. oktober 2025.

²² <https://da-dk.facebook.com/business/tools/business-manager/get-started-guide>, besøgt 17. oktober 2025

²³ Bilag 3, side 3.

3.3.2 Virksomhedsside på Facebook

35. Det fremgår af Metas hjemmeside under "Hjælp til virksomheder", at der kræves en personlig Facebook-konto/-profil²⁴ for at oprette en Facebook-virksomhedsside (også kaldet en Facebook-side). Endvidere fremgår det, at de gratis funktioner på Facebook-siden kan bruges til at få kontakt til nye og eksisterende kunder:

"Opsæt din Facebook-virksomhedsside"

Når du har oprettet din side, kan du bruge de gratis funktioner til at få kontakt til nye og eksisterende kunder og sidefans.

Du skal bruge følgende til at oprette en side

- ***En personlig Facebook-profil:*** *Du skal have en profil, før du kan oprette en side. Oplysninger fra din personlige Facebook-profil vises ikke på din Facebook-side, medmindre du deler dem der. Din profil og din side betragtes som adskilte på Facebook.*²⁵ (Styrelsens understregninger)

36. Endvidere fremgår det af Facebooks hjemmeside, at:

*"Facebook-sider er beregnet til virksomheder, brands, organisationer og offentlige personer, der ønsker at dele opdateringer og få kontakt til folk."*²⁶ [Styrelsens understregninger].

37. På Metas hjemmeside under "Hjælp til virksomheder", "Om Facebook-sider" fremgår det herudover, at:

*"En Facebook-side er en gratis måde for virksomheder, brands, berømtheder, mærkesager og organisationer at nå ud til deres målgrupper på. Facebook-profiler kan være private, men sider er offentlige. [...]"*²⁷ [Styrelsens understregninger].

"Fordele ved sider"

[...]

- ***Alsidedig:*** *Din side inkluderer mange gratis værktøjer, der hjælper dig med at opnå specifikke mål på grundlag af din forretningsmodel.*
- ***Få kontakt til kunder:*** *Milliarder af mennesker bruger Facebook til at kommunikere med virksomheder. Brug din side til at opbygge loyalitet hos eksisterende og nye kunder.*
- ***Annoncer med din side:*** *Annoncer kan hjælpe dig med at skabe vækst for dit brand og udvide din målgruppe. Hvis du vil annoncere på Facebook, skal du have*

²⁴ En Facebook-konto er selve brugeradgangen til Facebook, dvs. login (navn, e-mailadresse/mobilnummer, adgangskode, fødselsdato og køn), der oprettes for at få adgang til Facebook. Når der oprettes en Facebook-konto oprettes automatisk en Facebook-profil, jf. https://www.facebook.com/help/188157731232424/?locale=da_DK, (besøgt 15. oktober 2025). En Facebook-konto forudsætter således en Facebook-profil og vice versa.

²⁵ <https://da-dk.facebook.com/business/help/1968057156746246?id=939256796236247> (besøgt 22.08.2025) og screen dump af hjemmesiden (herefter Bilag 8).

²⁶ Skærbillede af Facebooks hjemmeside – "Opret og administrer en Facebook-side" af 16. juni 2025 (herefter Bilag 9).

²⁷ Skærbillede af Metas hjemmeside – "Om Facebook sider" af 1. juli 2025 (herefter Bilag 10).

en side. Du kan bruge Facebooks annonceringsværktøjer til at oprette annoncer, angive budget og planlægge strategi.”²⁸ [Styrelsens understregninger].

”Mest populære sidefunktioner

”[...]

- **Værktøjer:** Du kan bruge vores gratis sideværktøjer til at få kontakt til kunderne og udvide din forretning. Værktøjer som Begivenheder og Aftaler kan hjælpe dig med at udvide din kundebase.
- **Indblik:** Brug Indblik til at finde kunder, som kunne være interesserede i, hvad du tilbyder. Du kan forstå handlinger, som folk udfører på sin side, f.eks. hvor ofte den Synes godt om, kommenterer eller deler opslag. Du kan også se indblik om dine konkurrenters sider for at lære mere om branchen og målgruppen.²⁹ [Styrelsens understregninger].

38. Sammenfattende fremgår det således af Metas og Facebooks hjemmesider, at der kræves en personlig Facebook-konto/-profil for at oprette en Facebook-virksomhedsside, og at Facebook-(virksomheds)sider er beregnet til bl.a. virksomheder, der ønsker at tilbyde virksomhedens produkter til forbrugere samt at udvide forretningen og kundebasen.

3.3.3 Metas tjenestevilkår og handelsvilkår

39. Brugere skal acceptere Metas vilkår, hvis de vil tilgå og bruge Facebook.
40. Følgende fremgår af Metas **tjenestevilkår**:

” Tjenestevilkår [...]

Disse tjenestevilkår ("vilkår") regulerer din adgang til og brug af Facebook, Messenger og de andre produkter, websites, funktioner, apps, tjenester, teknologier og software, som vi tilbyder (Meta-produkter eller produkter), med undtagelse af tilfælde hvor vi udtrykkeligt angiver, at der gælder separate vilkår (og ikke disse). [...]

Disse produkter leveres til dig af Meta Platforms Ireland Limited. Disse vilkår udgør derfor en aftale mellem dig og Meta Platforms Ireland Limited. Hvis du ikke kan acceptere vilkårene, må du ikke tilgå eller bruge Facebook eller de andre produkter og tjenester, som vilkårene er gældende for.

Disse vilkår (tidligere kaldet erklæring om rettigheder og ansvar) udgør hele aftalen mellem dig og Meta Platforms Ireland Limited angående din brug af vores produkter. De tilsidesætter enhver tidligere aftale. [...]

4.5 Diverse

1. Supplerende vilkår: Nogle af de produkter, vi tilbyder, er også reguleret af supplerende vilkår. Hvis du bruger nogen af disse produkter, får du mulighed for at acceptere supplerende vilkår, der vil blive en del af vores aftale med dig. Hvis du f.eks. opnår

²⁸ Bilag 10.

²⁹ Bilag 10.

adgang til eller bruger vores produkter til kommercielle eller forretningsmæssige formål, f.eks. køb af annoncer, salg af produkter, udvikling af apps, administration af en gruppe eller side til din virksomhed eller bruger vores målingstjenester, skal du acceptere vores handelsvilkår.³⁰ [Styrelsens understregninger].

41. Det fremgår sammenfattende heraf, at alle brugere af Facebook skal acceptere Metas tjenestevilkår, som udgør aftalen mellem Meta og brugerne af Facebook, samt at brugere, som anvender Metas produkter til kommercielle eller forretningsmæssige formål, herudover skal acceptere Metas handelsvilkår.

42. Det fremgår bl.a. af Metas **handelsvilkår**, at de:

*"[...] gælder for adgang til eller brug af **Meta-produkter** (eller "**produkter**"), til et erhvervmæssigt eller kommercielt formål (med undtagelse af de steder, hvor vi angiver, at separate vilkår, og ikke disse handelsvilkår, er gældende for en sådan adgang til eller brug af et Facebook-produkt). Erhvervmæssige eller kommercielle formål omfatter brug af annoncer, salg af produkter, udvikling af apps, administration af en side, administration af en gruppe i virksomhedsøjemed eller brug af vores målingstjenester, uanset virksomhedsform."³¹ [Styrelsens understregninger].*

43. Det fremgår heraf, at Metas handelsvilkår gælder for brug af Metas produkter til et erhvervmæssigt eller kommercielt formål, som bl.a. omfatter brug af annoncer, administration af en Facebook-side og administration af en Facebook-gruppe i virksomhedsøjemed.

3.3.4 Klagers korrespondance med Meta og det efterfølgende forløb

44. Omkring den 31. august/1. september 2023 mistede Klager adgangen til og kontrollen med Clothing By Ros' Facebook-side, Facebook-gruppe og Instagram-konto som følge af et hackerangreb, hvor hackerne overtog kontrollen med Facebook-siden, Facebook-gruppen og Instagram-kontoen.³²
45. Klager har oplyst, at dennes adgang til og kontrol med Instagram-kontoen blev genoprettet den 6. september 2023, efter at Klager ved hjælp af fremsendt billedokumentation mv. havde dokumenteret sin adkomst til Instagram-kontoen over for Meta/Instagram.³³ Kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen blev ikke genoprettet.
46. Klager har over for styrelsen oplyst, at Klager den 2. september 2023 kontaktede Meta vedrørende den manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-Gruppen, og at Meta telefonisk vendte tilbage til Klager og oprettede en sag samme dag.³⁴
47. Meta har over for styrelsen bekræftet, at Klager den 2. september 2023 kontaktede Meta Pro Team den 2. september 2023 gennem en support chat-funktion, og at der efterfølgende var en telefonisk drøftelse mellem Klager og en medarbejder i Meta Pro Team, hvor medarbejderen oplyste Klager et sagsnummer, samt at sagen var videregivet til rette interne team i Meta:

³⁰ Metas tjenestevilkår: https://www.facebook.com/terms/?locale=da_DK (besøgt 19. august 2025).

³¹ Metas handelsvilkår: https://www.facebook.com/legal/commercial_terms (besøgt den 19. august 2025).

³² Bilag 3 og Bilag 5.

³³ Bilag 3, side 3.

³⁴ Bilag 3, side 3.

"Based on the Complaint; the exhibits hereto provided in response to Meta's request for access to file; and Meta's internal investigation into the subject matter of the Complaint, Meta can confirm the following:

As stated in the Complaint [...] and Exhibit 2 hereto, [...] on 2 September 2023 the Complainant contacted Meta – specifically the so-called "Meta Pro Team" – through the support chat and subsequently had a phone call with someone from the Meta Pro Team about the issue. The Meta representative informed the Complainant that her enquiry was given reference no. 222084093843819 and had been forwarded to the relevant internal team."³⁵

48. Klager har over for styrelsen oplyst, at Klager efterfølgende sendte en e-mail til Facebook Community Operations team, da Klager ikke havde hørt yderligere fra Meta Pro Team. Facebook Community Operations team besvarede Klagers henvendelse den 12. september 2023 og anmodede i den forbindelse om en beskrivelse af problemerne med Facebook samt billedlegitimation fra [...] for at verificere hendes identitet.³⁶
49. Den 13. september 2023 besvarede Klager e-mailen fra Facebook Community Operations team. Heri beskrev Klager bl.a. den manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen og fremsendte billedlegitimation, oplysninger om virksomheden Clothing By Ros samt oplysninger om [...]s private e-mailadresse og personlige Facebook-konto, der var anvendt til at oprette Facebook-siden og Facebook-gruppen. Klager beskrev også, at virksomhedens salg primært var baseret på virksomhedens sociale medier på Instagram og Facebook, og at situationen derfor kunne koste [...] hendes virksomhed og medarbejderes job.³⁷
50. Meta har over for styrelsen bekræftet, at Klager og en medarbejder i Facebook Community Operations team havde en separat e-mailkorrespondance den 12.-13. september 2023 om de problemer som Klager oplevede, og at medarbejderen anmodede Klager om identifikationsdokumenter for at verificere, at [...] var den retmæssige ejer af den relevante Facebook-konto:

"As can be seen from Exhibit 2 to the Complaint, [...] on 12-13 September 2023 the Complainant had a separate email correspondence about the issue with someone from Meta's so-called "Community Operations team". With a view to ensuring that Meta would be investigating the correct account, the Meta representative requested identification documents to verify that the Complainant was the owner of the relevant account. In her response, the Complainant apparently provided copies of her personal identification and mentioned, inter alia, that "All account is originally made with my private gmail: [...]@gmail.com"."³⁸

51. Den 21. september og 1. november 2023 rykkede Klager Facebook Community Operations team for svar og bad om en status i sagen, da Facebook Community Operations team ikke havde besvaret Klagers mail af 13. september 2023, og Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen ikke var blevet genetableret.³⁹ Facebook Community Operations team vendte aldrig tilbage til Klager.⁴⁰

³⁵ Bilag 5, side 2.

³⁶ Bilag 3A.

³⁷ Bilag 3A.

³⁸ Bilag 5, side 2-3.

³⁹ Bilag 3A.

⁴⁰ Bilag 3A og Bilag 5.

-
52. Meta har over for styrelsen bekræftet, at Klager i forlængelse af e-mailkorrespondancen med Facebook Community Operations team sendte to rykkere den 21. september 2023 og den 1. november 2023, som aldrig blev besvaret, jf. pkt. 60 nedenfor:

*"As can be seen from Exhibit 2 to the Complaint, 7 on 21 September and 1 November 2023 the Complainant sent two reminders to Meta's Community Operations team in continuation of the above-mentioned email correspondence."*⁴¹

53. Klager har over for styrelsen oplyst, at Klager på ny kontaktede Meta Pro Team den 10. oktober 2023, og at Klager herefter havde en e-mailkorrespondance med Meta Pro Team om sagen den 13. og 14. oktober 2023.⁴²

54. Det fremgår blandt andet af e-mailkorrespondancen mellem Klager og Meta Pro Team, at Klager spurgte ind til, hvor lang tid det ville tage at få genetableret adgangen til Facebook-siden og Facebook-gruppen, og at Klager oplyste Meta Pro Team om, at den manglende adgang og kontrol kunne betyde, at Klagers virksomhed måtte lukke:

*"how long will it take to get our sites and meta back ? If it takes much longer, we will have to close down the business - we have over 70.000 followers and spend 1 million in marketing to get them, will you give us back this money?"*⁴³

55. Af e-mailkorrespondancen fremgår det endvidere, at Meta Pro Team forsikrede Klager om, at de arbejdede på at løse problemet, og at de ville vende tilbage hurtigst muligt:

*"Hi [...], We hope this e-mail finds you well and safe. Thank you for reverting back on the issue. We have reverted the information to Our Relevant Team. We understand what you're feeling here and we are positive our internal team will try their best to resolve this issue. Rest assured that as soon as we have an update, we will definitely get back with you through this email thread. We appreciate your patience with us."*⁴⁴

56. Meta har over for styrelsen bekræftet, at Klager havde en e-mailkorrespondance med en medarbejder fra Meta Pro Team om sagen den 10.-14. oktober 2023, og at medarbejderen oplyste Klager, at sagen var videresendt til det relevante interne team, der arbejdede på at løse problemet:

"As can be seen from Exhibit 3 to the Complaint [...], on 10-14 October 2023 the Complainant had a separate email correspondence with the Meta Pro Team using reference no. 222084093843819. The Meta representative informed the Complainant that the matter had been forwarded to the relevant internal team which was working on the issue."

57. Herudover fremgår det af oplysningerne fra Klager, at Meta Pro Team den 14. oktober 2023 i samme e-mailkorrespondance oplyste Klager om, at sagsbehandlingstiden normalt ville være 24-48 timer, maksimalt 5-7 arbejdsdage og i nogle tilfælde længere afhængig af sagens kompleksitet og nogle gange på grund det store efterslæb af sager, Meta skulle håndtere:

⁴¹ Bilag 5, side 3.

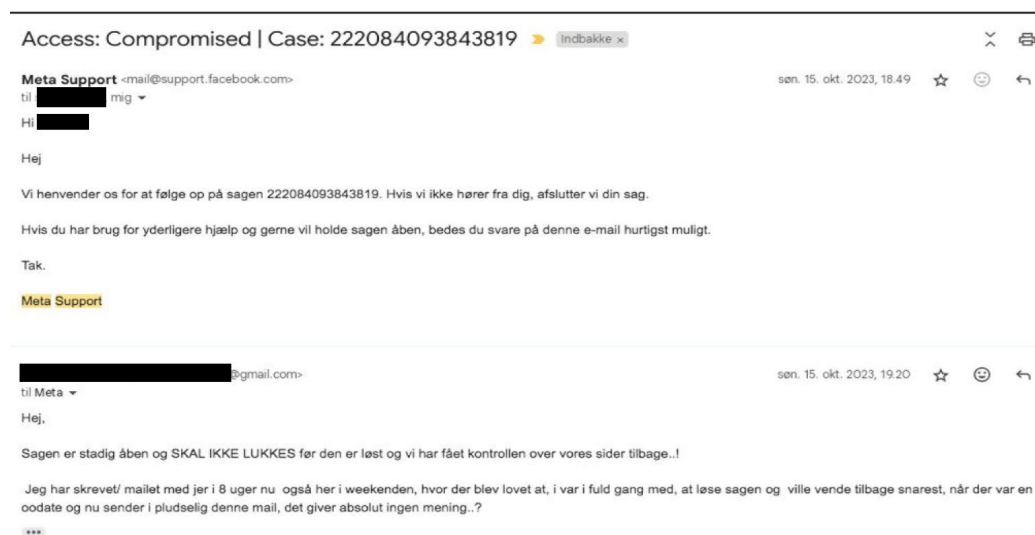
⁴² Bilag 3B.

⁴³ Bilag 3 til klage af 16. marts 2024 – mailkorrespondance mellem Klager og Facebook support i perioden 10. oktober 2023 til 14. oktober 2023 (case ID 222084093843819) (herefter Bilag 3B).

⁴⁴ Bilag 3B.

*"Hi [...], Thank you for your response. Please note that, to be very honest normally it takes around 24-48 business hours or maximum up to 5-7 business days as well. However, at the same time, sometimes it may take really longer time for our team to resolve the issue and update you accordingly depending upon the case complexity and also sometimes due to the huge backlog cases that they are currently handling at the moment. Please feel free to revert to this email if you have further questions or if the issue has been resolved which will be helpful for us to close this ticket accordingly if there is no further assistance required. For any other issues, please feel free to initiate a chat support session at the following link."*⁴⁵

58. Ifølge oplysningerne fra Klager sendte Meta imidlertid herefter den 15. og 18. oktober 2023 to enslydende e-mails til Klager med besked om, at sagen ville blive lukket, medmindre Meta hørte yderligere fra Klager:⁴⁶



⁴⁵ E-mail korrespondance mellem [...] og Meta 13. og 14. oktober 2023 (herefter Bilag 11).

⁴⁶ Udklip af e-mail korrespondance mellem Meta og [...] 15. oktober 2023 (herefter bilag 12) og e-mail korrespondance mellem Meta og [...] den 18. oktober 2023 (herefter Bilag 13) nedenfor.

Access: Compromised | Case: 222084093843819 ▶ Indbakke x



Meta Support <mail@support.facebook.com>

ons. 18. okt. 2023, 01:23



til [redacted] mig ▼

Hi [redacted]

Hej

Vi henvender os for at følge op på sagen 222084093843819. Hvis vi ikke hører fra dig, afslutter vi din sag.

