

Factsheet gebruikersrechten Digital Services Act

Vanaf 17 februari 2024 geldt de Digital Services Act (hierna: DSA), de Europese wet die gebruikers van online platformen moet beschermen tegen de macht en het beleid van Big Tech. Veel van de rechten uit de DSA zijn dan ook afdwingbaar door die gebruikers. Dat lukt natuurlijk alleen als zij goed zijn geïnformeerd. Om daarbij te helpen zetten wij in deze factsheet de belangrijkste afdwingbare gebruikersrechten uit de Digital Services Act op een rijtje.

Inzicht

Een aantal regels uit de DSA geven gebruikers meer inzicht in hun online omgeving door nieuwe transparantieplichtingen. Inzicht is ook belangrijk om door te hebben wat er precies met iemands gegevens gebeurt.

- Gebruikers hebben recht op informatie over de **aanbevelingsalgoritmen** die een platform aanbiedt (artikel 27). Aanbevelingssystemen bepalen welke content gebruikers te zien krijgen en welke content zij aanbevelen krijgen in welke volgorde, wat er op iemands *feed* staat bijvoorbeeld. In de algemene voorwaarden staat op basis van welke factoren bepaald wordt wat iemand te zien krijgt en waarom deze factoren belangrijk zijn.
- Zeer grote online platformen hebben een **publiek register met informatie over door hen getoonde online advertenties** (artikel 39). Daarin staat onder andere op welke groepen de advertentie gericht is/was.
- Bij advertenties op online platformen moet **informatie staan over die advertentie** (artikel 26). Gebruikers moeten direct en duidelijk kunnen zien: dat het een advertentie betreft, namens wie deze wordt getoond, wie betaald heeft voor de advertentie en informatie over waarom juist deze gebruiker de advertentie te zien krijgt, bijvoorbeeld op basis van welke kenmerken.

Aanpassen (interface) online omgeving

Hoe (de designs van) platformen zijn ingericht, is bepalend voor de online ervaring van platformgebruikers. Daarom zijn er op dat punt een aantal belangrijke regels bijgekomen.

- Gebruikers kunnen uit verschillende **aanbevelingsalgoritmen** een **voorkeursoptie** kiezen (artikel 27). Aanbevelingssystemen bepalen welke content gebruikers te zien krijgen en welke content zij aanbevelen krijgen in welke volgorde. Aanbevelingssystemen bepalen bijvoorbeeld wat er op iemands *feed* of 'voor jou'-pagina staat. Als een platform verschillende aanbevelingssystemen aanbiedt, moeten gebruikers hun voorkeur altijd direct en gemakkelijk kunnen selecteren en wijzigen. Ten minste één van die opties moet **niet op profilering gebaseerd zijn** (artikel 38). Dit betekent dat online platformen in het alternatieve systeem geen content mogen aanbevelen op basis van profielen van gebruikers dat aan de hand van data over hun is opgesteld. Daarbij gaat het dus om content dat aansluit bij hun interesses en mogelijk op hun kwetsbaarheden.
- **Deceptive patterns zijn niet toegestaan op online platformen.** Gebruikers mogen niet

worden misleid, gemanipuleerd of verstoord in hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen (artikel 25).

Informatie

Platformen zijn vaak moeilijk te bereiken en de informatie die ze op hun websites delen is moeilijk te vinden en onbegrijpelijk. Onder de DSA verandert dat voor platformgebruikers.

- Online platformen hebben een **centraal contactpunt voor gebruikers** dat makkelijk te vinden is. Communicatie met dat contactpunt verloopt rechtstreeks, snel, via elektronische weg en gebruiksvriendelijk. Dat contactpunt mag niet alleen een computer(systeem) zijn (artikel 12).
- **Algemene voorwaarden** van online platformen zijn duidelijk, begrijpelijk, simpel, gebruiksvriendelijk en toegankelijk (artikel 14). Platformen voor kinderen moeten een versie van de algemene voorwaarden aanbieden die in begrijpelijke taal voor kinderen is geschreven. Zeer grote online platformen hebben een duidelijke samenvatting van hun algemene voorwaarden beschikbaar.

