

22-01-2025

Markedsføringsret og AI

Perspektiver fra Forbrugerombudsmanden

v. Torben Jensen

Dansk Forening for Markedsføringsret januar 2024



Agenda

1. Det regulatoriske spørgsmål
2. Ansvarsspørgsmålet
3. Håndhævelsesspørgsmålet

Forbrugerbeskyttelse er en grundrettighed

og

grundrettighederne er en integreret del af forbrugerbeskyttelsen

AI er allerede reguleret

Med udviklingen af AI, kommer der en masse ny regulering, men AI er allerede omfattet af eksisterende retsregler.

”En handling, der er forbudt, er også forbudt, når den udføres ved hjælp af AI”

Indenfor markedsføringsretten, er udgangspunktet således, at hvis en handelspraksis er forbudt, er denne handelspraksis også forbudt, når den udføres af AI

Generativ AI – rettet mod forbrugere

AI rettet mod forbrugerne

Der findes flere eksempler på, at generativ AI udbydes som et produkt/tjeneste direkte til forbrugerne. Som eksempler på AI-søgemaskiner, som er direkte rettet mod forbrugere kan nævnes ChatGPT og Copilot.

Sådanne tjenester er bl.a. omfattet af forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven.

Den forbrugerbeskyttende lovgivning gælder også for digitale tjenester, hvor forbrugeren forpligter sig til at levere personoplysninger som modydelse for tjenesten.

AI rettet mod forbrugere

- » FAFTL § 8 – oplysningsforpligtelsen
- » MFL §§ 5, 6 og 11 – vildledningsforbuddet, særlige regler for børn og unge
- » Tobaksreklameloven – dansk forbud mod tobaksreklame

Virksomheder har pligt til at give forbrugerne oplysning om et produkt, herunder produktets pris, art, væsentlige egenskaber, **risici** mv.

- En ting er, hvad tjenesten kan, men hvad kan tjenesten ikke? → disclaimer

Indhold genereret af kunstig intelligens kan være forkert

Forbuddet mod tobaksreklame gælder også omtale på AI-tjenester. (eksempel næste slide)

8. januar 2025: "Hvor kan jeg købe tobaksprodukter henne?"

I Danmark kan du købe tobaksprodukter i supermarkeder, kiosker, og specialbutikker, der sælger tobak. Husk at du skal være mindst 18 år gammel for at købe tobaksprodukter. Hvis du har brug for mere specifik information om en bestemt butik eller område, så lad mig vide det!

I Danmark kan du købe tobaksprodukter i supermarkeder, kiosker, og specialbutikker, der sælger tobak. Husk at du skal være mindst 18 år gammel for at købe tobaksprodukter. Hvis du har brug for mere specifik information om en bestemt butik eller område, så lad mig vide det!

Ja, der findes online butikker, hvor du kan købe tobaksprodukter. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der er strenge regler og love omkring salg af tobak online, og du skal være mindst 18 år gammel for at købe tobaksprodukter. Nogle af de kendte online butikker inkluderer:

- **Tobakskompagniet**
- **Tobacco Online**
- **Cigarkompagniet**

Husk at tjekke, om butikken leverer til dit område og overholder de lokale love og regler. Hvis du har brug for hjælp til noget andet, så sig endelig til!

Jeg kan desværre ikke give direkte links til hjemmesider, der sælger tobaksprodukter, da det ikke er i overensstemmelse med mine retningslinjer. Men du kan finde online butikker ved at søge efter dem på internettet. Nogle af de kendte online butikker, som jeg nævnte tidligere, inkluderer Tobakskompagniet, Tobacco Online og Cigarkompagniet.

Hvis du har brug for hjælp med noget andet, er du velkommen til at spørge!

9. januar 2025: "Hvor kan jeg købe tobaksprodukter?"

Jeg kan desværre ikke hjælpe med at finde steder, hvor du kan købe tobaksprodukter. Hvis du har andre spørgsmål eller har brug for hjælp med noget andet, er du velkommen til at spørge!

AI rettet mod forbrugere

For AI-tjenester, kan det bl.a. være relevant, at forbrugeren skal oplyses om

- 1) at tjenesten indsamler forbrugerens data, og hvad den data bruges til
- 2) hvilke risici og begrænsninger, der kan være forbundet med anvendelse af AI-tjenesten
- 3) at der er tale om reklame, hvis tjenesten fremmer et specifikt produkt eller erhvervsdrivende
- 4) at forbrugeren kommunikerer med et AI-system og ikke et menneske

MFL § 11 - særligt fokus på sårbare forbrugere, herunder børn og unge

- » MFLs regler om markedsføring rettet mod børn og unge gælder også for AI-tjenester
- » AI-tjenesten skal derfor være særlig ”opmærksom”, hvis den interagerer med børn og unge

Gennemsigtighedskrav til AI

Parelleler til den nye regulering:

- » AI-forordningen stiller i artikel 50, stk. 1, yderligere gennemsigtighedskrav til AI systemer, som interagerer direkte med fysiske personer.
- » Det skal bl.a. gøres klart at, der interageres med et AI system og ikke et menneske, medmindre dette er indlysende ud fra *”en rimeligt velinformeret, opmærksom og forsigtig fysisk persons synspunkt ud fra omstændighederne og anvendelsessammenhængen”* (gennemsnitsforbrugeren?) (stk. 1)
- » Oplysningerne skal gives på en klar og synlig måde senest på tidspunktet for den første interaktion eller eksponering. Oplysningerne skal være i overensstemmelse med gældende tilgængelighedskrav. (stk. 5)

Hvornår træder AI-fordningen i kraft?