Hvis du har brug for yderligere hjælp og gerne vil holde sagen åben, bedes du svare på denne e-mail hurtigst muligt.

Tak.

Meta Support

[redacted]@gmail.com

ons. 18. okt. 2023, 09:06



til Meta ▼

Hej Meta,

I SKAL IKKE LUKKE DENNE SAG

I har nu sendt denne mail til mig flere gange, i burde kunne se at sagen stadig er åben og IKKE løst, samt se at jeg på nærmest daglig basis skriver til jer for, at få en update, da det vanvittigt vigtig for min virksomheds meta og sider tilbage.

Sagen er stadig åben og SKAL være det indtil i har løst sagen, hvilket pt har taget jer over 8 uger, hvilket er fuldstændig uprofessionelt da mit firma i denne tid er på kanten af konkurs.

At i ikke kan give svar på hvornår den bliver løst og bliver ved med, at true med at lukke sagen ned hvis ikke jeg svarer med det samme, på trods af jeg skriver med jer vedr denne sag dagligt, er fuldstændig vanvittigt.

59. Klager svarede på henvendelserne samme dag, dvs. hhv. den 15. og 18. oktober. Det fremgår sammenfattende heraf, at Klager tydeligt angav, at sagen ikke skulle lukkes. Det fremgår videre, at Klager endnu en gang understregede over for Meta, at problemet havde store økonomiske konsekvenser for Klager.⁴⁷
60. Meta har over for styrelsen bekræftet, at Meta ikke vendte tilbage til Klager efter Klagers e-mailkorrespondance med hhv. Facebook Community Operations team og Meta Pro Team. Endvidere har Meta bekræftet, at Klagers e-mailkorrespondance med hhv. Facebook Community Operations team og Meta Pro Team ikke førte til en genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen:
- “Based on the case files and Meta's own investigation, it appears that neither the Complainant's correspondence with the Meta Pro Team nor her correspondence with the Community Operations team led to a resolution regarding her requests about reestablishing access to the Page and (indirectly) the Group. Furthermore, it seems that Meta did not revert to the Complainant about the matter following the above-mentioned correspondence with the Meta Pro Team and the Community Operations team.”⁴⁸*
61. Klager kontaktede herefter politiets Cyber Crime Center ved National enhed for Særlig Kriminalitet (“NSK”). Det fremgår af e-mailkorrespondancen mellem Klager og NSK, at NSK i perioden fra den 27. november 2023 til den 14. februar 2024 forsøgte at få kontakt til Meta vedrørende Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen. Det fremgår endvidere af e-mailkorrespondancen, at NSK i løbet af perioden fik kontakt til Meta, men efter flere rykninger til Meta til sidst måtte meddele Klager, at NSK ikke kunne hjælpe Klager yderligere, da Meta ikke svarede.⁴⁹
62. I forhold til NSK's involvering i sagen har Meta oplyst, at virksomheden ikke har kunne identificere en sådan e-korrespondance mellem Meta og NSK:

⁴⁷ Meta har ikke overfor styrelsen forholdt sig til disse oplysninger fra Klager, som er fremsendt til styrelsen under sagens behandling. Ifølge styrelsens oplysninger er disse oplysninger dog fremsendt direkte til Meta fra Klagers advokat.

⁴⁸ Bilag 5.

⁴⁹ Bilag 3C.

“We note from Exhibit 4 to the Complaint [...] that the Danish Police apparently also contacted Meta about the matter in November and December 2023. However, Meta has not been able to locate any information about such contacts and is unable to conduct a more detailed search for information about such contacts without further specific details about them.”⁵⁰

63. Sammenfattende fremgår det af ovenstående oplysninger, at Meta ikke efter den 18. oktober 2023 vendte tilbage med en afklaring eller løsning i forhold til Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
64. Den 16. marts 2024 klagede Klager til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen over Metas manglende behandling af Klagers henvendelser og genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.⁵¹ Samme dag sendte Klager en e-mail til Facebook Ireland med orientering om den indgivne klage til styrelsen samt anmodning om genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.⁵²
65. Styrelsen sendte den 18. februar 2025 en meddelelse om betænkeligheder til Meta. Heri oplyste styrelsen, at Metas manglende besvarelse af Klagers henvendelser og anmodninger om genopretning af adgangen til Facebook-siden og Facebook-gruppen gav anledning til betænkeligheder efter P2B-forordningens artikel 4 om udbydere af onlineformidlingstjenesters begrundelsespligt i tilfælde af suspension, begrænsning eller ophør af onlineformidlingstjenester og artikel 11 om udbydere af onlineformidlingstjenesters interne klagebehandlingssystem.⁵³
66. Under sagens behandling i styrelsen antog Klager en irsk advokat, der sendte flere breve til Meta med anmodning om genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.⁵⁴
67. Meta sendte bemærkninger til styrelsens meddelelse om betænkeligheder den 9. april 2025⁵⁵ og supplerende bemærkninger til styrelsens meddelelse om betænkeligheder den 4. august 2025.⁵⁶
68. I Metas bemærkninger af 9. april 2025 oplyste Meta blandt andet, at [...]s personlige Facebook-konto før hackerangrebet ikke var administrator af Facebook-siden og herigennem Facebook-gruppen, og at [...]s Facebook-konto derfor ikke kunne genindsættes som administrator af Facebook-siden og Facebook-gruppen.⁵⁷ Meta afviste således, at Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden, og herigennem Facebook-gruppen, kunne genoprettes.
69. I Metas supplerende bemærkninger af 4. august 2025 oplyste Meta imidlertid, at nærmere undersøgelser viste, at [...] havde oprettet Facebook-siden via sin personlige Facebook-konto, og at [...] før hackerangrebet var administrator af Facebook-siden og herigennem Facebook-gruppen. Det fremgår endvidere af Metas bemærkninger, at Meta som følge af aktindsigt i styrelsens sag blev bekendt med oplysninger, der gjorde Meta i stand til at genindsætte Klager som administrator af Facebook-siden og Facebook-gruppen.⁵⁸

⁵⁰ Bilag 5.

⁵¹ Bilag 3.

⁵² E-mail fra advokat [...] til Facebook Ireland af 16. marts 2024 (herefter Bilag 22).

⁵³ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder af 18. februar 2025 (herefter Bilag 8).

⁵⁴ Breve fra [...] til Meta og Metas advokater af 19. februar 2025, 4. april 2025 og 29. maj 2025, (herefter Bilag 18-20).

⁵⁵ Bilag 5.

⁵⁶ Bilag 7.

⁵⁷ Bilag 5.

⁵⁸ Bilag 7.

-
70. Den 11. juli 2025 orienterede Meta derfor Klager om, at Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen var blevet genoprettet.⁵⁹ Klager har over for styrelsen oplyst, at Klager opnåede adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen den 9. juli 2025,⁶⁰ dvs. knap to år efter Klagers første henvendelse til Meta.
71. Herudover fremgår det af Metas bemærkninger til styrelsens meddelelse om betænkeligheder, at Meta afviser, at P2B-forordningen finder anvendelse i sagen og under alle omstændigheder afviser at have overtrådt P2B-forordningens artikel 4 og 11.⁶¹

3.4 Høringssvar

72. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sendte 16. december 2025 et udkast til afgørelse i parts-høring hos Meta og Klager.
73. Styrelsen modtog 16. februar 2026 et skriftligt høringssvar fra Meta.⁶² Ligeledes modtog Styrelsen 16. februar 2026 et skriftligt høringssvar fra Klager.⁶³

3.4.1 Metas høringssvar

74. Sammenfattede gør Meta gældende, at:
- » P2B-forordningen ikke finder anvendelse i sagen;
 - » Artikel 4 i P2B-forordningen ikke er overtrådt;
 - » Artikel 11 i P2B-forordningen ikke er overtrådt;
 - » Påbuddet er unødvendigt, uproportionalt og strider mod lovgivers intention; og
 - » Styrelsens udkast til afgørelse lider af væsentlige metodiske/retlige mangler.
75. Metas bemærkninger inddrages og vurderes i de relevante afsnit i vurderingen, jf. kapitel 4.

3.4.2 Klagers høringssvar

76. Klager har i sit høringssvar tilsluttet sig styrelsens argumentation, men understreger samtidigt, at der findes yderligere forhold, som bør inddrages i styrelsens udkast til afgørelse, og dermed udvide dens omfang faktuel og/eller retligt.

⁵⁹ Bilag 1 og Bilag 7.

⁶⁰ E-mail fra advokat [...] af 22. oktober 2025 med svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål (herefter Bilag 21).

⁶¹ Bilag 5 og Bilag 7.

⁶² Metas høringssvar med titlen TECH-24/07215 – Meta's infringement of the P2B-regulation Meta's comments to draft decision of 16 December 2025, dateret den 16. februar 2026 (herefter Bilag 24).

⁶³ Klagers høringssvar, som består af 1) Unofficial translation of section 1-213 of the draft decision of the Danish competition Council titled: "Metas overtrædelse af P2B-forordningen" med Klagers tilføjelser med rettelsesmarkering i rød skrift, af 16. februar 2026, 2) Statement of Claim between [...] and clothing by ros ApS and Meta Platforms Ireland Limited, Record No. H.P. 2025/7012, 3) Facebook Platform to business notice af 16. April 2025 og 4) email fra Facebook af 27. december 2023, kl. 12:21 vedrørende Meta sagsnr. 1845996635802782 (herefter bilag 25).

77. Klagers bemærkninger er i væsentlig grad identiske med dem, som fremgår af Klagers erstatningssøgsmål mod Meta, som er verserer i Irland.⁶⁴⁶⁵
78. Klager gør gældende, at:
- » Metas beslutning om suspension omfatter en yderligere Facebook-side og en Meta annoncekonto, som fortsat ikke er under Klagers kontrol. Der skal derfor ske fuld genetablering af adgang til yderligere forretningskonti (business account, annoncekonto) og redegørelse/genetablering for alle tilknyttede data.
 - » Meta har tilsidesat artikel 3, stk. 1, i P2B-forordningen, idet Metas vilkår burde indeholde klare og letforståelige regler for genetablering af adgang og kontrol efter et hackerangreb. Det udgør et brud på Metas forpligtelser vedrørende indholdet i vilkår og betingelser.
 - » Meta har tilsidesat artikel 11, stk. 3, i P2B-forordningen om mangelfuld information i vilkår om adgang til og funktionen af Metas interne klagebehandlingssystem, samt at Meta har tilsidesat artikel 11, stk. 4, i P2B-forordningen, om manglende/offentlig tilgængelig årlig klagerapportering.
 - » Meta skal pålægges yderligere påbud, herunder om dataadgangsbeskrivelse efter artikel 9, stk. 2 i P2B-forordningen.
 - » Klager ønsker anden regulering (DSA, DMA, GDPR, NIS-1, NIS-2 og irsk lovgivning) samt sit erstatningskrav (Statement og Claim, herefter SoC) inddraget i sagen.
79. Klagers bemærkninger til sagen uddybes nedenfor.

3.4.2.1 Sagen omfatter endnu en Facebook-side og en Meta annoncekonto

80. Klager gør i sit høringssvar gældende, at , at Meta fortsat ikke har etableret adgang til en Facebook annoncekonto.
81. Styrelsen bemærker hertil *for det første*, at det efter styrelsens vurdering er tvivlsomt, om annoncekonti er omfattet af P2B-forordningen. P2B-loven og -forordningen omfatter således ikke "onlinereklameværktøjer" eller "onlinereklameudveksling".
82. Styrelsen bemærker hertil *for det andet*, at denne sag i sin helhed fokuserer på, at Klager ikke havde adgang til Facebook-siden og Facebook-gruppen, og hvordan Metas adfærd udgjorde en de facto beslutning om, at suspendere Metas leverancer til Klager af netop Facebook-siden og Facebook-gruppen. Sagen fokuserer derimod ikke specifikt på de bagvedliggende konti, og har derfor ikke behandlet disse nærmere. De er dog omtalt i pkt. 148, 170, 176., hvoraf det bl.a. fremgår, at: "Facebook-siden var tilknyttet mindst én annoncekonto og mindst én Business Manager-konto..." (pkt. 148).
83. Styrelsen bemærker hertil *for det tredje*, at sagen, efter styrelsens vurdering, også kan have betydning for eventuelle andre tilknyttede Facebook-ydelser, hvis disse ydelser har betydning for Metas leverance af Facebook-siden og -gruppen til Klager.
84. Klagers bemærkninger har derfor ikke givet anledning til ændringer.

⁶⁴ Klager har indledt en civil erstatningssag i Irland og har sendt sit irske "Statement of Claim" fra den sag til styrelsen med opfordring til at inddrage den i sagen. Der er således ikke tale om en parallel myndighedssag.

⁶⁵ Klager angiver således i sine bemærkninger, at: "The text in red shows the additional facts and the additional arguments made in our Statement of Claim. A copy of our Statement of Claim that was served on Meta, prior to Christmas Day 2025, is enclosed."

3.4.2.2 Inddragelse af øvrige bestemmelser fra P2B-forordningen

85. Klager gør gældende, at sagen tillige bør omfatte P2B-forordningens artikel 3, stk. 1, 7, 8, 9, artikel 3, stk. 2, artikel 11, stk. 3 og 4, samt artikel 12.
86. Styrelsen bemærker hertil, at P2B-lovens § 6, stk. 1, indeholder en prioriteringsadgang for styrelsen, som giver styrelsen mulighed for at afvise at behandle alle eller nogle af de klagepunkter, som Klager har rejst. Det er styrelsens vurdering, at en udvidelse af sagen til også at omfatte de i pkt. 84 nævnte bestemmelser i P2B-forordningen vil kræve betydelige ressourcer, som efter styrelsens vurdering ikke vil stå mål med effekten heraf.
87. Klagers bemærkninger har derfor ikke givet anledning til ændringer.

3.4.2.3 Inddragelse af anden regulering

88. Klager gør gældende, at Digital Markets Act,⁶⁶ Digital Service Act,⁶⁷ den irske implementering af P2B-reguleringen, Nis-1⁶⁸ og Nis-2,⁶⁹ GDPR,⁷⁰ samt Klagers Statement of Claim (erstatningskrav) bør inddrages i sagen.
89. Styrelsen bemærker hertil, at dette, efter styrelsens vurdering, ikke har direkte relevans for styrelsens afgørelse og derfor ikke har ført til ændringer.

⁶⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2022/1925 af 14. september 2022 om åbne og fair markeder i den digitale sektor og om ændringer af direktiv 2019/1937 og 2020/1828 (forordningen om digitale markeder).

⁶⁷ Europa-parlamentets og Rådets forordning 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester).

⁶⁸ Europa-parlamentets og Rådets direktiv 2016/1148 af 6. juli 2016 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele unionen.

⁶⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2022/2555 af 14. december 2022 om foranstaltninger til sikring af et højt fælles cybersikkerhedsniveau i hele Unionen, om ændring af forordning nr. 910/2014 og direktiv 2018/1972 og om ophævelse af direktiv 2016/1148 (NIS 2-direktivet).

⁷⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).

4. Vurdering

4.1 P2B-reglernes anvendelse

90. Formålet med P2B-forordningen er at bidrage til et velfungerende indre marked ved at fastsætte regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og virksomhedswebstedbrugere i forbindelse med onlinesøgemaskiner gives passende gennemsigtighed, retfærdighed og effektive klagemuligheder, jf. P2B-forordningens artikel 1.
91. P2B-loven har til formål at sikre tilstrækkelig og effektiv håndhævelse af P2B-forordningen i Danmark, jf. P2B-lovens § 1, stk. 1. P2B-loven finder efter § 1, stk. 2, anvendelse på:
- (i) onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, der leveres eller tilbydes leveret til
 - (ii) erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere, som er etableret eller har bopæl i Danmark, og som via disse onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner
 - (iii) tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som befinder sig i Den Europæiske Union, uanset etableringssted eller bopæl for udbyderne af disse tjenester, og uanset hvilken lovgivning der i øvrigt finder anvendelse.
92. P2B-forordningen finder anvendelse parallelt med anden EU-lovgivning, herunder blandt andet Digital Services Act (DSA).⁷¹
93. Meta gør i sine bemærkninger til sagen gældende, at der er regulatorisk overlap mellem P2B-forordningen og DSA, som indebærer, at P2B-forordningen ikke bør anvendes i sagen.
94. Særligt anfører Meta, at:
- » Facebook er en "formidlingstjeneste" og en meget stor onlineplatform (herefter MSOP), hvorfor den relevante adfærd er omfattet af DSA.⁷²
 - » P2B-forordningen har et snævrere anvendelsesområde og bør regnes som *lex specialis* i forhold til DSA, og derfor må vige for DSA.⁷³
95. For det første gør Meta gældende, at Facebooks status som *formidlingstjeneste* og MSOP indebærer, at DSA udelukker eller fortrænger anvendelsen af P2B-forordningen på den omhandlede praksis. Styrelsen er ikke enig heri.

⁷¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester), herefter DSA.

⁷² Bilag 24, pkt.60

⁷³ Meta gør gældende, at: "while the DSA applies to providers of intermediary services, irrespective of whether the recipients of those services are private or commercial users, the P2B Regulation applies to providers of OISs only in respect of business users [...]. The P2B Regulation is therefore narrower in scope than the DSA. Accordingly, the P2B regulation should be considered as *lex specialis* to the general legal framework of the DSA, which should – in relation to intermediary services that are subject to both the P2B Regulation and the DSA – be applied only in circumstances falling clearly within the scope of the P2B Regulation" (Bilag 24, pkt.64). Meta anfører endvidere, at "an overly broad application of the P2B Regulation in such cases would risk undermining the principle that only the EC and the Digital Services Coordinator of establishment have the power to supervise and the enforce the DSA against VLOPs." (bilag 24, pkt.65). VLOP er det same som MSOP.