Contentmoderatie

Contentmoderatie is hoe platformen omgaan met berichten, foto's en video's die verboden zijn in de wet of in hun beleid. Ze kunnen bijvoorbeeld content verwijderen, minder zichtbaar maken of gewoon laten staan. Daar horen volgens de DSA waarborgen bij.

- Gebruikers kunnen content waarvan zij vermoeden dat het **illegaal** is **melden bij online platformen** (artikel 16). Het maken van zo'n melding moet toegankelijk, gebruiksvriendelijk en elektronisch zijn. Gebruikers die een melding maken hebben recht op een ontvangstbevestiging en informatie over het besluit van het online platform op basis van de melding.
- Wanneer online platformen hun gebruikers of hun content **beperkingen opleggen**, moeten ze dat altijd **motiveren** (artikel 17). Dus wanneer content wordt verwijderd, geblokkeerd of lager wordt gerangschikt, moet dat gemotiveerd zijn. Net als wanneer gebruikers (tijdelijk) geen betalingen kunnen verdienen aan content, wanneer een gebruiker (gedeeltelijk) geschorst wordt van een platform of wanneer diens account beëindigd wordt. In die motivatie moet staan: wat de beslissing van het platform is, in welke landen de beperking geldt, de duur van de beperking, naar welke feiten en omstandigheden er is gekeken, of er geautomatiseerde middelen zijn gebruikt en in strijd met welke wet of algemene voorwaarde de content is. Er moet ook bij staan wat iemand kan doen als diegene het niet eens is met de beslissing van een platform.

Verhaalmogelijkheden/Klachten

Als gebruikers het niet eens zijn met een beslissing van een online platform, omdat ze bijvoorbeeld vermoeden dat het niet in lijn is met het beleid van het platform of de wet, dan kunnen ze terecht bij meerdere instanties.

- Gebruikers kunnen met hun klacht over een besluit van een online platform terecht bij het **interne klachtenafhandelingssysteem** van het platform zelf (artikel 20). Bij dat systeem kunnen gebruikers elektronisch en gratis hun klacht indienen. Het systeem is gemakkelijk, toegankelijk en gebruiksvriendelijk en de behandeling van de klacht gebeurt tijdig, niet-discriminatoire, zorgvuldig en onwillekeurig. Het besluit over die klacht wordt genomen door gekwalificeerde personen en dus niet alleen op basis van geautomatiseerde middelen zoals algoritmen. Een besluit wordt teruggedraaid als uit de klacht blijkt dat het een verkeerd besluit was.
- Gebruikers kunnen met een conflict met een online platform terecht bij een **buitengerechtelijke geschillenbeslechter** (artikel 21). De beslissing van dat orgaan is niet bindend.
- Gebruikers kunnen een **klacht indienen bij de Digitale Diensten Coördinator** van hun land (in Nederland de Autoriteit Consument en Markt) als een platform zich niet aan de DSA regels houdt (artikel 53). De coördinator kan de klacht vervolgens doorsturen naar een ander land en/of een andere bevoegde autoriteit en/of een advies meesturen. Tijdens de procedure hebben gebruikers het recht om gehoord te worden en worden ze op de hoogte gehouden van informatie over de stand van zaken van de klacht.
- De weg naar de **rechter** blijft open staan.

Online reclame

Het verdienmodel van veel grote platformen zit in op tracking gebaseerde advertenties. Die kunnen een groot gevaar vormen voor mensenrechten. De DSA probeert deze vorm van adverteren te reguleren.

- **Gevoelige gegevens** van gebruikers mogen geen invloed hebben op welke advertenties een gebruiker te zien krijgt op een platform (artikel 26). Onder gevoelige gegevens vallen: ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, lidmaatschap van een vakbond, verwerking van genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, gegevens met betrekking tot iemands seksuele gedrag of seksuele geaardheid (artikel 9 AVG).
- **Voor minderjarigen zijn op tracking gebaseerde advertenties verboden** (artikel 28). Mocht een platform bijvoorbeeld weten dat een kind gek is op chocolade, dan mag het platform op basis van die kennis geen chocolade advertenties aan dat kind tonen.