EINDRAPPORT OVER FACEBOOK

UITSTAANDE ZORGEN VAN CONSUMENTENAUTORITEITEN	TOEZEGGINGEN VAN FACEBOOK
Presentatie van de diensten van Facebook	
Zorg: Facebook is er niet in geslaagd duidelijk te maken dat zijn verdienmodel (en belangrijke inkomstenbron) is gebaseerd op het commercieel gebruik van gegevens en gegenereerde content die gebruikers geven in ruil voor gebruik van de diensten van Facebook. **Uitleg:** Volgens EU-consumentenrecht moet een handelaar consumenten vooraf informeren over de belangrijkste kenmerken van de diensten die worden aangeboden. De gebruiksvoorwaarden moeten duidelijk zijn en eenvoudig te begrijpen.	Facebook heeft toegezegd: - duidelijk te maken dat het gebruikers niets in rekening brengt voor zijn diensten, maar dat, in ruil daarvoor, gebruikers commerciële content getoond wordt, die gebaseerd is op hun profiel en gegevens - zijn bedrijfsmodel nader uit te leggen, en met name: • hoe het bedrijf geld verdient door gerichte advertentiediensten aan handelaren aan te bieden op basis van gegevens van gebruikersprofielen; • het feit dat het bedrijf ook over de effectiviteit van die advertenties rapporteert door handelaren geaggregeerde gebruikersgegevens te verstrekken, maar dat het geen persoonlijke gegevens van consumenten verkoopt aan adverteerders en dat het geen gegevens die gebruikers direct identificeert (zoals een naam, e-mailadres of andere contactgegevens) deelt met adverteerders, tenzij gebruikers Facebook specifiek toestemming geven; - nader uit te leggen wat de onderzoeksactiviteiten zijn die Facebook uitvoert en de aard van hun relatie met zakelijke partners, naar aanleiding van het Cambridge Analyticaschandaal.
Toestemming van gebruikers	
Zorg: De reikwijdte van de toestemmingen die gebruikers aan Facebook gaven met betrekking tot de content die ze	Facebook heeft toegezegd: - duidelijk te maken dat de toestemming die gebruikers aan Facebook geven met betrekking tot de content die zij delen en creëren, beperkt

uploaden op het platform was onduidelijk. **Uitleg:** De contractuele voorwaarden moeten duidelijk zijn en eenvoudig te begrijpen. Elke voorwaarde die een aanzienlijke onevenwichtigheid in de rechten creëert tussen de beheerders en consumenten kan worden gezien als een overtreding van EU-consumentenrecht.	is in tijd, en dat deze toestemming alleen betrekking heeft op hun intellectuele-eigendomsrechten en alleen ten behoeve van Facebook om zijn diensten te kunnen leveren en te verbeteren.
Verwijdering van door de gebruiker gecreëerde content	
Zorg: Facebook was niet consequent in zijn verplichting om gebruikers te informeren over het verwijderen van hun content. **Uitleg:** Een contractclausule kan geen onbegrensde en discretionaire bevoegdheid geven aan beheerders van sociale media om een oordeel te vellen over de gepastheid van door de gebruiker gegeneerde content, die deel uitmaakt van de vergoeding die de consument geeft voor de dienst. Omdat het opslaan en tonen van dergelijke content het belangrijkste element is van de socialemediadienst moeten consumenten goed begrijpen welke content toegestaan is.	Facebook heeft toegezegd: - duidelijk te maken in welke gevallen het consumenten zal informeren als hun content verwijderd is; - consumenten erop te wijzen dat ze het recht hebben om bezwaar te maken tegen een dergelijke beslissing.
Wijziging van de gebruiksvoorwaarden	
Zorg: Facebook behield zich het recht voor om de gebruiksvoorwaarden eenzijdig te wijzigen, zonder beperkingen.	Facebook heeft toegezegd: - zijn recht om zijn gebruiksvoorwaarden te wijzigen te beperken tot gevallen waarin de wijzigingen redelijk zijn en daarbij terdege rekening te houden met de belangen van de gebruikers. - gebruikers binnen een redelijke termijn van tevoren te informeren