-
96. Forholdet mellem P2B-forordningen og DSA er udtrykkeligt reguleret i DSA.
97. Betragtning 10 i DSA fastslår, at ” *Denne forordning bør ikke berøre andre EU-retsakter, der regulerer ydelsen af informationssamfundstjenester generelt, regulerer andre aspekter af ydelsen af formidlingstjenester i det indre marked eller præciserer og supplerer de harmoniserede regler i denne forordning såsom...*”, og herefter nævnes bl.a. forordning 2019/1150 (P2B-forordningen) som eksempel.
98. DSA artikel 2, stk. 4, litra e, indeholder endvidere en generel ”uden præjudice”-klausul til fordel for andre EU-retsakter, der regulerer andre aspekter af formidlingstjenester i det indre marked. I sit høringssvar anerkender Meta eksistensen af en sådan ”uden præjudice”-klausul.⁷⁴
99. DSA artikel 30, stk. 4, som regulerer verificering af erhvervsdrivende på onlineplatforme, indeholder en uden præjudice-klausul, der udtrykkeligt opretholder artikel 4 i P2B-forordningen og dermed bekræfter, at de to reguleringer fungerer parallelt.
100. Det bemærkes endvidere, at Kommissionens første foreløbige evalueringsrapport om P2B-forordningen fra september 2023 konkluderer, at ”*the relationship between the P2B regulation and the DSA and the DMA is well delineated*”,⁷⁵ og at de er komplementære reguleringer. Rapporten fremhæver, at DSA afspejler og præciserer forpligtelser såsom gennemsigtighed i rangering og dermed yder yderligere beskyttelse, men ikke erstatter de særlige rettigheder i P2B-forordningen.
101. Endelig anfører Meta i sit høringssvar, at styrelsen i sin egenskab af dansk DSA-tilsynsmyndighed besluttede at videreføre klagen til den irske Digital Services Coordinator. Styrelsen forstår dette således, at Meta gør gældende, at styrelsen dermed stiltiende accepterede, at DSA, og ikke P2B-forordningen, var det relevante retlige instrument.
102. Styrelsen bemærker hertil, at styrelsens henvisning af klagen til den irske Digital Services Coordinator udelukkende vedrører vurderingen af klagen i relation til DSA. Styrelsen tog ikke dermed stilling til, om der (også) måtte foreligge en overtrædelse af P2B-forordningen. Det fremgår udtrykkeligt af den e-mail, som Meta henviser til, at styrelsens daværende DSA-tilsyn også internt videreførdte klagen til styrelsens Center for TECH ”med henblik på en vurdering af, om forholdet kan udgøre en potentiel overtrædelse af P2B-forordningen.” Procedurerne under DSA og P2B-forordningen forløber således fuldt ud uafhængigt og parallelt, i overensstemmelse med de to forordningers ”uden præjudice”-klausuler.
103. Vedrørende Metas andet argument er det styrelsens vurdering, at P2B-forordningen ikke er *lex specialis* i forhold til DSA, og at den kun bør finde anvendelse i tilfælde, der klart falder inden for P2B-forordningens anvendelsesområde.
104. Det er korrekt, at P2B-forordningen i Kommissionens oprindelige forslag blev betragtet som ”*lex specialis*” i forhold til DSA.⁷⁶ Denne klassifikation blev imidlertid efterfølgende opgivet i den endelige version af DSA.

⁷⁴ Bilag 24, pkt.60.

⁷⁵ Jf. REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services, {SWD(2023) 300 final}, s.12-13.

⁷⁶ Jf. Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on a Single Market For Digital Services (Digital Services Act) and amending Directive 2000/31/E, {SEC(2020) 432 final} - {SWD(2020) 348 final} - {SWD(2020) 349 final}, p.3.

105. For det andet understreger styrelsen, at det juridiske princip *lex specialis derogat legi generali* alene er relevant, hvor to bestemmelser forfølger samme formål, men har modstridende indhold.⁷⁷ Styrelsen finder imidlertid, at P2B-forordningen og DSA forfølger forskellige formål, og at indholdet af eventuelt overlappende bestemmelser ikke er uforeneligt. Som anført ovenfor, har lovgiver forudset forholdet mellem DSA og P2B-forordningen som komplementære retsinstrumenter.
106. Det følger heraf, at P2B-reglerne bl.a. finder anvendelse i relation til "onlineformidlingstjenester" og "erhvervsbrugere". I denne sag vurderer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen først, om Klager er en erhvervsbruger i henhold til P2B-reglerne, og derefter om Facebook er en onlineformidlingstjeneste i henhold til P2B-reglerne.

4.1.1 Klager er en erhvervsbruger

107. P2B-lovens § 2, nr. 1, og P2B-forordningens artikel 2, nr. 1, definerer en erhvervsbruger som:

"Enhver privatperson, der optræder i egenskab af handlende eller erhvervsdrivende, eller enhver fysisk eller juridisk person, der ved hjælp af onlineformidlingstjenester tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession." [Styrelsens understregninger].

108. Det fremgår i den forbindelse uddybende af P2B-forordningens betragtning 9, at:

"Med henblik på at fastslå, om en erhvervsbruger eller virksomhedswebstedsbruger tilbyder forbrugere i Unionen varer eller tjenesteydelser, er det nødvendigt at fastslå, hvorvidt det står klart, at erhvervsbrugeren eller virksomhedswebstedsbrugeren retter sine aktiviteter mod forbrugere i en eller flere medlemsstater."

109. Betragtningen uddyber således, at det er afgørende, om den erhvervsdrivende retter sine aktiviteter mod forbrugere i EU.
110. [...] er som beskrevet direktør og enejer af virksomheden Clothing By Ros, der driver en dansk webshop, som sælger tøj til kvinder på virksomhedens hjemmeside. Ifølge Klager solgte Clothing By Ros også sine produkter til kunder i Sverige og Tyskland, jf. afsnit 3.3.1.
111. Det fremgår sammenfattende af afsnit 3.3.1, at Klager inden hackerangrebet anvendte Facebook-siden og Facebook-gruppen til at markedsføre virksomhedens produkter og kommunikere med virksomhedens kunder, og at Facebook-siden og Facebook-gruppen ifølge Klager var virksomhedens primære markedsføringskanal.

4.1.1.1 Delkonklusion vedrørende erhvervsbruger

112. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at Clothing By Ros og [...] samlet eller hver for sig er en juridisk og/eller fysisk person, der ved hjælp af Facebook (som er en onlineformidlingstjeneste, jf. afsnit 4.1.2 nedenfor) inden hackerangrebet tilbød varer til forbrugere til formål relateret til Clothing By Ros/[...]s (Klagers) forretning. Det er endvidere styrelsens vurdering, at Klagers markedsføringsaktiviteter mv. på Facebook-siden og i Facebook-gruppen i hvert fald var rettet mod forbrugere i Danmark og

⁷⁷ See, inter alia, Case C-110/03 Belgium v Commission [2005] ECR I-2801, paragraph 3; Case C-272/03 Siig [2004] ECR I-11941, paragraph 16, Case C-325/05 Derin [2007] ECR I-6495, paragraph 55, and Case C-199/11, Europese Gemeenschap v Otis NV and Others EU:C:2012:684, Opinion of Advocate General Cruz Villalón, par.26.

dermed i EU.⁷⁸ Derfor er det styrelsens vurdering, at Klager er en erhvervsbruger i henhold til P2B-lovens § 2, nr. 1, og P2B-forordningens artikel 2, nr. 1.

4.1.2 Facebook er en onlineformidlingstjeneste

113. Efter P2B-lovens § 2, nr. 2, og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, defineres onlineformidlings-tjenester som tjenester, der opfylder følgende tre betingelser:
1. Tjenesten er en informationssamfundstjeneste som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2015/1535/EU af 9. september 2015 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester ("direktiv 2015/1535").
 2. Tjenesten gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgås.
 3. Tjenesten leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere, som tilbyder deres varer eller tjenesteydelser til forbrugere.
114. Facebook skal således opfylde ovenstående tre betingelser for at udgøre en onlineformidlings-tjeneste omfattet af P2B-reglerne.

4.1.2.1 Facebook er en informationssamfundstjeneste

115. Den første betingelse er, at tjenesten skal opfylde definitionen på en informationssamfundstjeneste i artikel 1, stk. 1, litra b, i direktiv 2015/1535. Det indebærer, at der skal være tale om en tjeneste, der normalt ydes mod betaling, og som teleformidles ad elektronisk vej på individuel anmodning fra en tjenestemodtager.
116. Kravet om, at tjenesten normalt skal ydes "mod betaling" indebærer ikke, at der nødvendigvis skal ske en direkte betaling fra brugeren til udbyderen af tjenesten. Det følger af praksis fra EU-Domstolen, at kravet om betaling for en tjeneste kan være opfyldt, hvis tjenesten finansieres indirekte gennem indtægtsstrømme som fx reklameindtægter.⁷⁹
117. Facebook er en gratis tjeneste til brugerne, der genererer indtægter gennem målrettet annoncering.⁸⁰ Facebooks forretningsmodel er baseret på onlinereklamefinansiering, som er tilpasset den individuelle bruger af Facebook på baggrund af brugerens forbrugsmønstre, interesser, købekraft og livssituation.⁸¹ Facebook er både gratis for private brugere, som kan oprette en Facebook-konto/-profil og erhvervsbrugere, som via en Facebook-konto/-profil kan oprette en gratis Facebook-side til deres virksomhed.⁸²
118. Facebook er en tjeneste, der kan bruges på en række mobile enheder via en dedikeret softwareapplikation og øvrige enheder via Facebooks hjemmeside, som giver brugerne mulighed

⁷⁸ Ifølge oplysningerne fra Klager solgte Clothing By Ros også sine produkter til kunder i Sverige og Tyskland, jf. Bilag 3A.

⁷⁹ Jf. fx EU-Domstolens dom af 11. september 2014, C-291/13, præmis 26-30.

⁸⁰ Jf. bl.a. <https://about.fb.com/news/2019/01/understanding-facebook-business-model/> (besøgt 26. juni 2025) og Metas tjenestevilkår https://www.facebook.com/terms/?locale=da_DK (besøgt 19. august 2025).

⁸¹ Jf. bl.a. EU-Domstolens dom af 4. juli 2023, C-252/21, præmis 27.

⁸² Bilag 8 og Bilag 9.

for at forbinde, dele, opdage og kommunikere på forskellige måder.⁸³ Enhver interaktion mellem Facebook og brugeren sker digitalt og på afstand. Facebook stilles til rådighed online, og brugere kan dermed få adgang til Facebook uden, at Facebook og brugeren er fysisk til stede samtidigt. Endelig vælger brugere aktivt at anvende tjenesten ved at oprette en Facebook-konto/-profil, som de bruger på individuel basis.

119. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer på den baggrund, at Facebook er en tjeneste, der ydes mod betaling, da Facebook finansieres indirekte gennem annonceindtægter. Endvidere vurderer styrelsen, at Facebook er en tjeneste, som teleformidles ad elektronisk vej, da Facebook stilles til rådighed online, og brugere kan få adgang til Facebook, hvor som helst via internettet uden at parterne fysisk er til stede samtidig. Endelig vurderer styrelsen, at Facebook er en tjeneste, der ydes på individuel anmodning fra en tjenestemodtager, da brugere aktivt vælger at oprette en Facebook-konto/-profil. På den baggrund er det styrelsen vurdering, at Facebook er en informationssamfundstjeneste som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b, i direktiv 2015/1535, jf. P2B-lovens § 2, nr. 2, litra a) og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, litra a).
120. Meta gør imidlertid gældende, at Meta ikke er en onlineformidlingstjeneste, jf. P2B-forordningens artikel 2, nr. 2.⁸⁴
121. Særligt anfører Meta, at:
 1. Facebook ikke er bevidst designet til at facilitere direkte transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere, men er designet og tiltænkt "social networking". Facebook opfylder derfor ikke kriteriet i artikel 2, nr. 2, litra b) i P2B-forordningen.⁸⁵
 2. Facebook er ikke sammenlignelig med andre e-handelsplatforme, som Amazon Marketplace, eBay, Google Shopping m.fl., der typisk har betalings- og leveringsfunktioner.⁸⁶
 3. Facebooks sider og grupper er ikke designet som "*commerce features*" ifølge Metas vilkår, og er ikke nævnt som tjenester beregnet til handel.⁸⁷

⁸³ Jf. EU-Kommissionens afgørelse af 5. september 2023, *designating Meta as a gatekeeper pursuant to Article 3 of Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council on contestable and fair markets in the digital sector*, præmis 28.

⁸⁴ Bilag 24, pkt. 2.1.

⁸⁵ Meta gør gældende, at Facebook ikke opfylder kriteriet i art. 2(2)(b) i P2B-forordningen, hvorefter tjenesten skal "*allow business users to offer goods or services to consumers, with a view to facilitating the initiating of direct transactions between those business users and consumers*" (pkt. 16). Ifølge Meta støttes denne fortolkning af betragtning 10, hvor det anføres, at "*the services should consist of information society services, which are characterised by the fact that they aim to facilitate the initiating of direct transactions between business users and consumers*" samt at "*the mere inclusion of a service of a marginal character only should not be seen as making the aim of a website or service the facilitation of transactions within the meaning of online intermediation services*" (pkt. 17). På den baggrund gør Meta gældende, at Facebook for at kunne betragtes som en OIS, bevidst skal være designet og tilsigtet til dette formål i ikke-marginalt omfang (pkt. 18). Meta anser Facebook for at være designet og tilsigtet til brug for "*social networking*" (pkt. 21). For erhvervsbrugere indebærer dette kontakt og interaktion med nye og eksisterende kunder samt at skabe engagement med brugere (pkt. 21).

⁸⁶ Meta gør yderligere gældende, at Facebook adskiller sig grundlæggende fra e-handelsplatforme som Amazon Marketplace, eBay, Den Blå Avis, Google Shopping, Google Play, App Store og booking.com, der tydeligvis er designet og tilsigtet til at lade erhvervsbrugere udbyde varer og tjenester til forbrugere. De fleste af disse platforme er blevet udpeget som OIS'er under Digital Markets Act (pkt. 27). Meta anfører desuden, at Facebook-sider og -grupper ikke tilbyder de funktioner, som typisk findes på e-handelsplatforme, såsom betalings- eller leveringsfunktioner, og at dette understøtter opfattelsen af, at sider og grupper ikke er designet eller tilsigtet til at lade erhvervsbrugere udbyde varer eller tjenester til forbrugere (pkt. 28).

⁸⁷ Meta gør også gældende, at Metas kontraktretlige rammeværk skelner mellem tjenester og funktioner, der er designet og tilsigtet til udbydelse af varer og tjenester til forbrugere, og andre, der ikke er det (pkt. 30). Især specificerer Metas vilkår, at Metas Commerce Policies "*apply when you offer products or services for sale on Facebook*". Commerce Policy fastslår, at "*Commerce content refers to any attempt to buy, sell or trade products – even for free – on Facebook, Instagram, WhatsApp or Messenger services designed for commerce, including, but not limited to, Facebook Marketplace*" (pkt. 31). Meta påpeger, at Facebook-sider og -grupper ikke nævnes i disse dokumenter som "*service designed for commerce*" eller "*commerce features*" (pkt. 32).

4. Facebook er under DMA klassificeret som en social networking service, ikke som en onlineformidlingstjeneste, modsat e-handelsplatforme.⁸⁸
122. I forhold til argument nr. 1, hævder Meta, at Facebook ikke er en onlineformidlingstjeneste, fordi platformen er designet og tiltænkt "social networking" snarere end til at facilitere direkte transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere. Styrelsen er ikke enig heri.
123. For det første omfatter P2B-forordningen eksplicit sociale medieplatforme. Reguleringen er ikke begrænset til platforme, hvis primære eller eneste formål er e-handel. Betragtning 11 i P2B forordningen identificerer udtrykkeligt "online social media services" som et eksempel på onlineformidlingstjenester, der er omfattet af forordningen. Kommissionen har bekræftet denne fortolkning i sin P2B FAQ (2020), hvoraf det fremgår, at online formidlingstjenester "include online e-commerce marketplaces, social media, online application (apps) distribution and collaborative market places on which business users are active", og hvor "social media for business" specifikt nævnes som et eksempel på en onlineformidlingstjeneste dækket af reguleringen.⁸⁹ Metas fortolkning, hvorefter sociale medieplatforme skulle være helt undtaget fra reguleringen, er derfor uforenelig med både teksten i betragtning 11 og Kommissionens vejledning.
124. For det andet bemærker styrelsen, at Metas egen beskrivelse af Facebooks funktioner bekræfter, at betingelserne i artikel 2, nr. 2, litra b er opfyldt. Artikel 2, nr. 2, litra b definerer onlineformidlingstjenester som *onlineformidlingstjenester, der "gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgår."* Meta henviser bl.a. til Facebooks Help Center-sider "About Facebook Pages" og "About Facebook Groups" for at understøtte karakteriseringen af Facebook som en social networking service. De samme sider beskriver dog funktionaliteter, der stemmer overens med definitionen i artikel 2, nr. 2, litra b. På siden "About Facebook Pages" nævnes under fordele bl.a.: "Connect with customers: Billions of people use Facebook to communicate with businesses. Use your Page to build loyalty with existing and new customers"; "Advertise with your Page: Ads can help you grow your brand and audience. You need a Page to advertise on Facebook"; "Messaging: Your Page comes with Inbox, which enables you to communicate with people on Facebook, Messenger and Instagram"; og "Tools: You can use our free Page tools to connect with customers and expand your business. Tools like Events and Appointments can help you grow your customer base."
125. "About Facebook Groups"-siden angiver tilsvarende, at "Facebook groups give Page owners a platform and tools to build an engaged, relevant community among existing and potential customers. Groups are hubs where valuable conversations flourish between brands and customers."
126. Det viser efter styrelsens vurdering, at Facebook tilbyder et struktureret sæt af værktøjer, der muliggør, at virksomheder kan nå, engagere sig med og kommercielt interagere med forbrugere. Dermed er funktionen, som gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer og

⁸⁸ Meta gør endvidere gældende, at Kommissionens udpegning under DMA viser, at DMA omfatter 10 kategorier af centrale platformtjenester, herunder OIS'er, som defineres med henvisning til P2B-forordningen, samt online social networking services. Under DMA er Facebook udpeget som en online social networking service, mens de nævnte e-handelsplatforme er udpeget som OIS (pkt. 36).

⁸⁹ "Online intermediation services cover a wide variety of business to consumer relationships, which are intermediated online by providers operating multi-sided services. They include online ecommerce market places, **social media**, online application (apps) distribution and collaborative market places on which business users are active" (emphasis added) p.8 and "Examples of online intermediation services covered by the P2B Regulation. Different types of online intermediation services are covered by the P2B Regulation. The most common examples are e-commerce marketplaces, including collaborative ones, (if also businesses are active on them), such as short-term accommodation rental websites where hosts include professionals (e.g. hotels), app stores and **social media for business**" (emphasis added), p.11. Available at: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/qa-platform-business-small-businesses-and-other-online-operators>

ydelser til forbrugere, med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner, iboende i Facebooks design.