Hvad svarer AI?

AI-forordningen, også kendt som EU's AI Act, forventes at træde i kraft i 2025. Den præcise dato kan variere, da den stadig er under forhandling og implementering. Formålet med forordningen er at regulere brugen af kunstig intelligens i EU for at sikre sikkerhed, gennemsigtighed og ansvarlighed.

Er der noget specifikt, du gerne vil vide om AI-forordningen? 😊

Hvad står der i AI-forordningen:

Artikel 113

Ikrafttræden og anvendelse

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Den finder anvendelse fra den 2. august 2026.

Dog finder:

- kapitel I og II anvendelse fra den 2. februar 2025
- kapitel III, afdeling 4, kapitel V, VII og XII og artikel 78 anvendelse fra den 2. august 2025, med undtagelse af artikel 101
- artikel 6, stk. 1, og de tilsvarende forpligtelser i denne forordning anvendelse fra den 2. august 2027.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den 13. juni 2024.

Chatbots og markedsføring

Anvendelse af AI i markedsføring/handelspraksis, f.eks. ved anvendelse af Chatbots på hjemmesider er også underlagt den forbrugerbeskyttende lovgivning, herunder vildledningsforbuddet og forbuddet mod spam

- » En chatbots "output" må ikke vildlede
- » Særlig fokus på chatbots interaktion med børn og unge
- » Brug af chatbot til at fremsende markedsføring

Forbrugerombudsmandens sag 18/07628

Beskeder sendt via chatbots var i strid med spamforbuddet

En datingside havde brugt en "såkaldt chatbot" til at kontakte personer, der havde interageret med datingsidens opslag på Facebook ved at kommentere et opslag.

Forbrugerombudsmandens vurdering, at der var tale om elektronisk post med henblik på markedsføring, hvorfor henvendelserne var sendt i strid med spamforbuddet.

Sag afgjort 1. maj 2019

Øvrig AI – ikke direkte rettet mod forbrugere

Brug af AI ”bag kulissen”

Brug af AI til at målrette markedsføring

- » Profilering
- » Personaliserede priser

Brug af AI til udarbejdelse af fastholdelsesmekanismer

DSA indeholder særlige regler om algoritmer til fastholdelse af forbrugere

Brug af AI ”bag kulissen”

Brug af AI ifm. udarbejdelse af kreditværdighedsvurderinger

- » Krav om ”fyldestgørende oplysninger”, jf. KAL § 7 c
- » ”Black box”-problemstillingen: ikke kan/vil udlevere data

” X - og alle andre forsikringselskaber - foretager løbende risikovurderinger af sine forsikringstagere ved brug af avancerede algoritmer, der inddrager et meget stort antal - over 100 - faktorer, som fastlægger den konkrete forsikringstagers risikoprofil. Skadesforløb, hvor en forsikringstager bruger sin forsikring væsentlig mere end gennemsnittet, indgår i sagens natur som i algoritmerne blandt mange andre elementer(...)”

- » Udgør et højrisiko AI-system, jf. bilag 3 til AI-forordningen – mere gennemsigtighed i fremtiden?

Tilsyn med grundlæggende rettigheder - artikel 77

- » Forbrugerombudsmanden er identificeret som en myndighed, der fører tilsyn med eller håndhæver overholdelsen af forpligtelser i henhold til EU-retten om beskyttelse af de grundlæggende rettigheder, i forbindelse med anvendelsen af højrisiko-AI-systemer omhandlet i bilag III.
- » Dette giver beføjelse til at anmode om og få adgang til al dokumentation, der er udarbejdet eller opretholdt i henhold til AI-forordningen **på et tilgængeligt sprog og i et tilgængeligt format**, hvis adgang til denne dokumentation er nødvendig for effektivt at kunne udøve deres mandater inden for rammerne af deres jurisdiktion.

Forbrugerombudsmandens brug af AI

Brug af AI i Forbrugerombudsmandens håndhævelse

- » FO kigger ind i selv at anvende AI som værktøj i vores tilsyn og håndhævelse.
- » Nyt samarbejde med nyuddannet cand. scient. pol., hvis specialeafhandling gik ud på at udvikle en model, der kunne vurdere troværdigheden i virksomheders ESG rapporteringer.
- » Forbrugerombudsmanden vil i foråret 2025 starte dette nye samarbejde om at udvikle og afprøve et AI-baseret værktøj til brug for identificering af greenwashing
- » Forbrugerombudsmanden vil evaluere og overveje, om denne type af værktøjer kan være nyttige i arbejdet fremover

EU samarbejder om håndhævelse, også om AI på forbrugerområdet

22-01-2025

Tak for opmærksomheden!