Uitleg: Elke voorwaarde die een aanzienlijke onevenwichtigheid in de rechten creëert tussen de beheerders en consumenten kan worden gezien als een overtreding van EU-consumentenrecht. Bovendien hebben consumenten het recht om een contract te beëindigen wanneer een beheerder eenzijdig zijn gebruiksvoorwaarden wijzigt.	alvorens de gebruiksvoorwaarden te wijzigen, tenzij dit wettelijk verplicht is.
Tijdelijke opschorting of beëindiging van een account	
Zorg: Facebooks verplichting om gebruikers te informeren voordat hun account tijdelijk opgeschort of beëindigd wordt, was niet duidelijk. Ook was het niet duidelijk dat bepaalde clausules van het contract geldig bleven, zelfs na het beëindigen van een account. **Uitleg:** Voordat ze het contract tekenen, moeten consumenten zich bewust zijn van de voorwaarden die kunnen leiden tot de beëindiging of tijdelijke opschorting ervan. Die voorwaarden moeten duidelijk zijn en eenvoudig te begrijpen, en hun totstandkoming mag niet enkel afhangen van de beheerder. Consumenten moeten binnen een redelijke termijn van tevoren op de hoogte worden gesteld.	Facebook heeft toegezegd: - zijn verplichting te erkennen om de gebruiker van tevoren te informeren over de tijdelijke opschorting of beëindiging van een account; - duidelijk te maken dat het in bepaalde gevallen gebruikers mogelijk niet informeert over de beëindiging van een account, bijvoorbeeld als dit om wettelijke redenen verboden is; - het aantal clausules die geldig blijven na de beëindiging van het account te beperken en consumenten duidelijk te informeren over deze situaties.
Bewaren van verwijderde content	
Zorg: Facebook was niet duidelijk over in welke situaties en wat de maximumtermijn is dat Facebook door gebruikers gegenereerde content na verwijdering ervan bewaarde, bijvoorbeeld in situaties waarin een gebruiker zijn account verwijdert. Facebook erkende niet het recht van gebruikers	Facebook heeft toegezegd: - duidelijk te maken en te onderbouwen in welke specifieke situaties content die verwijderd is door de gebruiker tijdelijk behouden kan worden, bijvoorbeeld om aan een handhavingsverzoek te voldoen. - aan te geven dat de maximale termijn voor het verwijderen van content van gebruikers 90 dagen is, vanwege technische redenen.

om hun gegevens terug te halen of te verwijderen na het verwijderen van hun account. **Uitleg:** Contractuele voorwaarden moeten duidelijk zijn en eenvoudig te begrijpen. Elke voorwaarde die een aanzienlijke onevenwichtigheid in de rechten creëert tussen de beheerders en consumenten kan worden gezien als een overtreding van EU-consumentenrecht.	
Grenzen van aansprakelijkheid	
Zorg: De grenzen van Facebooks aansprakelijkheid jegens consumenten waren niet duidelijk. Bovendien was Facebook niet duidelijk over zijn aansprakelijkheid voor daden die niet verricht werden door het bedrijf zelf, maar door derden aan wie toegang was verleend tot gebruikersgegevens. **Uitleg:** Met name na de Cambridge Analyticazaak zouden platforms niet alle aansprakelijkheid moeten weigeren voor daden die verricht zijn door derden met wie ze gebruikerscontent en –gegevens hebben uitgewisseld; en gebruikers zouden altijd de gelegenheid moeten krijgen om schadeloosstelling te eisen voor deze daden. Elke voorwaarde die dit principe beperkt, kan volgens EU-consumentenrecht als oneerlijk worden beschouwd.	Facebook heeft toegezegd: - duidelijk te maken dat Facebooks aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten in situaties waarin het niet heeft gehandeld volgens de vereisten van professionele toewijding, bijvoorbeeld in zijn omgang met derden.