127. Meta gør gældende, at artikel 2, nr. 2, litra b, læst i sammenhæng med betragtning 10, kræver, at platformen er "*deliberately designed and intended*" til at facilitere direkte transaktioner som sit primære formål. Det følger imidlertid af fast EU-praksis, at præambler til EU-retsakter ikke har bindende retskraft og ikke kan påberåbes som grundlag for at fravige selve bestemmelsens ordlyd.⁹⁰ Præamblerne kan alene bidrage til at fortolke en uklar bestemmelse, men kan ikke anvendes til at indføre en begrænsning i form af et krav om et primært kommercielt design, som ikke findes i hovedteksten i artikel 2, nr. 2, litra b. Det er styrelsens vurdering, at betragtning 10 i P2B-forordningen ikke indskrænker rækkevidden af artikel 2, nr. 2, litra b i P2B-forordningen. Artikel 2, nr. 2, litra b kræver kun, at tjenesten gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller ydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner. Dette krav er efter styrelsens vurdering opfyldt i nærværende sag.
128. I forhold til *argument nr. 2*, gør Meta gældende, at Facebook adskiller sig fundamentalt fra platforme som Amazon Marketplace, eBay, Google Shopping og Booking.com, som er "*clearly designed and intended*" til at gøre det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer og ydelser til forbrugere, og at Facebooks fravær af funktioner som betaling og levering taler for, at Facebook ikke er en onlineformidlingstjeneste.
129. Betragtning 10 i P2B forordningen præciserer, at onlineformidlingstjeneste-definitionen er teknologineutral. Reguleringen kræver ikke, at en platform skal indeholde funktioner som betaling eller levering for at være omfattet af definitionen. Artikel 2, nr. 2, litra b opstiller som kriterium, om tjenesten giver erhvervsbrugere mulighed for at tilbyde varer eller ydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner, og tilføjer udtrykkeligt "*uanset om transaktionerne er endeligt afsluttet online på portalen for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester eller af erhvervsbrugeren, offline eller slet ikke.*" Da artikel 2, nr. 2, litra b ikke kræver, at en transaktion gennemføres på selve platformen, har manglen på betalings- eller leveringsfunktioner ingen betydning for klassificeringen af tjenesten som onlineformidlingstjeneste.
130. I forhold til *argument nr. 3*, gør Meta gældende, at deres interne Commerce Policies sonderer mellem tjenester designet til handel, som Facebook Marketplace, og andre Facebook-tjenester som sider og grupper, som ikke er identificeret i disse politikker som "*services designed for commerce*" eller "*commerce features*". På baggrund af denne klassificering konkluderer Meta derfor, at sider og grupper ikke er omfattet af P2B-forordningen. Styrelsen er ikke enig heri.
131. Hvorvidt en tjeneste er omfattet af artikel 2, nr. 2, litra b i P2B-forordningen er et funktionelt spørgsmål, der skal afgøres i henhold til reguleringens definition. Det kan ikke bero på, hvordan leverandøren vælger at kategorisere eller omtale sine tjenester internt eller i sine vilkår. I modsat fald ville enhver platform kunne unddrage sig reguleringen ved blot at tilpasse sin egen servicebeskrivelse.
132. Angående *argument nr. 4*, gør Meta gældende, at Facebooks udpegning efter Digital Markets Act som "*online social networking service*" i modsætning til onlineformidlingstjeneste bekræfter, at Facebook ikke er en onlineformidlingstjeneste, omfattet af artikel 2, nr. 2 i P2B-forordningen. Styrelsen finder, at denne udpegning ikke har betydning for vurderingen efter P2B-forordningen.

⁹⁰ EU-domstolens dom C-162/97, præmis 54

-
133. Betragtning 12 i DMA slår udtrykkeligt fast, at DMA gælder uden præjudice for P2B-forordningen.
134. Styrelsen bemærker desuden, at DMA og P2B-forordningen tjener forskellige formål, regulerer ud fra forskellige hensyn og benytter særskilte definitioner. Kategorien "online social networking services" blev indført i DMA for at definere en bestemt klasse af gatekeeper-tjenester relevante for DMA. Denne kategori eksisterede ikke i P2B-forordningen og blev ikke inkorporeret heri. Det ville derfor ikke være korrekt at anvende en kategori, skabt til ét formål, til at indskrænke anvendelsesområdet for et andet regelsæt.
135. Det er styrelsens vurdering, at Metas adfærd bekræfter, at Facebook er omfattet af P2B-forordningen. Styrelsen bemærker i den forbindelse, at begge parter har fremlagt en meddelelse fra Meta vedrørende Metas efterlevelse af P2B-forordningen (herefter P2B-meddelelsen), som er offentligt tilgængelig.⁹¹
136. I P2B-meddelelsen tilkendegiver Meta umiddelbart, at Facebook er omfattet af P2B-forordningen.⁹²
137. Selvom styrelsen noterer sig P2B-meddelelsen, er det ikke partens subjektive holdning, som afgør P2B-reglerne anvendelsesområde. P2B-reglernes anvendelse afgøres på baggrund af en juridisk fortolkning af reglerne, som sket i denne afgørelse.

4.1.2.2 Facebook muliggør erhvervsbrugeres tilbud af varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner

138. Det andet krav er, at tjenesten gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgås.
139. Det fremgår af P2B-forordningens betragtning 10, at onlineformidlingstjenester navnlig bør bestå af informationssamfundstjenester:

"[...] som er kendetegnet ved, at de har til formål at lette iværksættelsen af direkte transaktioner mellem virksomheder og forbrugere, uanset om transaktionerne er endeligt afsluttet online på portalen for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester eller af erhvervsbrugeren, offline eller slet ikke [...]" [Styrelsens understregning].

140. Betragtningen uddyber således, at det er tilstrækkeligt, at tjenesten har til formål at *lette iværksættelsen* af direkte transaktioner mellem virksomheder og forbrugere, men at det ikke

⁹¹ Facebook MEDDELELSE OM P2B-FORORDNINGEN af 25. august 2025. Meddelelsen er tilgængelig på dette [link](#) (sidst tilgået den 30/04/2026). I meddelelsen fremgår det, at: "Denne meddelelse om P2B-forordningen ("meddelelse") er blevet oprettet af Meta (Meta Platforms Ireland Limited og Meta Platforms, Inc.) for at overholde EU's forordning 2019/1150 (P2B-forordningen) om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester ("forordning"), der trådte i kraft den 12. juli 2020 [...]. Den gælder for dig, hvis du er erhvervsbruger, der er etableret i den Europæiske Union [...] og bruger en handelsfunktion (herunder Forretninger og Shopping på Instagram) til at sælge varer til forbrugere, der befinder sig i henholdsvis Den Europæiske Union eller i Storbritannien og Nordirland ("relevant erhvervsbruger")."

⁹² Styrelsen bemærker, at Meta i P2B-meddelelsen søger at afgrænse sin forpligtelse til "relevante erhvervsbrugere", som anvender "handelsfunktioner", eksemplificeret ved (men ikke begrænset til) "Forretninger og Shopping på Instagram". Dette argument kan anvendes af Meta til at hævde, at P2B-forordningen, trods P2B-meddelelsen, ikke bør finde anvendelse i den foreliggende sag. Det er imidlertid styrelsens opfattelse, at Meta ikke selv kan fastlægge rækkevidden af sin forpligtelse efter P2B-forordningen. P2B-meddelelsen fremstår i sin udformning og sit indhold med fokus på Facebook. Afgrænsningen til "relevante erhvervsbrugere" kan ikke genfindes i P2B-forordningen, som alene angår "erhvervsbrugere".

er afgørende, hvor eller om transaktionerne afsluttes, for at tjenesten kan falde ind under P2B-forordningens anvendelsesområde.

141. Meta har i sine bemærkninger af 9. april 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder gjort gældende, at det ikke var klart, at Facebook-siden og Facebook-gruppen blev anvendt af en erhvervsbruger til at tilbyde varer til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem erhvervsbrugeren og forbrugerne:

“Secondly, the case files do not seem to contain any information to support that the Page and/or the Group were used to initiate direct transactions between the Business and consumers. Accordingly, it is not clear that Facebook was used – as far as the subject matter of the Complaint is concerned – by a business user to offer goods or services to consumers with a view to facilitating the initiation of direct transactions between the business user and consumers, as required pursuant to Article 2(2)(b) of the P2B Regulation.”⁹³

142. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at Klager er en erhvervsbruger, jf. afsnit 4.1.1.1 ovenfor.
143. Det er endvidere styrelsens vurdering, at Facebook-siden og Facebook-gruppen gjorde det muligt for Klager, at tilbyde virksomhedens produkter til forbrugere med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner mellem Klager og forbrugere.
144. Styrelsen lægger særligt vægt på, at Klager anvendte Facebook-siden til at markedsføre virksomhedens tøjsortiment og vise tøjannoncer, der ledte kunderne direkte til Clothing By Ros’ hjemmeside, hvorfra et eventuelt salg blev gennemført, jf. afsnit 3.3.1.
145. Det kommercielle formål understreges af, at Facebook-siden var tilknyttet mindst én annoncekonto og mindst én Business Manager-konto, og at Metas fakturaer for annoncering blev udstedt til Clothing By Ros, jf. afsnit 3.3.1.
146. Herudover blev Facebook-gruppen, der blev administreret gennem Facebook-siden, anvendt af Klager til at give forbrugerne direkte kontakt til tøjforretningen, jf. afsnit 3.3.1.
147. Disse forhold understreger efter styrelsens vurdering, at Facebook-siden og Facebook-gruppen blev anvendt af Klager til et erhvervsmæssigt og kommercielt formål.
148. Det fremgår endvidere af Metas og Facebooks egne hjemmesider, at der kræves en personlig Facebook-konto/-profil for at oprette en Facebook-side til en virksomhed (også kaldet Facebook-virksomhedsside), og at Facebook-(virksomheds)sider netop er beregnet til bl.a. virksomheder, der ønsker at tilbyde virksomhedens produkter til forbrugere samt at udvide forretningen og kundebasen, jf. afsnit 3.3.2.
149. Det er således styrelsens vurdering, at Metas egne oplysninger om det generelle formål med at oprette og anvende en Facebook-(virksomheds)side understreger, at Facebook-sider netop kan lette iværksættelsen af transaktioner mellem erhvervsbrugere og kunder.
150. Da en Facebook-(virksomheds)side nødvendigvis skal oprettes med en personlig Facebook-konto/-profil, og idet den personlige Facebook-profil og Facebook-side ”betragtes som adskilte på Facebook”, jf. afsnit 3.3.2, er det endvidere styrelsens vurdering, at dette forhold ikke

⁹³ Side 2 i Bilag 5.

-
- generelt kan skabe tvivl om, hvorvidt en Facebook-(virksomheds)side anvendes i erhvervsmæssig henseende.
151. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at disse forhold understreger, at Facebook-siden og Facebook-gruppen blev anvendt af Klager til et erhvervsmæssigt og kommercielt formål. Det er derfor også styrelsens vurdering, at det er klart, at Facebook-siden og Facebook-gruppen blev anvendt af en erhvervsbruger til at tilbyde varer til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem erhvervsbrugeren og forbrugerne.
152. På baggrund af ovenstående er det styrelsens samlede vurdering, at Facebook-siden og Facebook-gruppen gjorde det muligt for Klager at tilbyde virksomhedens produkter til forbrugere med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner mellem virksomheden og forbrugere, som defineret i P2B-lovens § 2, nr. 2, litra b, og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, litra b.
153. I Metas høringsvar gør Meta imidlertid gældende, at styrelsen ikke har godtgjort, at Facebook-siden og/eller -Gruppen blev brugt til at tilbyde varer eller tjenester til forbrugere. Særligt anfører Meta, at:
- » Det for at P2B-forordningen finder anvendelse skal fastslås, at en erhvervsbruger har tilbudt varer eller tjenester til forbrugere specifikt ved brug af en onlineformidlingstjeneste, jf. artikel 1, stk. 2, i P2B-forordningen.⁹⁴
 - » Markedsføring eller promovering via Facebook er ikke tilstrækkeligt, ej heller relevant, til at fastslå, om siden og/eller gruppen har været anvendt til at udbyde varer til forbrugere i P2B-forordningens forstand.⁹⁵
 - » Selv hvis Facebook-sider og -grupper kan gøre det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenester til forbrugere, er der *intet faktisk grundlag for KFSTs samlede konklusion om, at siden og gruppen var "anvendt af en erhvervsbruger til at udbyde varer til forbrugere med henblik på at lette indgåelsen af direkte transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere og følgelig for anvendelsen af P2B-forordningen.*⁹⁶
154. For *det første* gør Meta således gældende, at P2B-forordningen kun finder anvendelse, hvis det kan fastslås, at en erhvervsbruger har tilbudt varer eller tjenesteydelser til forbrugere specifikt gennem den pågældende online formidlingstjeneste.
155. Styrelsen bemærker hertil, at det er styrelsens vurdering, at betragtning 10 i P2B-forordningen gør det klart, at forordningen omfatter situationer, hvor en onlineformidlingstjeneste faciliterer iværksættelsen af direkte transaktioner, uanset om transaktionerne i sidste ende gennemføres online, offline eller slet ikke, jf. pkt. 138 ovenfor.
156. Det er endvidere styrelsens vurdering, at P2B-forordningen ikke pålægger de kompetente myndigheder, som håndhæver P2B-forordningen, nogen bevisbyrde for faktisk brug af en tjeneste til indgåede eller påbegyndte transaktioner.
157. Efter styrelsens vurdering er det relevante spørgsmål, om tjenesten er egnet til at facilitere kommercielle transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere. Hvis det er tilfældet, og de øvrige betingelser i artikel 1 og 2 i P2B-forordningen er opfyldt, finder forordningen anvendelse.

⁹⁴ Bilag 24, pkt. 45-46.

⁹⁵ Bilag 24, pkt. 54.

⁹⁶ Bilag 24, pkt. 58.

-
158. For *det andet*, gør Meta gældende, at markedsføring eller promovring via Facebook hverken er tilstrækkeligt eller relevant til at fastslå, om Facebook-siden og/eller -gruppen blev brugt til at tilbyde varer eller tjenester i P2B-forordningens forstand. Styrelsen er ikke enig heri.
159. Det er styrelsens vurdering, at når en virksomhed markedsfører sig via en Facebook-side og/eller -gruppe overfor forbrugere, er det med henblik på at facilitere transaktioner, der henhører under P2B-forordningens anvendelsesområde.
160. For *det tredje*, gør Meta gældende, at der ikke er noget faktisk grundlag for styrelsens konklusion om, at Facebook-siden og -gruppen blev brugt til at tilbyde varer eller tjenester til forbrugere med det formål at lette iværksættelse af direkte transaktioner. Styrelsen er ikke enig heri.
161. Det fremgår af sagens oplysninger, at Klager benyttede Facebook-siden og -gruppen til at præsentere sine produkter og tjenester for forbrugere og til at skabe kommercielt engagement. Indholdet var rettet mod forbrugere, omhandlede Klagers kommercielle tilbud og havde til formål at påvirke købsbeslutninger. Det er styrelsens vurdering, at denne adfærd er omfattet af artikel 4, stk. 1 og stk. 2, og betragtning 10, jf. afsnit 3.3.1 og 3.3.2.

4.1.2.3 Facebook leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere

162. Det tredje krav er, at tjenesten leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere, som tilbyder deres varer eller tjenesteydelser til forbrugere.
163. I forhold til dette krav fremgår det af P2B-forordningens betragtning 10, at:
- "Et sådant kontraktforhold bør anses for at foreligge, når begge de pågældende parter på et varigt medium utvetydigt tilkendegiver deres hensigt om at forpligte sig, uden at der nødvendigvis kræves en udtrykkelig skriftlig aftale."*
164. Betragtningen uddyber således, at "kontraktretlige forhold" mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere ikke nødvendigvis indebærer, at der foreligger en udtrykkelig skriftlig aftale mellem parterne.
165. Som beskrevet i afsnit 3.3.3, skal alle brugere af Facebook acceptere Metas tjenestevilkår, som udgør aftalen mellem Meta og brugerne af Facebook. Endvidere skal brugere acceptere Metas handelsvilkår, hvis de anvender Metas produkter til kommercielle eller forretningsmæssige formål, som bl.a. omfatter brug af annoncer, administration af en Facebook-side og administration af en Facebook-gruppe i virksomhedsøjemed.
166. Som beskrevet i afsnit 3.3.1 er Facebook-siden, og herigennem Facebook-gruppen, oprettet via [...]s personlige Facebook-konto. Endvidere administrerede Klager Facebook-siden, og herigennem Facebook-gruppen, der blev anvendt i virksomhedsøjemed jf. afsnit 4.1.2.2. Endelig gjorde Klager brug af annoncer på Facebook-siden, der var tilknyttet mindst én annoncekonto og mindst én Business Manager konto, og Metas fakturaer for annoncering blev udstedt til virksomheden Clothing By Ros, jf. afsnit 3.3.1.
167. På baggrund af Metas egne oplysninger om gældende vilkår for anvendelse af Facebook lægger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til grund, at Klager har accepteret Metas tjenestevilkår såvel som Metas handelsvilkår.
168. Det er styrelsens vurdering, at det forhold, at enhver erhvervsbruger skal overholde Metas handelsvilkår, og at erhvervsbrugere aktivt skal acceptere Metas handelsvilkår. De udtryk derfor parternes gensidige forpligtelser på en entydig måde og på et varigt medium og udgør
-

derfor et kontraktretligt forhold i henhold til P2B-lovens § 2, nr. 2, litra c) og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, litra c).⁹⁷

169. Meta har i sine bemærkninger af 9. april 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder angivet, at det ikke var klart, at Meta leverede Facebook-tjenesterne, det vil sige Facebook-siden og Facebook-gruppen, til en erhvervsbruger, idet Facebook-kontoen (som Meta på daværende tidspunkt havde identificeret) var en "personlig Facebook-konto", som ikke officielt var tilknyttet virksomheden Clothing By Ros:

"Firstly, we note that the above-mentioned Facebook account is a personal account, which is not officially associated with the Business. Accordingly, it is not clear that Meta has – as far as the subject matter of the Complaint is concerned – provided the Facebook service to a business user on the basis of a contractual relationship between Meta and that business user, as required pursuant to Article 2(2)(c) of the P2B Regulation."
[Styrelsens understregninger].

