

Aanbieders van socialmediadiensten moeten meer doen om volledig te voldoen aan Europese consumentenregels

Aanbieders van socialmediadiensten moeten meer doen om tegemoet te komen aan de verzoeken van de Europese Commissie en de consumententoezichthouders van de Lidstaten van maart 2017 om te voldoen aan de Europese consumentenregels.

Vandaag zijn de wijzigingen gepubliceerd die Facebook, Twitter en Google+ hebben doorgevoerd om hun algemene voorwaarden beter te laten aansluiten op de Europese consumentenbeschermingsregels.

Deze veranderingen leveren meteen voordelen op voor meer dan 250 miljoen Europese consumenten die sociale media gebruiken: consumenten in de EU worden niet gedwongen af te zien van wettelijk verplichte Europese consumentenrechten zoals het herroepingsrecht; zij kunnen klachten indienen in Europa in plaats van in Californië; en de platforms zullen hun eigen verantwoordelijkheid nemen richting consumenten, net zoals offline aanbieders van diensten. Echter, de wijzigingen voldoen slechts ten dele aan de vereisten van het Europees consumentenrecht.

Eurocommissaris voor Justitie, consumentenrechten en gendergelijkheid Jourová: *“Socialmedianetwerken worden gebruikt als reclame- en verkoopplatforms: zij moeten de consumentenregels volledig respecteren. Ik ben blij dat handhaving van Europese regelgeving ter bescherming van consumenten door nationale toezichthouders zijn vruchten afwerpen, aangezien sommige bedrijven hun platforms nu veiliger maken voor consumenten. Echter, het is onacceptabel dat dit nog niet volledig is gedaan en dat het zo lang duurt. Dit onderstreept de noodzaak van een ‘New Deal voor consumenten’. Europese consumentenregels moeten worden nageleefd en als bedrijven zich daar niet aan houden, dan moeten ze sancties krijgen.”*

Terwijl Google's laatste voorstellen in lijn lijken te zijn met de verzoeken van de consumententoezichthouders, hebben Facebook en met name Twitter slechts ten dele de belangrijke problemen aangepakt rondom hun aansprakelijkheid en hoe gebruikers worden geïnformeerd over mogelijke verwijdering van inhoud of opzegging van het contract.

Ten aanzien van de procedure voor meldingen en acties (*notices and actions*), die gebruikt wordt door consumententoezichthouders voor het melden en het verzoeken van verwijdering van illegale inhoud, zijn de wijzigingen van sommige bedrijven onvoldoende. Terwijl Google+ een gestructureerd protocol opgezet heeft, inclusief deadlines voor het behandelen van de verzoeken, hebben Facebook en Twitter enkel toegezegd een speciaal e-mailadres aan te bieden die nationale toezichthouders kunnen gebruiken voor het melden van overtredingen zonder toe te zeggen dergelijke verzoeken binnen een bepaalde termijn te behandelen.

In november 2016 werd een handhavingsactie gestart na vele klachten van consumenten die slachtoffer zijn geweest van fraude en oplichting na het gebruik van deze websites, als ook door consumenten die te maken hebben gehad met bepaalde voorwaarden van diensten die niet voldeden aan Europees consumentenrecht.

Sindsdien hebben aanbieders van socialmediadiensten toegezegd het volgende aan te passen:

- voorwaarden van diensten die de aansprakelijkheid van aanbieders van socialmediadiensten beperken of uitsluiten met betrekking tot het functioneren van de diensten;
- voorwaarden die consumenten verplichten af te zien van Europese consumentenrechten, zoals het recht een online aankoop te herroepen;
- voorwaarden die consumenten het recht ontzeggen naar een rechtbank te gaan in de lidstaat waar zij woonachtig zijn en het Californisch recht van toepassing verklaren;
- de voorwaarde die het platform vrijwaart van de verplichting commerciële uitingen en gesponsorde inhoud als zodanig aan te duiden.

De bedrijven hebben toegezegd de wijzigingen door te voeren in de algemene voorwaarden in alle talen in het eerste kwartaal van 2018.

Volgende stappen

Zoals eerder genoemd in haar [Mededeling Bestrijding Illegale Online inhoud](#), gepubliceerd in september 2017, verwacht de Europese Commissie dat online platforms actie zullen ondernemen om het opnieuw verschijnen van illegale online inhoud proactief en snel te kunnen opsporen, verwijderen en voorkomen.

De consumententoezichthouders en de Europese Commissie zullen de implementatie van de toegezegde wijzigingen in de gaten houden en zullen de procedure voor meldingen en acties actief toepassen. Zij zullen zich richten op de illegale commerciële inhoud omtrent ongewenste abonnementen en andere oplichtingspraktijken. Bovendien kunnen toezichthouders actie ondernemen, waaronder en voor zover nodig handhavingsactiviteiten.

Achtergrond

Op 16 maart 2017 hebben de Europese consumententoezichthouders en de Europese Commissie een ontmoeting gehad met de bedrijven om te luisteren naar en te discussiëren over hun oplossingsvoorstellen. Na deze bespreking hebben de bedrijven bepaalde wijzigingen doorgevoerd in hun algemene voorwaarden. Echter, de Europese Commissie en de consumententoezichthouders zijn van mening dat aanvullende wijzigingen dringend gedaan moeten worden (zie [persbericht](#)).

De toezichthouders binnen het CPC samenwerkingsverband hebben in november 2016, onder leiding van het Franse directoraat-generaal voor Mededinging, Consumentenkwesies en Fraudecontrole (DGCCRF), een gemeenschappelijk standpunt verstuurd naar Facebook, Twitter en Google+ waarin zij vroegen om verbetering van een aantal voorwaarden en het opzetten van een systeem voor bestrijding van illegale online inhoud na melding.

De [Verordening](#) van het CPC samenwerkingsverband verbindt nationale consumententoezichthouders in een pan-Europees handhavingsnetwerk. Dankzij dit netwerk kan een toezichthouder in het ene EU-land contact opnemen met zijn collega-toezichthouder in het andere EU-land en deze verzoeken in te grijpen in het geval van een grensoverschrijdende overtreding van het Europese consumentenrecht. Samenwerking komt vaak voor in geval van verschillende consumentenregelingen, zoals de [Richtlijn oneerlijke handelspraktijken](#), de [Richtlijn inzake elektronische handel](#), de [Richtlijn inzake](#)

[consumentenrechten](#) of de [Richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten](#).

Binnen het CPC-kader beoordelen toezichthouders regelmatig kwesties van gemeenschappelijk belang voor consumentenbescherming binnen de Europese interne markt, en coördineren zij het markttoezicht en eventuele handhavingsacties. De Commissie faciliteert de informatie-uitwisseling en coördinatie tussen de toezichthouders.

Online platforms moeten meer verantwoordelijkheid nemen met betrekking tot inhoudsbeheer. De Mededeling biedt algemene instrumenten waarmee het opnieuw verschijnen van illegale online inhoud proactief en snel kan worden opgespoord, verwijderd, en voorkomen.