170. Styrelsen bemærker, at Meta i sine supplerende bemærkninger af 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder efterfølgende har anerkendt, at [...]s personlige Facebook-konto netop blev anvendt til at oprette Facebook-siden og var administrator af Facebook-siden, og herigennem Facebook-gruppen.⁹⁸
171. For god ordens skyld bemærker styrelsen endvidere, at en Facebook-(virksomheds)siden nødvendigvis skal oprettes med en personlig Facebook-konto/-profil, og at den personlige Facebook-profil og Facebook-(virksomheds)siden desuden "*betragtes som adskilte på Facebook*", jf. afsnit 3.3.2. Det er således styrelsens vurdering, at det forhold at en Facebook-(virksomheds)siden er oprettet med en personlig Facebook-konto/-profil, der ikke officielt er tilknyttet Facebook-(virksomheds)siden, ikke generelt kan skabe tvivl om, hvorvidt en Facebook-(virksomheds)siden anvendes i erhvervsmæssig henseende.
172. Endvidere bemærker styrelsen, at der til Facebook-siden var tilknyttet mindst én annoncekonto og mindst én Business Manager konto, og at Metas fakturaer for annoncering blev udstedt til virksomheden Clothing By Ros, jf. afsnit 3.3.1., og at styrelsen bl.a. derfor lægger til grund, at Klager har accepteret Metas handelsvilkår, jf. ovenfor.
173. Det er derfor styrelsens vurdering, at det var klart for Meta, at Meta leverede Facebook-siden og Facebook-gruppen til en erhvervsbruger.
174. På baggrund af ovenstående er det styrelsens samlede vurdering, at Metas Facebook-tjenester, Facebook-siden og Facebook-gruppen, leveres til en erhvervsbruger på grundlag af kontraktlige forhold mellem Meta og Klager, som tilbyder virksomhedens produkter til forbrugere i henhold til P2B-lovens § 2, nr. 2, litra c) og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, litra c).

4.1.2.4 Delkonklusion vedrørende onlineformidlingstjeneste og udbyder af onlineformidlingstjeneste

175. Det er herefter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens samlede vurdering, at Facebook opfylder kravene i P2B-lovens § 2, nr. 2, litra a)-c) og P2B-forordningens artikel 2, nr. 2, litra a)-c) og dermed udgør en onlineformidlingstjeneste omfattet af P2B-reglerne.

⁹⁷ Jf. ligeledes Kommissionens DMA-afgørelse af 5. september 2023, præmis 264.

⁹⁸ Bilag 7.

176. Da Facebook leveres af Meta, er det endvidere styrelsens vurdering, at Meta udgør en udbyder af onlineformidlingstjenester i henhold til P2B-lovens § 2, nr. 3, og P2B-forordningens artikel 2, nr. 3.⁹⁹

4.1.3 Konklusion vedrørende P2B-reglernes anvendelse

177. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at P2B-loven og P2B-forordningen finder anvendelse i sagen, da (i) Facebook er en online formidlingstjeneste, der leveres til (ii) Klager, der er en erhvervsbruger etableret i Danmark, som via Facebook (iii) tilbyder varer til forbrugere i EU, jf. P2B-lovens § 1, stk. 2.

4.2 Metas adfærd efter P2B-forordningen

178. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer i de følgende afsnit om Metas håndtering af Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen udgør en overtrædelse af P2B-forordningens artikel 4 og artikel 11.
179. Styrelsen vurderer først, om Metas adfærd i relation til Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen udgør en overtrædelse af P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 og 3, der pålægger udbydere af onlineformidlingstjenester at give erhvervsbrugere en begrundelse samt mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for udbyderens interne klagebehandlingssystem, hvis udbyderen beslutter at begrænse, suspendere eller ophøre med leveringen af sine onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere, jf. afsnit 4.2.1.
180. Derefter vurderer styrelsen, om Metas adfærd i relation til Klagers klage over virksomhedens manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen udgør en overtrædelse af P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2, der blandt andet pålægger udbydere af onlineformidlingstjenester at sikre lettilgængelig og effektiv klagebehandling inden for en rimelig tidsfrist og på en måde, der står i et rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet, jf. afsnit 4.2.3.

4.2.1 Metas begrundelsespligt efter artikel 4

181. Det følger af P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 og 2, at en erhvervsbruger har ret til en begrundelse på et varigt medium, hvis udbyderen af en onlineformidlingstjeneste beslutter at begrænse, suspendere eller ophøre med at levere den pågældende tjeneste. Begrundelsen skal foreligge senest på tidspunktet for suspensionen.
182. I P2B-forordningens betragtning 22, fremgår det uddybende, at:

"En udbyder af onlineformidlingstjenester kan have juridiske grunde til at beslutte at begrænse, suspendere eller ophøre med at levere sine tjenesteydelser til en given erhvervsbruger. I betragtning af at sådanne beslutninger i væsentlig grad kan påvirke den pågældende erhvervsbrugers interesser, bør vedkommende dog, inden eller når begrænsningen eller suspensionen træder i kraft, gives en begrundelse for den pågældende beslutning på et varigt medium."

⁹⁹ Jf. også *Report from the Commission on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services*, 12.9.2023, side 6, tabel 1, hvor Facebook nævnes som en platform, der er omfattet af udbyderens pligt til at rapportere om funktionen og effektiviteten af platformens interne klagebehandlingssystem efter artikel 11, stk. 4, og som dermed anses som værende en onlineformidlingstjeneste omfattet af P2B-forordningen. Meta anser også Meta og Facebook som omfattet af P2B-forordningen, jf. <https://www.facebook.com/legal/PlatformtoBusinessNotice/> (besøgt 20. oktober 2025).

-
183. Det fremgår heraf, at erhvervsbrugeren skal gives en begrundelse, da det kan have væsentlig betydning for erhvervsbrugeren, hvis udbyderen begrænser, suspenderer eller helt ophører med at levere den pågældende onlineformidlingstjeneste. Begrundelseskravet ved suspension skal dermed ikke blot forstås som et formelt krav til udbyderen, men som en central rettighed for erhvervsbrugeren, for at denne kan varetage sine legitime kommercielle interesser.
184. Det skal herefter vurderes, om Meta har truffet en beslutning om at suspendere eller bringe sine leverancer af onlineformidlingsydelser til Klager til ophør, jf. P2B-forordningens artikel 1 og 2.

4.2.1.1 Meta besluttede ikke at genetablere Klagers adgang

185. Meta har i virksomhedens bemærkninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder af 9. april 2025 bl.a. anført følgende angående P2B-forordningens artikel 4:

“Based on the case files and Meta’s own investigation, it appears that neither the Complainant’s correspondence with the Meta Pro Team nor her correspondence with the Community Operations team led to a resolution regarding her requests about reestablishing access to the Page and (indirectly) the Group. Furthermore, it seems that Meta did not revert to the Complainant about the matter following the above-mentioned correspondence with the Meta Pro Team and the Community Operations team.

Meta has not been able to determine the reasons for this. This is partly due to the fact that the correspondence dates back quite a while and involves multiple personnel from different parts of Meta’s organisation.

However, it appears plausible that it is primarily due to a combination of human errors in this specific case, including in the form of a misunderstanding about the subject of the Complainant’s requests. [...]

“However, in light of the above, the fact that the issue was not resolved at the time cannot be considered as a decision to restrict or suspend the provision of Facebook to the Business [...]. Accordingly, there is no basis for finding that Meta has breached its obligations pursuant to Articles 4 [...] of the P2B Regulation.”¹⁰⁰ [Styrelsens understregning].

186. Foruden det citerede, oplyste Meta også i sit svar til styrelsen, at [...]s private Facebook-konto ikke havde administratorrettigheder til Facebook-siden og Facebook-gruppen før hackerangrebet.¹⁰¹
187. Meta oplyste videre, at Klager kontaktede to forskellige teams hos Meta (Meta Pro Team og Facebook Community Operations team), og at kontakten skete fra [...]s personlige e-mail-adresse. Endelig oplyste Meta, at virksomheden modtog mange brugerhenvendelser på daværende tidspunkt.
188. Ifølge Meta kunne de anførte forhold have medført forvirring hos de kontaktede teams og været skyld i den manglende bevarelse af Klagers henvendelser. Meta har også oplyst, at de

¹⁰⁰ Side 2 og 4 i Bilag 5.

¹⁰¹ Bilag 5.

anførte forhold ikke kan tages som udtryk for, at Meta traf en beslutning om at begrænse eller suspendere Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.

189. Samlet set angav Meta således, at der ikke er grundlag for at konstatere, at Meta har overtrådt artikel 4 i P2B-forordningen.
190. I Metas supplerede bemærkninger af 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder fremgår bl.a.:

"Based on its renewed internal investigation, Meta has identified that the Page was created by the Complainant using her private Facebook account. [...] At the time of the Compromise, both the Complainant's private Facebook account and the Facebook account of [tidligere ansat] held administrator rights to the Page.

*Both Facebook accounts were removed as administrators by the hackers in connection with the Compromise. However, Meta has now "rolled back" the administrator rights to what they were prior to the Compromise. As a result, the Complainant has been reinstated as an administrator of the Page."*¹⁰² [Styrelsens tilføjelse].

191. Det fremgår heraf, at Meta bl.a. kunne konstatere, at Klager via [...]s private Facebook-konto, også før hacker-angrebet i 2023, havde administratorrettigheder til, og dermed adgang til og kontrol med, Facebook-siden og Facebook-gruppen.
192. Meta gentog i de supplerende bemærkninger afvisningen af at have truffet en beslutning om, at begrænse eller suspendere leveringen af Facebook til Klager.¹⁰³
193. Af sagens oplysninger fremgår det, at Meta undlod at genoprette Klagers adgang efter, at Klager den 13. september 2023, på opfordring fra Facebook Community Operations team, havde dokumenteret sin adkomst til Facebook-siden og Facebook-gruppen ved at fremsende kopi af billedlegitimation.¹⁰⁴
194. Den 14. oktober 2023 skrev Metas Pro team til Klager, at Klagers henvendelse var sendt videre til "our team" og bad om tålmodighed.¹⁰⁵ Metas Pro Team uddybede senere samme dag, at behandlingen af Klagers forespørgsel kunne tage længere tid end de sædvanlige maksimale 5 – 7 arbejdsdage, afhængig af sagens kompleksitet og på grund af en stor "sagspukkel" ("huge backlog").
195. Hhv. den 15. og 18. oktober 2023 skrev Meta imidlertid til Klager i to enslydende e-mails, at Meta ville lukke sagen, hvis Meta ikke hørte yderligere fra Klager. Klager afviste med det samme tydeligt over for Meta, at sagen skulle lukkes og fremhævede, at sagen havde stor økonomisk betydning for virksomheden.¹⁰⁶
196. Klager hørte ikke yderligere fra Meta, før Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen påbegyndte sagsbehandlingen, hvorefter Meta genoptog dialogen med Klagers advokat den 25. april 2025.¹⁰⁷

¹⁰² Bilag 7, side 1 - 2.

¹⁰³ Bilag 7, side 2, 7 - 9.

¹⁰⁴ Bilag 3A.

¹⁰⁵ E-mail fra Meta Pro Team af 14. oktober 2023, kl. 12:15, Bilag 3B.

¹⁰⁶ Bilag 12 og 19.

¹⁰⁷ Brev til advokat [...] fra Accura Advokatpartnerselskab af 25. april 2025 (herefter Bilag 23).

-
197. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer sammenfattende, at Meta senest den 18. oktober 2023 traf en "beslutning" i P2B-forordningens forstand om ikke at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
198. Styrelsen har i den forbindelse særlig lagt vægt på følgende forhold.
199. Styrelsen har for det første lagt vægt på, at Klager ikke havde adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen i perioden mellem 31. august/1. september 2023 og 9. juli 2025.
200. Styrelsen har videre lagt vægt på, at Meta under hele sagsforløbet efter virksomhedens eget udsagn havde mulighed for at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen, da Klager inden hackerangrebet havde administratorrettigheder til Facebook-siden og herigennem til Facebook-gruppen.
201. Det fremgår således af Metas supplerende svar af 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder, at:
- "At the time of the Compromise, both the Complainant's private Facebook account and the Facebook account of [tidligere ansat i Clothing by Ros] held administrator rights to the Page"*¹⁰⁸.
202. Det medførte, at Meta genoprettede Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen, jf. Metas supplerende bemærkninger, hvor det fremgår, at:
- "...Meta has now "rolled back" the administrator rights to what they were prior to the Compromise. As a result, the Complainant has been reinstated as an administrator of the Page."*¹⁰⁹
203. Det følger (implicit) heraf, at Meta kunne have genoprettet Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen, såfremt Meta havde besluttet at gøre dette.
204. Styrelsen lægger endvidere vægt på, at Meta var i besiddelse af flere relevante oplysninger fra Klager, da Meta den 18. oktober 2023 endeligt besluttede ikke at genetablere Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
205. Det fremgår således af oplysningerne i sagen, at Klager på forespørgsel fra Meta verificerede sin identitet overfor Metas Pro Team allerede den 13. september 2023.¹¹⁰ For så vidt angår administratorrettighederne kan det konstateres, at Meta efter eget udsagn, ved en fornyet intern undersøgelse, selv kunne konstatere, at Klager også før hackerangrebet havde de fornødne administrator rettigheder til Facebook-siden og Facebook-gruppen.
206. Meta havde derfor både verificeret Klagers identitet og var i besiddelse af oplysninger om, at Klager før hackerangrebet den 31. august/1. september 2023 havde administratorrettigheder til Facebook-siden og Facebook-gruppen.
207. Alligevel sendte Meta den 18. oktober 2023 en meddelelse til Klager og oplyste, at sagen ville blive lukket, hvis Meta ikke hørte yderligere. Til trods for Klagers tydelige indsigelse indstillede Meta herefter kommunikationen med Klager.

¹⁰⁸ Bilag 7.

¹⁰⁹ Bilag 7.

¹¹⁰ Bilag 3A og Bilag 5.

-
208. Styrelsen lægger til grund, at Meta ikke var årsag til, at Klager mistede administratorrettighederne og dermed adgangen til og kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen den 31. august 2023. Imidlertid er det styrelsens vurdering, at Meta i hvert fald senest den 18. oktober 2023, traf en beslutning om ikke at genoprette Klagers administratorrettigheder, og dermed Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
209. Meta anfører i sit høringssvar,¹¹¹ at "ophør" af en formidlingstjeneste bl.a. relaterer sig til lukningen af en erhvervsbrugers konto, jf. pkt. 3.1.1. i Kommissionens Q&A.
210. Ud fra sagens oplysninger kan det konstateres, at Meta ikke lukkede Klagers Facebook-konto, som derfor eksisterede under hele sagsforløbet. Styrelsen vurderer derfor, at det er korrekt, når Meta anfører, at leverancen af Metas onlineformidlingstjeneste ikke blev bragt til ophør, jf. artikel 4, stk. 2.
211. I sit høringssvar argumenterer Meta samtidig for, at der heller ikke skete en suspension af leverancen af Metas tjenester, fordi suspensioner udelukkende vedrører blokering af enkelte produkter eller tjenester udbudt af Klager.
212. Der er dog enighed mellem parterne om, at Klager mistede administratoradgangen til Facebook-siden og Facebook-gruppen i sin helhed, . Logikken i Metas argument synes at være den, at så længe udbyderen ikke tager stilling til en problemstilling vedrørende administratorrettigheder, så er der ikke truffet en beslutning eller sket udelukkelse af bestemte varer eller tjenester. En sådan manglende stillingtagen ville efter denne logik kunne opretholdes på ubestemt tid. Det er efter styrelsens vurdering utvivlsomt ikke formålet med P2B-forordningen.
213. Det er derfor styrelsens vurdering, at Meta i P2B-lovens forstand, senest den 18. oktober 2023, traf en beslutning om at suspendere Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen (Metas onlineformidlingstjeneste), jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1.
214. Meta har imidlertid gjort gældende, at artikel 4 ikke finder anvendelse i sagen, fordi Meta ikke har truffet "*en beslutning*".¹¹² Bestemmelsen finder – efter Metas opfattelse - udelukkende anvendelse i situationer, hvor en udbyder har truffet en positiv beslutning om aktivt at begrænse, suspendere eller ophøre med at levere onlineformidlingstjenester til en erhvervsbruger baseret på et (opfattet) brud på de aftalte vilkår og betingelser.¹¹³ Det understøttes ifølge Meta af kravene om en begrundelse i artikel 4, stk. 1 og 2, da en begrundelse forudsætter en bevidst handling.
215. Efter Metas opfattelse er denne fortolkning understøttet af betragtning nr. 22 i P2B-forordningen, hvoraf det fremgår, at: "*Begrundelsen bør indeholde årsagerne til beslutningen baseret på de årsager, som udbyderen på forhånd har fastsat i sine vilkår og betingelser...*".
216. Styrelsen er enig i, at der skal gives en begrundelse, som skal angive årsagerne til beslutningen, samt hvor i udbyderens vilkår og betingelser, det er behandlet. Det er styrelsens vurdering, at Meta ikke har givet en sådan begrundelse i nærværende sag.
217. Det ændrer dog ikke på styrelsens vurdering af, at Meta i lovens forstand har truffet en beslutning, som er omfattet af artikel 4, stk. 1, i P2B-forordningen.

¹¹¹ Bilag 24, pkt. 90 – 91.

¹¹² Metas anbringende er baseret på en ordlydsfortolkning af de enslydende sætninger i artikel 4, stk. 1 og 2: "Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter...[at begrænse, suspendere eller ophøre]"(styrelsens tilføjelse).

¹¹³ Bilag 24, pkt. 78 og 79.

218. Det er styrelsens vurdering, at Metas adfærd i relation til Klagers henvendelser om at have mistet sine administratorrettigheder, *de facto* kan kvalificeres som en beslutning om at have suspenderet adgangen til og dermed leverancen af (serviceydelsen, der består i) Facebook-siden og Facebook-gruppen.
219. Det skyldes, at:
- » Begrebet "*beslutning*" i artikel 4, stk. 1, i P2B-forordningen skal forstås i lyset af P2B-forordningens formål om at sikre retfærdighed og gennemsigtighed for erhvervsbrugere, som benytter onlineformidlingstjenester.¹¹⁴
 - » At Klager uomtvisteligt ikke havde administratorrettigheder (adgang) til Facebook-siden og Facebook-gruppen mellem 1. september 2023 og 9. juli 2025 (adgangen blev først genoprettet efter, at styrelsen indledte sagsbehandlingen).
 - » Der ikke var berettiget tvivl om Klagers adkomst til Facebook-siden og Facebook-gruppen, efter at Meta havde modtaget Klagers identifikationsoplysninger den 13. september 2023.
 - » Sagens oplysninger viser, at det ikke var en teknisk eller juridisk hindring, som medførte, at Meta i perioden undlod at genoprette Klagers administratorrettigheder.
 - » Til trods for Klagers henvendelser og protester, skrev Meta flere gange til Klager, at sagen ville blive afsluttet.
220. Metas adfærd havde derfor samme effekt, som hvis Meta havde truffet en positiv beslutning om at suspendere Klagers adgang til Facebook-siden og Facebook-gruppen.
221. Sammenfattende er det styrelsens vurdering, at Meta senest den 18. oktober 2023 besluttede at suspendere sine leverancer af onlineformidlingstjenester til Klager ved ikke at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1.
222. Det skal herefter vurderes om Meta begrundede beslutningen om suspension i overensstemmelse med P2B-forordningens artikel 4, stk. 1.

4.2.1.2 Meta har ikke begrundet sin beslutning om suspension

223. Det fremgår af P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, at suspension af levering af onlineformidlingstjenester skal begrundes overfor erhvervsbrugeren før eller senest samtidig med at suspensionen træder i kraft.
224. Det følger i den forbindelse videre af P2B-forordningens artikel 4, stk. 3, at udbyderen af onlineformidlingstjenester skal give erhvervsbrugeren mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af klageprocessen i forordningens artikel 11:

¹¹⁴ Jf. P2B-forordningens artikel 1, nr. 1 og betragtning nr. 7, hvor det fremgår, at: "Der bør fastlægges et sæt målrettede ufravigelige regler på EU-plan til at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og pålideligt onlineerhvervsklima på det indre marked. Navnlig erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester bør gives passende gennemsigtighed samt effektive klagemuligheder i hele Unionen for at lette forretningsaktiviteter på tværs af grænserne i Unionen og derved gøre det indre marked mere velfungerende og afhjælpe en mulig ny fragmentering på de specifikke områder, der er omfattet af denne forordning" (styrelsens markering). Dette er blandt andet begrundet i, at "udbydere af disse tjenesteydelser ofte en bedre forhandlingsposition, der gør dem i stand til reelt at handle ensidigt på en måde, som kan være urimelig, og som kan være til skade for deres erhvervsbrugeres legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen. [...]". Jf. P2B-forordningens betragtning nr. 2. Formålet med reguleringen sikres bl.a. ved, at erhvervsbrugere er tildelt den i artikel 4, stk. 1 og 2 anførte ret til en begrundelse, hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester ensidigt beslutter at begrænse, suspendere eller opsiges leverancen af onlineformidlingstjenester. Det bagvedliggende hensyn er det, at erhvervsbrugere skal have mulighed for at kunne rette for sig og afværge en afbrydelse i leverancen af onlineformidlingstjenester, som kan have store negative konsekvenser for erhvervsbrugeren. Alternativt skal erhvervsbrugeren være i stand til at forstå afbrydelsen og påklage denne til udbyderen, jf. betragtning nr. 22 i P2B-forordningen, som delvist gengivet i afgørelsens pkt. 184.

"Hvis der er tale om begrænsning, suspension eller ophør, skal udbyderen af onlineformidlingstjenester give erhvervsbrugeren mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces. [...]".

225. Det fremgår heraf, at en erhvervsbruger skal have mulighed for at forstå hvilke konkrete forhold, der begrundes, at udbyderen suspenderer eller begrænser sine leverancer.
226. I den forbindelse fremgår det uddybende af P2B-forordningens betragtning 5-7, at forordningen skal sikre erhvervsbrugere mod urimelig og skadelig handelspraksis samt sikre, at erhvervsbrugere har adgang til effektive klagemuligheder og yderligere i betragtning nr. 22, at:

"Begrundelsen for beslutningen om begrænsning, suspension eller ophør af levering af onlineformidlingstjenester bør tillade erhvervsbrugere at fastslå, om der er mulighed for at gøre indsigelse mod beslutningen og dermed forbedre mulighederne for erhvervsbrugere med henblik på at søge oprejsning, hvis det er nødvendigt. Begrundelsen bør indeholde årsagerne til beslutningen baseret på de årsager, som udbyderen på forhånd har fastsat i sine vilkår og betingelser, og på en forholdsmæssig måde henvise til de specifikke omstændigheder, herunder anmeldelser fra tredjeparter, som førte til beslutningen." [Styrelsens understregninger].

227. Hensynene bag artikel 4, stk. 3, er således bl.a., at en erhvervsbruger skal have mulighed for at forstå, hvilke konkrete forhold, der har medført at adgangen til onlineformidlingstjenesten begrænses, suspenderes eller ophører – således at erhvervsbrugeren, hvis relevant, kan få overblik over sin situation og gøre indsigelse inden for rammerne af den interne klagebehandlingsprocedure.
228. Det skal således vurderes, i) om Meta gav Klager en begrundelse for Metas beslutning om at suspendere leveringen af tjenesterne til Klager, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, og ii) om begrundelsen i givet fald var tilstrækkelig til, at Klager fik mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i P2B-forordningens artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 3.
229. Det fremgår af sagens oplysninger, at Meta på intet tidspunkt gav Klager en begrundelse for beslutningen om at suspendere sine leverancer af onlineformidlingstjenester.
230. Det er styrelsens vurdering, at Meta ved sin mail af 18. oktober 2023 reelt besluttede at afslutte sagen og dermed suspendere Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen på ubestemt tid. Meta burde derfor senest på dette tidspunkt have givet Klager en begrundelse, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 eller 2.
231. Meta har således heller ikke oplyst Klager om årsagen til beslutningen med henvisning til Metas konkrete vilkår og betingelser, eller på en forholdsmæssig måde henvist til de specifikke omstændigheder, som førte til beslutningen.
232. Klager fik dermed ikke mulighed for at forstå, hvilke konkrete forhold, der medførte den manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen, således at Klager kunne gøre indsigelse heroverfor, inden for rammerne af Metas klagebehandlingsprocedure, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 3, 1. pkt.¹¹⁵

¹¹⁵ jf. betragtning 5 – 7 og 22 i P2B-forordningens præambel.

4.2.2 Konklusion vedrørende Metas begrundelsespligt

233. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer på baggrund af ovenstående, at Meta har overtrådt P2B-forordningen ved i) ikke at have begrundet beslutningen om at suspendere leverancen af sine onlineformidlingstjenester til Klager, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, og ii) ikke at have givet Klager mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af P2B-forordningens artikel 11, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 3, 1. pkt.

4.2.3 Metas klagebehandling efter artikel 11

234. Ifølge P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, skal en udbyder af onlineformidlingstjenester sørge for, at der findes et internt klagebehandlingssystem, som skal gøre det muligt for erhvervsbrugere at indgive klager direkte mod den pågældende udbyder vedrørende følgende problemer:

"a) påstået manglende overholdelse af alle den pågældende leverandørs forpligtelser, som er fastsat i denne forordning, og som har konsekvenser for den erhvervsbruger, der indgiver klagen (»klageren«)

b) teknologiske spørgsmål, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og som har betydning for klageren

c) foranstaltninger, der er truffet af, eller adfærd hos den pågældende udbyder, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester og har konsekvenser for klageren."

235. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer derfor først, om Klagers klage til Meta er omfattet af disse kategorier af problemer, som erhvervsbrugere skal kunne indgive klage over i udbyderens interne klagebehandlingssystem.

4.2.4 Artikel 11 finder anvendelse

236. I sit høringssvar har Meta anfægtet, at P2B-forordningens artikel 11 finder anvendelse.

237. Meta gør til støtte herfor navnlig gældende, at:

- » Klager har ikke "klaget" til Meta;
- » Klager har ikke klaget til Meta i overensstemmelse med P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra b;¹¹⁶ og
- » Klager ikke brugte Metas dedikerede P2B-klagehåndteringssystem til at indgive en klage.¹¹⁷

4.2.4.1 Klager har ikke klaget

238. Metas argumentation for at der ikke er "klaget", er efter styrelsens vurdering baseret på en snæver fortolkning af P2B-forordningens artikel 11. Meta gør gældende, at ikke alle former for kommunikation fra en erhvervsbruger til en udbyder af en onlineformidlingstjeneste udgør en "klage" omfattet af artikel 11 i P2B-forordningen.¹¹⁸ Fx anfører Meta, at en anmodning om

¹¹⁶ Bilag 24, pkt. 100-109.

¹¹⁷ Bilag 24, pkt. 110 – 115.

¹¹⁸ Bilag 24 pkt. 101.

hjælp (support enquiry), uanset at anmodningen udtrykker frustration over et givent forhold, ikke uden videre skal betragtes som en klage.¹¹⁹

239. Styrelsen bemærker, at P2B-forordningen ikke indeholder en definition af begrebet "klage". Dette forhold afspejles også i Europa-Kommissionens foreløbige evaluering af forordningen,¹²⁰ hvor Kommissionen viser, at udbydere af onlineformidlingstjenester anlægger vidt forskellige fortolkninger af klagebegrebet, og at visse udbydere muligvis ikke overholder deres forpligtelser i den forbindelse.¹²¹ Kommissionen fremhæver endvidere, at artikel 11:

"has a very broad scope, covering any 'measures taken by, or behaviour of, that provider which relate directly to the provision of the online intermediation services, and which affect the complainant', as well as any 'technological issues which relate directly to the provision of online intermediation services, and which affect the complainant'".¹²²

240. Styrelsen finder, at Metas restriktive fortolkning af klagebegrebet står i direkte modsætning til Kommissionens beskrivelse af artikel 11.
241. Styrelsen finder endvidere, at vurderingen af, om Meta har tilsidesat sine P2B-forpligtelser i denne sag ikke afhænger af, om Klager har indleveret en formfuldendt skriftlig henvendelse med ordet "klage" via Metas P2B-klagesystem.
242. I mangel af en definition af "klage" i forordningen må begrebet fortolkes i lyset af forordningens formål. Som redegjort for tidligere, er P2B-forordningens formål at reducere asymmetrien mellem to ulige parter; en udbyder af onlineformidlingstjenester, som grundet sine ressourcer og kontrol over onlineformidlingstjenesten kan handle ensidigt og en erhvervsbruger, som grundet sin afhængighed af og mindre kontrol med tjenesten, ofte vil være den svage part i relationen.
243. Sagens oplysninger viser, at Metas Pro Team i løbet af korrespondancen med Klager bekræftede, at det var rette kanal/team til behandling af klagers henvendelse og gentagne gange forsikrede Klager om, at de arbejdede på at løse problemet og ville vende tilbage med svar. Efterfølgende oplyste Meta dog uden videre begrundelse Klager, at sagen ville blive lukket, hvis Meta ikke hørte yderligere fra Klager. Meta var derfor informeret om og tog stilling til Klagers henvendelse frem til og med den 18. oktober 2023 og behandlede således i realiteten henvendelsen som en klage. Meta havde desuden mulighed for at løse problemstillingen med de manglende administratorrettigheder på et tidligt tidspunkt i hændelsesforløbet, da Meta tidligt i forløbet modtog dokumentation for Klagers adkomst til Facebook-siden og Facebook-gruppen.¹²³ Der var således hverken juridiske eller tekniske hindringer for, at Meta kunne indsætte Klager i administratorrettighederne.¹²⁴ Meta besluttede i stedet at afslutte sagen og løste først problemstillingen efter styrelsens indtræden i sagen. Disse forhold er der redegjort for i afsnit 4.2.3 om "Metas klagebehandling efter artikel 11".
244. Det er styrelsens vurdering, at henvendelserne fra Klager til Meta¹²⁵ skal betragtes som en klage over den suspendede adgang. I nærværende sag svarede Klagers første henvendelse

¹¹⁹ Bilag 24, pkt. 102.

¹²⁰ Jf. REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS on the first preliminary review on the implementation of Regulation (EU) 2019/1150 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services (SWD(2023) 300 final).

¹²¹ Ibid, s.7.

¹²² Ibid, s.7.

¹²³ Mailkorrespondance med Meta den 13. september 2023 (bilag 3A til afgørelsen), som beskrevet i afgørelsens pkt. 49.

¹²⁴ Jf. Metas supplerende bemærkninger til MOB af 4. august 2025, som beskrevet i afgørelsens pkt. 191 ff.

¹²⁵ Som beskrevet i afsnit 3.3.4.

til en "reklamation" over en mangel ved den ydelse, som Meta skal levere til Klager, navnlig at Facebook-siden, Facebook-gruppen og (oprindeligt) Instagram ikke fungerede. Derfra var der en gradvis overgang mellem Klagers første henvendelse til Meta, der skete i god tro om, at Meta ville løse problemstillingen (ligesom det skete med Klagers Instagram-side) og til det tidspunkt, hvor Meta ignorerede Klagers øvrige henvendelser uden at bidrage til løsningen af Klagers problem. Klagers henvendelser skal derfor retmæssigt opfattes som en klage over Metas manglende afhjælpning af problemet med administratorrettighederne.

245. Under alle omstændigheder var Meta senest den 18. oktober 2023 så tilstrækkeligt informeret af Klager, til at Meta burde have indset, at der var tale om en klage over Metas Facebookydelser, som kun kunne udbedres af Meta.

4.2.4.2 Klager har ikke klaget i overensstemmelse med P2B-forordningen

246. Det er styrelsens vurdering, at Klagers klage til Meta angik: "...teknologiske spørgsmål, som direkte vedrører Metas levering af onlineformidlingstjenester, og som har betydning for Klager", jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra b.
247. Meta mener derimod ikke, at Klagers henvendelser angik teknologiske forhold, og henviser bl.a. til fodnote 72 Kommissionens Q&A, hvor det fremgår, at:
- "Teknologi spiller en central rolle for onlineformidlingstjenester. Eventuelle problemer i forbindelse med den teknologi, der benyttes af onlineformidlingstjenesten, kan betragtes som et "teknologisk spørgsmål", hvis disse spørgsmål direkte vedrører leveringen af onlineformidlingstjenester og har betydning for klageren".*
248. Artikel 11 omfatter tre overordnede grunde til at indgive en klage til en udbyder af onlineformidlingstjenester: (a) manglende overholdelse af alle den pågældende leverandørs forpligtelser, som er fastsat i P2B-forordningen; (b) teknologiske spørgsmål, der direkte vedrører leveringen af onlineformidlingstjenester; og (c) foranstaltninger truffet af eller adfærd hos den pågældende udbyder, som direkte vedrører leveringen af onlineformidlingstjenester.
249. Styrelsen bemærker, at Kommissionens Q&A anlægger en bred forståelse af, hvilke emner en erhvervsbruger kan anvende udbyderens klagebehandlingssystem til.¹²⁶ Det er tilstrækkeligt, at én af disse kategorier er opfyldt, for at artikel 11 i P2B-forordningen finder anvendelse.
250. Metas anbringende ændrer ikke styrelsens vurdering af, at problemer angående administratorrettigheder til Facebook-gruppen og Facebook-siden også angår teknologiske forhold, navnlig anvendelsen af teknologien (i dette tilfælde Facebook), jf. artikel 11, stk. 1, litra b.
251. Styrelsen vurderer dog, at nærværende sag i høj grad også angår andet og mere end det teknologiske aspekt, navnlig Metas manglende overholdelse af forpligtelser i henhold til P2B-forordningen samt Metas adfærd, jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra a og d. Styrelsen finder, at Metas beslutning om at suspendere Klagers konto uden begrundelse udgør en overtrædelse af artikel 4, stk. 3, i P2B-forordningen og dermed er omfattet af artikel 11, stk. 1, litra a. Endvidere kan Metas beslutninger om at afslutte sagen uden at løse problemstillingen udgøre en adfærd, der direkte påvirker Klager, jf. artikel 11, stk. 1, litra c.

¹²⁶ På side 27 fremgår det således: "The Complaint-handling system should allow business users to lodge complaints in relation to the following rather wide range of matters, which affect the business user lodging the complaint. Article 11(1) indicate these could be...[litra a-c]" (styrelsens fremhævnning og tilføjelse).

4.2.4.3 Klagen skal behandles i Metas interne klagebehandlingssystem

252. Som beskrevet i afsnit 3.3.4 vedrørte Klagers klage til Meta, at Klager efter hackerangrebet mistede adgangen til og kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
253. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at dette forhold udgør et teknologisk spørgsmål, som har direkte betydning for Metas levering af onlineformidlingstjenester, og dermed har betydning for Klager, jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra b.
254. Styrelsen vurderer på den baggrund, at Klagers klage til Meta angår forhold, som er omfattet af de kategorier af problemer, som Metas interne klagebehandlingssystem efter P2B-forordningen skal håndtere.

4.2.4.4 Krav til internt klagebehandlingssystem i P2B-forordningens artikel 11

255. Det følger af P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, at det interne klagebehandlingssystem bl.a. skal være lettilgængeligt og sikre behandling af en erhvervsbrugers klage inden for en rimelig tidsfrist og på en måde, der står i rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet.
256. Endvidere følger det af P2B-forordningens artikel 11, stk. 2, at udbydere af onlineformidlingstjenester som en del af deres interne klagebehandlingssystem, skal:

"a) tage behørigt hensyn til klager og den opfølgning, som de måtte have brug for at tillægge klagen for i tilstrækkelig grad at behandle det rejste problem

b) behandle klager hurtigt og effektivt under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem

c) meddele klageren resultatet af den interne klagebehandling på en individualiseret måde og på et almindeligt og forståeligt sprog."

257. Det fremgår således heraf, at et en udbyders interne klagebehandlingssystem bl.a. hurtigt og effektivt skal behandle klager og konkret tage hensyn til, hvilket problem klagen rejser og den opfølgning, som er nødvendig for at løse problemet. Udbyderen skal bl.a. også give klageren en individualiseret besked om resultatet af klagebehandlingen på et almindeligt og letforståeligt sprog.
258. Herudover fremgår det af P2B-forordningens betragtning 37, at:

"For at gøre det muligt for erhvervsbrugere, herunder dem, hvis anvendelse af de pågældende [onlineformidlingstjenester]¹²⁷ kan være blevet begrænset, suspenderet eller bragt til ophør, at have adgang til umiddelbare, egnede og effektive klagemuligheder, bør udbydere af onlineformidlingstjenester indføre et internt klagebehandlingssystem. Dette interne klagebehandlingssystem bør være baseret på principper om gennemsigtighed og lige behandling af lige situationer, og sikre, at en betydelig andel af klager kan løses bilateralt af udbyderen af onlineformidlingstjenester og de relevante erhvervsbrugere inden for et rimeligt tidsrum." [Styrelsens understregninger].

259. Det følger heraf, at erhvervsbrugere, herunder erhvervsbrugere hvis anvendelse af onlineformidlingstjenester er blevet begrænset, suspenderet eller bragt til ophør, skal have adgang til umiddelbare, egnede og effektive klagemuligheder. Det følger endvidere, at klager skal løses

¹²⁷ I den danske version af P2B-forordningens betragtning 37 fremgår "onlinereklameformidlingstjenester" ved en fejl i stedet for "onlineformidlingstjenester".

inden for et rimeligt tidsrum og som udgangspunkt bilateralt mellem udbyderen og erhvervsbrugeren.

260. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer i den forbindelse, at kravet om en "rimelig tidsfrist" for behandling af en klage i P2B-forordningen og de uddybende bemærkninger om "et rimeligt tidsrum" skal ses i lyset af, at adgang til de pågældende onlineformidlingstjenester på den ene side kan være væsentligt for erhvervsbrugere, og på den anden side at udbydere af onlineformidlingstjenester bør tillades en vis, rimelig grad af fleksibilitet i forbindelse med klagebehandlingen, jf. P2B-forordningens betragtning 38:

"Denne forordnings krav vedrørende det interne klagebehandlingssystem har til hensigt at tillade udbydere af onlineformidlingstjenester en rimelig grad af fleksibilitet, når disse systemer betjenes, og individuelle klager behandles, med henblik på at mindske den administrative byrde." [Styrelsens understregninger].

261. Samlet set indeholder P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og stk. 2, en række krav til udbydere af onlineformidlingstjenesters interne klagebehandlingssystemer. I denne sag fokuserer styrelsen særligt på kravene om, at udbydere skal sikre:

- (i) Klagebehandling inden for en *rimelig tidsfrist*,
- (ii) At klagebehandlingen står i et *rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet* (proportionalitet),
- (iii) *Hurtig og effektiv klagebehandling* under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem,
- (iv) *Lettilgængelig klagebehandling*, herunder sikring af en *bilateral løsning* for en betydelig andel af klagerne, og
- (v) *Behørig hensyntagen til klager og den nødvendige opfølgning* for at behandle det rejste problem.

4.2.4.5 Metas klagebehandling lever ikke op til kravene i artikel 11

262. Det fremgår sammenfattende af afsnit 3.3.4 ovenfor, at Meta var næsten to år om at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen efter Klagers første henvendelse herom til Meta den 2. september 2023. Det fremgår endvidere, at Meta aldrig vendte tilbage til Klager og først efter aktindsigt i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens sag genoprettede Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
263. Det fremgår af Metas bemærkninger af 9. april og 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder, at Metas manglende tilbagemelding til Klager efter at have undersøgt Klagers henvendelse ikke betyder, at Metas interne klagebehandlingssystem ikke er "lettilgængeligt" eller ikke "sikrer behandling inden for en rimelig tidsramme", og at der derfor ikke er grundlag for at konkludere, at Meta har overtrådt sine forpligtelser i henhold til artikel 11 i P2B-forordningen:

"[...] the fact that Meta did not revert to the Complainant after having looked into her enquiry does not mean that Meta's internal P2B complaint-handling system is not "easily accessible" and does not "ensure handling within a reasonable time frame".

*Accordingly, there is no basis for finding that Meta has breached its obligations pursuant to Articles [...] 11 of the P2B Regulation.*¹²⁸

264. Det er styrelsens vurdering, at Meta ikke har sikret, at behandlingen af Klagers klage (i) er sket *inden for en rimelig tidsfrist* (ii), står i et *rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet* (proportionalitet), og (iii) har været *hurtig og effektiv* under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem, jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1. og stk. 2, litra b).
265. Styrelsen lægger særlig vægt på, at Meta var næsten to år om at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen. Der er tale om en usædvanlig lang periode¹²⁹, hvor Meta i størstedelen af perioden har forholdt sig passivt til trods for mange henvendelser fra Klager og dennes advokater samt NSK og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens involvering i sagen.
266. Endvidere lægger styrelsen vægt på, at Facebook-siden og Facebook-gruppen var Klagers primære markedsføringskanal, som Klager har foretaget store investeringer i, jf. afsnit 3.3.1, og at Klager flere gange gjorde Meta opmærksom på, at den manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen var af stor økonomisk betydning for Klager, jf. afsnit 3.3.4. Disse forhold understreger efter styrelsens vurdering betydningen og vigtigheden af det rejste problem for Klager.
267. Endelig lægger styrelsen vægt på, at der ikke foreligger oplysninger i sagen, herunder fra Meta, om at genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen var en kompleks opgave for Meta. Styrelsen bemærker i denne forbindelse, at Meta var i stand til at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Clothing By Ros' tilknyttede Instagram-konto kort tid efter, at Klager ved hjælp af fremsendt billeddokumentation mv. havde dokumenteret sin adkomst til Instagram-kontoen, jf. afsnit 3.3.1.
268. Ovenstående forhold understreger efter styrelsens vurdering, at Meta ikke har behandlet klagen på proportional vis og sikret hurtig og effektiv behandling af klagen under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem.
269. Det er endvidere styrelsens vurdering, at Meta ikke har sikret (iv) *lettilgængelig klagebehandling* for Klager, herunder en *bilateral løsning*, og (v) *behørig hensyntagen til Klager og den nødvendige opfølgning på klagen* for at behandle det rejste problem, jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og stk. 2, litra a).
270. Styrelsen vurderer, at de samlede oplysninger i sagen understreger, at Metas klagebehandling ikke har været lettilgængelig for Klager.
271. Styrelsen lægger blandt andet vægt på, at Meta Pro Team bekræftede overfor Klager, at det var rette kanal/team til behandling af klagen og gentagne gange forsikrede Klager om, at de arbejdede på at løse problemet og ville vende tilbage, men efterfølgende uden forklaring oplyste, at sagen ville blive lukket, hvis Meta ikke hørte yderligere fra Klager, jf. afsnit 3.3.4.
272. Endvidere lægger styrelsen vægt på, at Meta ikke sikrede en effektiv og bilateral løsning ved at indhente oplysninger direkte fra Klager, som var nødvendige for Metas undersøgelse af sagen og for genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-

¹²⁸ Bilag 5 og tilsvarende i Bilag 7.

¹²⁹ Jf. også Facebooks årlige rapport om funktionen og effektiviteten af deres interne klagebehandlingssystem iht. P2B-forordningens artikel 11, stk. 4, hvoraf det fremgår, at "*Gennemsnitlig tid til behandling af klager*" over Facebook i EU er 11,4 timer: <https://www.facebook.com/legal/PlatformtoBusinessNotice/>

gruppen. Det var således først i forbindelse med Metas aktindsigt i styrelsens sag, at Meta gjorde sig bekendt med de nødvendige oplysninger.

273. Styrelsen vurderer derfor også, at Meta ikke har sikret behørig hensyntagen til Klager og den nødvendige opfølgning på klagen for at behandle det rejste problem.
274. Endelig vurderer styrelsen, at Klagers inddragelse af NSK, advokater og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for at få behandlet sin klage og genoprettet sin adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen understreger, at Metas interne klagebehandlingssystem ikke var lettilgængeligt.
275. På baggrund af ovenstående er det styrelsens samlede vurdering, at Metas behandling af Klagers henvendelser og klage til Meta ikke lever op til kravene i P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2.

4.2.4.6 Metas forklaring på manglende svar og løsning

276. I Metas første bemærkninger af 9. april 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder har Meta angivet, at Meta ikke har været i stand til endeligt at afgøre, hvorfor Meta ikke vendte tilbage til Klager eller fik løst problemet med Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen tidligere:

“Meta has not been able to determine the reasons for this. This is partly due to the fact that the correspondence dates back quite a while and involves multiple personnel from different parts of Meta’s organization.”¹³⁰

277. Meta har dog angivet, at det sandsynligvis kan skyldes en kombination af menneskelige fejl, herunder en misforståelse omkring emnet for Klagers henvendelser:

“However, it appears plausible that it is primarily due to a combination of human errors in this specific case, including in the form of a misunderstanding about the subject of the Complainant’s requests.”¹³¹

278. Meta har i den forbindelse uddybet, at Metas medarbejdere kan have misforstået, at Klagers henvendelser vedrørte adgangen til [...]s personlige Facebook-konto i stedet for adgangen til Facebook-siden og Facebook-gruppen:

“In this regard, we note that, in her email to Meta’s Community Operations team on 13 September 2023, the Complainant stated that she at that time had problems accessing her personal Facebook account, [...] and in her subsequent email correspondence with the Danish Police she mentioned that she regained full access to the account around the same time that Meta stopped responding to her.[...] As can be seen from Exhibit 2 to the Complaint, the Complainant contacted Meta using her personal email address and provided documentation of her own identity, and her personal Facebook account was not listed as an administrator of the Page or (indirectly) the Group. On this basis, the relevant team, to which her enquiry was forwarded, may have misunderstood it as relating to her personal Facebook account and resolved it accordingly. This would explain why

¹³⁰ Bilag 5.

¹³¹ Bilag 5, side 3.

*the issue regarding access to the Page and (indirectly) the Group was apparently not resolved at that time.*¹³²

279. Sammenfattende fremgår det således af Metas første forklaring, at misforståelsen angiveligt kan skyldes, at [...] i en enkelt e-mail til Meta oplyste, at hun også havde problemer med at tilgå sin personlige Facebook-konto, og at dette problem blev løst omkring samme tidspunkt, som Meta stoppede med at svare hende.
280. Det fremgår endvidere som en del af Metas forklaring på misforståelsen, at [...] henvendte sig via sin private e-mailadresse, fremlagde dokumentation for sin egen identitet, og at hendes personlige Facebook-konto ikke var angivet som administrator af Facebook-siden og herigennem Facebook-gruppen. Samlet set kan dette ifølge Meta være årsagen til, at Metas medarbejdere misforstod, at problemet vedrørte [...] adgang til hendes personlige Facebook-konto og følgelig løste dette problem.
281. Det er styrelsens vurdering, at det fremgår klart af Klagers mange henvendelser til Meta, herunder den i pkt. 275 nævnte enkelte e-mail til Meta,¹³³ at baggrunden for Klagers henvendelse, og det primære problem, var den manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen og ikke manglende adgang til og kontrol med [...]s personlige Facebook-konto.
282. Samtidig bemærker styrelsen, at der kræves en personlig Facebook-konto/-profil for at oprette en Facebook-side til en virksomhed (Facebook-virksomhedsside), jf. afsnit 3.3.2, og at [...]s personlige Facebook-konto er oprettet med hendes private e-mailadresse, jf. afsnit 3.3.1.
283. Endvidere bemærker styrelsen, at Meta efterfølgende, i virksomhedens supplerende bemærkninger af 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder, har anerkendt, at [...] oprettede Facebook-siden via hendes personlige Facebook-konto, og at hendes personlige Facebook-konto var administrator af Facebook-siden og herigennem Facebook-gruppen før hackerangrebet.¹³⁴
284. Det er derfor også styrelsens vurdering, at Klagers oplysninger til Meta om [...]s private e-mailadresse, personlige Facebook-konto og personlige identitetsdokumentation var relevante for Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
285. I Metas efterfølgende supplerende bemærkninger af 4. august 2025 til styrelsens meddelelse om betænkeligheder har Meta sammenfattende oplyst, at årsagen til at problemet med Klagers manglende adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen ikke blev løst tidligere skyldes en kombination af menneskelige fejl, blandt andet fordi forskellige Meta-medarbejdere håndterede sagen, og herunder at Meta oplevede et stort antal henvendelser, kombineret med upræcise oplysninger fra Klager, og at Klager kontaktede Meta om det samme problem gennem forskellige kanaler/teams (Facebook Community Operations team og Meta Pro Team):

"The fact that the issue regarding access to the Page and the Group was not resolved until now is certainly regrettable. However, it is due to an unfortunate series of isolated human errors by various Meta personnel, including due to Meta experiencing a large number of enquiries, combined with certain imprecisions in the information provided

¹³² Bilag 5, side 3.

¹³³ Bilag 5A.

¹³⁴ Bilag 7.

by the Complainant and her contacting Meta about the same issue through different channels/teams (as mentioned in the Reply).¹³⁵

286. Styrelsen bemærker, at udbydere af onlineformidlingstjenester ifølge P2B-forordningens betragtning 38 tillades en rimelig grad af fleksibilitet i forbindelse med betjeningen af det interne klagebehandlingssystem og behandlingen af de individuelle klager med henblik på at mindske den administrative byrde, jf. afsnit 4.2.4.44 ovenfor.
287. Det er dog styrelsens vurdering, at menneskelige fejl, forskellige sagsbehandlere og et stort antal henvendelser hos Meta hverken alene eller kombineret med øvrige forhold, berettiger den manglende behandling af Klagers klage og genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen i en periode på næsten to år fra klagens indgivelse til Meta.
288. Det er endvidere styrelsens vurdering, at eventuelle unøjagtige oplysninger fra Klager til Meta hverken alene eller kombineret med øvrige forhold berettiger Metas manglende klagebehandling og genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen. Det skyldes, at Meta burde have sikret en effektiv og bilateral løsning med Klager som en del af det interne klagebehandlingssystem, og derfor burde have indhentet de nødvendige oplysninger direkte hos Klager i forbindelse med behandlingen af klagen. I stedet har Meta oplyst, at Meta først i forbindelse med en aktindsigt i styrelsens sag blev bekendt med oplysninger, der gjorde Meta i stand til at genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen.
289. Herudover er det styrelsens vurdering, at Klagers henvendelser til Facebook Community Operations team henholdsvis Meta Pro Team hverken alene eller kombineret med øvrige forhold berettiger Metas manglende klagebehandling og genopretning af Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen. Det skyldes blandt andet, at det påhviler Meta at sikre et lettilgængeligt klagebehandlingssystem, og at Meta Pro Team på baggrund af de foreliggende oplysninger bekræftede overfor Klager, at det var rette kanal/team til behandling af klagen.
290. Det er således styrelsens samlede vurdering, at de af Meta anførte forhold, ikke berettiger, at Meta undlod at behandle Klagers klage og genoprette Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-Gruppen.
291. I sit høringssvar gør Meta supplerende gældende,¹³⁶ at én af årsagerne til, at Meta ikke har overtrådt P2B-forordningens artikel 11 er, at Klager ikke benyttede Metas dedikerede P2B-klagehåndteringssystem.
292. Styrelsen er ikke enig heri.
293. For det første pålægger artikel 11 udbydere af onlineformidlingstjenester at etablere et internt klagehåndteringssystem, som er "*lettilgængeligt og gratis for erhvervsbrugere*". Dette krav skal fortolkes i lyset af forordningens formål om at sikre effektiv adgang til klageadgang og effektiv prøvelse for erhvervsbrugere. Heraf følger, at det påhviler udbyderen at sikre, at erhvervsbrugere i praksis kan identificere, tilgå og reelt anvende klagehåndteringssystemet. I den foreliggende sag har Klager over en længere periode ført omfattende korrespondance med Meta. På trods heraf foreligger der ingen indikation på, at Meta på noget tidspunkt har henvist Klager til det dedikerede P2B-klagehåndteringssystem eller har oplyst, at henvendelser ikke ville blive behandlet som klager, medmindre de blev indgivet via en bestemt kanal.

¹³⁵ Bilag 7.

¹³⁶ Bilag 24 pkt. 110 til 115

Klager blev tvært i mod forsikret om, at Meta arbejdede på sagen, jf. den tidligere omtalte korrespondance med Metas Pro Team.

294. Når en erhvervsbruger, som Klager i nærværende sag, oplever et alvorligt og vedvarende problem med adgangen til centrale funktioner i den onlineformidlingstjeneste, som erhvervsbrugeren benytter, udgør onlineformidlingstjeneste-udbyderens undladelse af at vejlede brugeren om rette klagekanal et svigt i udbyderens klagehåndteringssystem. Under sådanne omstændigheder kan det ikke lægges Klager til last, at Klager ikke har anvendt Metas dedikerede klagekanal.
295. For det andet bemærker styrelsen, at udbydere som Meta opererer med komplekse og flerlagede supportstrukturer, hvor erhvervsbrugere tilbydes en række potentielt overlappende kontaktpunkter. Når en erhvervsbruger anvender de kontaktkanaler, som udbyderen stiller til rådighed, til at søge løsning på et problem, der klart falder inden for anvendelsesområdet af artikel 11, stk. 1, kan udbyderen ikke unddrage sig sine forpligtelser ved at gøre gældende, at brugeren har valgt den "forkerte" kanal – særligt ikke hvor udbyderen overfor klager giver udtryk for at klager bruger rette kanal og selv undlader at præcisere eller omdirigere til en bestemt klageindgang.
296. Endelig vil en accept af Metas synspunkt efter styrelsens vurdering underminere artikel 11's effektive virkning. Hvis udbydere kunne tilsidesætte materielle klager alene med den begrundelse, at de ikke er indgivet via en bestemt kanal, uanset udbyderens egen adfærd, kunne udbyderne i praksis omgå artikel 11. Dette ville fratage erhvervsbrugere den tilsigtede beskyttelse efter forordningen, og er derfor uforeneligt med forordningens formål.

4.2.5 Konklusion vedrørende Metas klagebehandling

297. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at Klagers henvendelser og klage til Meta angår forhold, som er omfattet af de kategorier af problemer, som Metas interne klagebehandlingssystem skal håndtere, jf. P2B-forordningens artikel 11, stk. 1, litra b).
298. Det er endvidere styrelsens vurdering, at Meta har overtrådt P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2, ved ikke at have sikret, at behandlingen af Klagers klage (i) er sket *inden for en rimelig tidsfrist* (ii), står i et *rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet* (proportionalitet), (iii) har været *hurtig og effektiv* under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem samt ved ikke at have sikret (iv) *lettilgængelig klagebehandling* for Klager, herunder en *bilateral løsning*, og (v) *behørig hensyntagen til Klager og den nødvendige opfølgning på klagen* for at behandle det rejste problem.
299. Endelig er det styrelsens vurdering, at Meta ikke har anført forhold, der ændrer styrelsens ovenstående vurdering.

4.3 Begrundelse for påbud

300. Meta har oplyst, og Klager har bekræftet, at Klagers adgang til og kontrol med Facebook-siden og Facebook-gruppen er blevet genoprettet pr. 9 juli 2025 under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens behandling af sagen.
301. Det er dog styrelsens vurdering, at det er nødvendigt at udstede påbud til Meta med henblik på at sikre, at overtrædelsen rent faktisk er bragt til ophør og for at modvirke, at den retsstridige adfærd genoptages.
302. Meta gør heroverfor i sit hørings svar gældende, at påbuddet er unødvendigt, uproportionalt og strider mod lovgivers intention med P2B-loven, idet den konkrete adfærd er ophørt. Styrelsen er uenig i dette synspunkt af de grunde, der er anført nedenfor.
-

4.3.1 Påbuddet er proportionalt¹³⁷

303. Det EU-retlige proportionalitetsprincip indebærer ifølge artikel 5, stk. 4, TEU, at foranstaltninger ikke må gå videre end nødvendigt for at nå de tilsigtede mål. Princippet finder anvendelse, når en myndighed gennemfører EU-ret og således også i denne sag.
304. Proportionalitetsprincippet er kodificeret i P2B-forordningens artikel 15, stk. 2, hvoraf det fremgår, at foranstaltninger *"skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning"*.
305. En proportionalitetsvurdering består af tre kumulative elementer: 1) *Egnethed* - påbuddet skal være egnet til at nå formålet; 2) *Nødvendighed* - påbuddet skal være nødvendigt (mindst indgribende middel); og 3) *Forholdsmæssighed i snæver forstand* - påbuddet skal stå i et "passende forhold til det formål, som søges opnået".¹³⁸
306. Det er styrelsens vurdering, at påbuddet opfylder samtlige tre elementer i proportionalitetsvurderingen.

Påbuddet er egnet

307. Formålet med P2B-forordningen er at bidrage til et velfungerende indre marked ved at fastsætte regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af bl.a. onlineformidlingstjenester gives passende gennemsigtighed, retfærdighed og effektive klagemuligheder i deres forhold til stærke online-platforme.
308. Formålet med påbuddet i nærværende sag er således at sikre en effektiv og varig overholdelse af P2B-forordningens artikel 4 og artikel 11.
309. Påbuddet er konkret egnet til at opnå dette formål, da det pålægger Meta en sanktionerbar forpligtelse til fremadrettet at afstå fra den retsstridige adfærd i sagen. Den omstændighed, at en overtrædelse af et udstedt påbud kan strafsanktioneres med bøde efter P2B-lovens regler, skaber således det nødvendige retlige og økonomiske incitament for Meta til at overholde sine forpligtelser i henhold til P2B-forordningens artikel 4 og 11. Påbuddet er således et egnet redskab til at sikre, at forordningens forpligtelser reelt overholdes i praksis.

Påbuddet er nødvendigt

310. Meta gør gældende, at en (ikke erkendt) overtrædelse er bragt til ophør, og at et påbud derfor ikke er hjemlet i P2B-loven, jf. § 7, stk. 1, om, at styrelsen kan udstede påbud *"med henblik på at bringe en overtrædelse til ophør."*
311. Styrelsen bemærker hertil, at konkurrenceloven indeholder tilsvarende påbudsbestemmelser i relation til konkurrencebegrænsende aftaler og misbrug af dominerende markedsstilling. Det følger således af konkurrencelovens § 6, stk. 4, 1. led, og § 11, stk. 4, 1. led, at:
- "Med henblik på at bringe overtrædelser af stk. 1 til ophør kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udstede påbud"*.
312. Efter Konkurrenceankenævnets praksis er ophør af en ulovlig adfærd, inden Konkurrencerådet måtte træffe afgørelse i en sag, ikke i sig selv til hinder for udstedelse af et påbud, jf. bl.a.

¹³⁷ Bilag 24, pkt. 118 – 218

¹³⁸ Jf. bl.a. dommene C-331/88 – Fedessa, præmis 13 samt C-124/24 - Familienstiftung, præmis 54 (indirekte), 66 og præmis 73.

Konkurrenceankenævnets kendelse i International Transport Danmark (ITD), hvor Konkurrenceankenævnet bl.a. udtalte, at:

"et påbud skal sikre, at konkurrencemyndighederne på en hurtig og effektiv måde kan gribe ind, hvis adressaten for et påbud på et senere tidspunkt genoptager en adfærd, som Konkurrencerådet tidligere har fundet ulovlig.

Et påbud skal med andre ord sikre, at den samme overtrædelse (som omfattet af påbuddet) kan straffes umiddelbart i medfør af konkurrencelovens § 23, stk. 1, nr. 8 [nu stk. 3], jf. § 16. Et påbud til en virksomhed om at bringe en given adfærd til ophør må i denne forbindelse også kunne forstås som, at virksomheden påbydes ikke at genoptage den pågældende adfærd – uanset om virksomheden er ophørt med den pågældende adfærd [...]." [Styrelsens understregninger].¹³⁹

313. De samme hensyn gør sig gældende i nærværende sag.
314. Styrelsen finder endvidere, at et påbud er nødvendigt af følgende grunde:
315. *For det første* skete genetableringen af Klagers adgang og administratorrettigheder alene som følge af styrelsens mellemkomst uagtet, at Klager over længere tid gentagne gange selv havde kontaktet Meta, herunder med bistand fra to forskellige advokater og politiet.
316. *For det andet* viser sagens oplysninger, at Metas manglende håndtering af problemstillingen ikke skyldtes juridiske eller tekniske årsager, men interne forhold hos Meta.
317. Endelig afviser Meta, at P2B-reglerne finder anvendelse i nærværende sag, herunder gør Meta gældende, at Facebook ikke er omfattet af forordningens anvendelsesområde, fordi Facebook ikke er en onlineformidlingstjeneste.
318. Denne afvisning af P2B-reglernes anvendelse indebærer efter styrelsens vurdering en risiko for, at Meta kan genoptage den samme adfærd, enten over for Klager eller over for andre erhvervsbrugere, uden at Meta anser sig for forpligtet til at reagere anderledes end i nærværende sag.
319. Et bredt påbud, dvs. et påbud som ikke kun vedrører den konkrete adfærd i denne sag, vil give styrelsen det fornødne juridiske grundlag for at kunne skride til politianmeldelse i stedet for at udstede et nyt påbud, hvis Meta måtte udvise en lignende adfærd, som i denne sag, overfor Klager og/eller andre erhvervsbrugere. Et bredt påbud vil også have en stærkere præventiv effekt sammenlignet med et påbud, der kun gælder over for lignende adfærd rettet mod den samme erhvervsbruger. Samlet set sikrer påbuddet dermed en effektiv håndhævelse af P2B-reglerne.
320. Styrelsen bemærker (ligesom Meta), at det rent teknisk er overtrædelsen af styrelsens påbud, der sanktioneres efter P2B-loven og ikke selve overtrædelsen af P2B-forordningen.
321. Det indebærer, at styrelsens påbud er en forudsætning for, at en overtrædelse af forordningen overhovedet kan sanktioneres med bøde. Uden et påbud vil en fremtidig overtrædelse af de samme P2B-regler således ikke kunne sanktioneres med bøde. Det indebærer, at den eneste måde at skabe en reel, sanktionerbar retsstilling for fremtiden – i relation til den adfærd sagen angår – er at give et generelt påbud om at efterleve artikel 4 og 11.

¹³⁹ Konkurrenceankenævnets kendelse af 26. november 2009 i sag 2009-0018991, International Transport Danmark mod Konkurrencerådet, side 187. Konkurrenceankenævnet har gentaget formuleringen i nævnets kendelse af 4. april 2025, sag nr. KL-4-2024, *Hübsch mod Konkurrencerådet*, side 38.

-
322. Nødvendigheden af påbuddets brede anvendelse på "erhvervsbrugere" er begrundet i risikoen for gentagelse, idet Metas manglende overholdelse af P2B-forordningens artikel 4 og 11, lader til at tage deres udgangspunkt i interne forhold hos Meta (menneskelige fejl, korrespondance via flere kanaler/teams). Når disse interne forhold kombineres med, at Meta ikke anerkender, at P2B-reglerne finder anvendelse i situationer som i nærværende sag er der en risiko for, at den i sagen omhandlede adfærd kan ramme andre erhvervsbrugere, medmindre der indføres bindende korrigerende foranstaltninger.
323. Beskyttelseshensynet i forordningen er således generelt i forhold til erhvervsbrugere og gælder ikke kun Klager i sagen.
324. Under sådanne omstændigheder, er det styrelsens vurdering, at den effektive håndhævelse af P2B-forordningen, jf. også P2B-lovens § 1 og P2B-forordningen artikel 15, stk. 1 og 2, nødvendiggør påbuddet, for at styrelsen skal kunne reagere hurtigt og adækvat på en gentagen overtrædelse.
325. Mindre indgribende tiltag, som fx en indskærpelse, vurderes ikke egnet til at nå formålet, da Meta ikke anser omstændighederne i nærværende sag for omfattet af P2B-reguleringen. Et påbud bærer derimod en anden vægt, da en overtrædelse kan medføre sanktionering.

Påbuddet er forholdsmæssigt

326. Påbuddet er begrænset til præcist den adfærd, der er konstateret at udgøre en overtrædelse af P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, og artikel 11, stk. 1 og 2. Påbuddet pålægger Meta at overholde forpligtelser, der allerede følger direkte af forordningen, og udgør ikke et indgreb ud over, hvad der er nødvendigt for at nå formålet.
327. Påbuddet er på denne baggrund proportionalt.

4.3.2 Påbuddet strider ikke mod lovgivers intentioner

328. Meta gør gældende, at lovgiver ved udformningen af P2B-loven udtrykkeligt besluttede, at det ikke er selve overtrædelsen af P2B-forordningen, men derimod overtrædelsen af et påbud, der skulle sanktioneres, jf. forarbejderne til P2B-loven¹⁴⁰. Meta mener derfor, at påbuddet om overholdelse af P2B-forordningens artikel 4 og 11 *de facto* indfører bøder for overtrædelse af bestemmelserne, hvilket strider mod lovgivers hensigt.¹⁴¹
329. Styrelsen har i afgørelsen foretaget en vurdering af en konkret klage, og dermed et konkret tilfælde, hvor Meta overfor den pågældende erhvervsbruger har overtrådt P2B-forordningens artikel 4, stk. 1, og artikel 11, stk. 1 og 2.
330. Som anført i punkt 307-325 ovenfor indebærer P2B-lovens systematik netop, at et påbud er nødvendigt i nærværende sag. Styrelsen lægger herved særlig vægt på hensynet til Klager og andre erhvervsbrugere i en tilsvarende situation og det forhold, at Meta ikke anerkender P2B-reglernes anvendelse i forhold til omstændigheder som i nærværende sag.
331. Lovgiver har netop med P2B-reguleringen tilsigtet at fremme retfærdighed og gennemsigtighed¹⁴² for erhvervsbrugere ved at tildele dem særlige rettigheder, som fx dem der fremgår af

¹⁴⁰ Lovforslag L124 af 26. februar 2020 om forslag til lov om håndhævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2019/1150EU af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester, pkt. 2.2.2. (herefter L124)

¹⁴¹ Bilag 24, pkt. 130 – 133.

¹⁴² Jf. P2B-forordningens titel.

artikel 4, stk. 1 og artikel 11, stk. 1 og 2. Håndhævelsen heraf skal ske effektivt, jf. P2B-lovens § 1, stk. 1.

332. For at sikre en tilstrækkelig og effektiv håndhævelse af P2B-forordningen, jf. P2B-lovens § 1, stk. 1, er det derfor styrelsens vurdering, at det er nødvendigt, at påbuddet til Meta samtidig hindrer tilsvarende adfærd overfor øvrige erhvervsbrugere omfattet af P2B-forordningen og P2B-loven.
333. Påbuddet er derfor i fuld overensstemmelse med lovgivers intentioner.

4.4 Samlet konklusion

334. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at:
- » P2B-loven og P2B-forordningen finder anvendelse i nærværende sag, da (i) Facebook er en onlineformidlingstjeneste, der leveres til (ii) Klager, der er en erhvervsbruger etableret i Danmark, som via Facebook (iii) tilbyder varer til forbrugere i EU, jf. P2B-lovens § 1, stk. 2.
 - » Meta senest den 18. oktober 2023 besluttede at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester (adgangen til og kontrollen med Facebook-siden og Facebook-gruppen) til Klager, jf. P2B-forordningens artikel 4, stk. 1.
 - » Meta har overtrådt P2B-forordningens artikel 4, stk. 1 og 3, ved (i) ikke at have givet Klager en begrundelse for beslutningen om at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester til Klager, og (ii) ikke at have givet Klager mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces.
 - » Meta har overtrådt P2B-forordningens artikel 11, stk. 1 og 2, ved ikke at have sikret, at behandlingen af Klagers klage (i) er sket inden for en rimelig tidsfrist (ii), står i et rimeligt forhold til klagens betydning og kompleksitet (proportionalitet), (iii) har været hurtig og effektiv under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem samt ved ikke at have sikret (iv) lettilgængelig klagebehandling for Klager, herunder en bilateral løsning, og (v) behørig hensyntagen til Klager og den nødvendige opfølgning på klagen for at behandle det rejste problem.
 - » Det er nødvendigt at udstede påbud til Meta for at bringe overtrædelsen til ophør og sikre tilstrækkelig og effektiv håndhævelse af P2B-forordningen ved, at påbuddet samtidig hindrer tilsvarende adfærd overfor øvrige erhvervsbrugere omfattet af P2B-forordningen og P2B-loven, jf. P2B-lovens § 7, stk. 1 og § 1, stk. 1.

4.5 Klagevejledning

335. Meta kan klage over Konkurrencerådets afgørelse til Konkurrenceankenævnet, jf. P2B-lovens § 12, stk. 1.
336. Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed end Konkurrenceankenævnet og kan ikke indbringes for domstolene, før ankenævnets afgørelse foreligger. Klage til Konkurrenceankenævnet skal ske senest 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt Meta, jf. P2B-lovens § 13, stk. 1 og 2.
-

5. BILAG

- Bilag 1:** Brev fra Accura af 11. juli 2025 til advokat [...].
- Bilag 2:** E-mail fra advokat [...] af 6. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.
- Bilag 3:** Brev fra advokat Lars Borring af 16. marts 2024 til konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vedr. klage over Meta.
- Bilag 3A:** Bilag 2 til klage af 16. marts 2024 – mailkorrespondance mellem klager og Meta i perioden 12. september 2023 til 1. november 2023.
- Bilag 3B:** Bilag 3 til klage af 16. marts 2024 – mailkorrespondance mellem klager og Meta i perioden 10. oktober 2023 til 14. oktober 2023 (Case ID 222084093843819).
- Bilag 3C:** E-mail korrespondance mellem klager og politiet i perioden 27. november 2023 til 14. februar 2024.
- Bilag 4:** Brev fra advokat [...] af 22. maj 2025 med svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål.
- Bilag 5:** Brev fra Plesner af 9. april 2025 med Metas bemærkninger til konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder.
- Bilag 6:** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder af 18. februar 2025.
- Bilag 7:** Brev fra Plesner af 4. august 2025 med Metas supplerende bemærkninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder.
- Bilag 8:** Skærm billede af Metas hjemmeside – ”Opsæt din Facebook-virksomhedsside” af 16. juni 2025.
- Bilag 9:** Skærm billede af Metas hjemmeside – ”Opret og administrer en Facebook-side af 16. juni 2025.
- Bilag 10:** Skærm billede af Metas hjemmeside – ”Om Facebook sider” af 1. juli 2025.
- Bilag 11:** E-mail korrespondance mellem [...] og Meta 13. og 14. oktober 2023.
- Bilag 12:** Skærm billede af e-mail korrespondance mellem Meta og [...] 15. oktober 2023.
- Bilag 13:** Skærm billede af e-mail korrespondance mellem Meta og [...] den 18. oktober 2023.
- Bilag 14:** Skærm billede af ”Sideoplysninger” for Facebook-siden ”Ros” sendt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen den 2. april 2025.
- Bilag 15:** Skærm billede af Facebook-siden ”Ros” sendt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen den 2. april 2025.
-

-
- Bilag 16:** Skærbillede af "Om" for Facebook-siden "Ros" sendt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen den 2. april 2025.
- Bilag 17:** Eksempel på Meta faktura af 31. maj 2023, faktura nr. 30501575, til Clothing By Ros for annoncering.
- Bilag 18:** Brev fra advokat [...] af 19. februar 2025 til Meta.
- Bilag 19:** Brev fra advokat [...] af 4. april 2025 til Meta.
- Bilag 20:** Brev fra advokat [...] af 29. maj 2025 til Metas advokater.
- Bilag 21:** E-mail fra advokat [...] af 22. oktober 2025 med svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgsmål.
- Bilag 22:** E-mail fra advokat [...] til Facebook Ireland af 16. marts 2024.
- Bilag 23:** Brev til advokat [...] fra Accura Advokatpartnerselskab af 25. april 2025.
- Bilag 24:** Metas høringssvar med titlen TECH-24/07215 – Meta's infringement of the P2B-regulation Meta's comments to draft decision of 16 December 2025, dateret den 16. februar 2026.
- Bilag 25:** Klagers høringssvar, som består af A) Unofficial translation of section 1-213 of the draft decision of the Danish competition Council titled: "Metas overtrædelse af P2B-forordningen" med Klagers tilføjelser med rettellesmarkering i rød skrift, af 16. februar 2026, B) Statement of Claim between [...] and clothing by ros ApS and Meta Platforms Ireland Limited, Record No. H.P. 2025/7012, C) Facebook Platform to business notice af 16. April 2025 og D) email fra Facebook af 27. december 2023, kl. 12:21 vedrørende Meta sagsnr. 1845996635802782.
-