

Hvad klager du over?

- Manglende anmeldelsesfunktion
 Ikke-behandlet anmeldelse
 Manglende klagesystem
 Forkert håndtering af klage
 Manglende sælgeroplysninger på en online markedsplads
 Målrettet reklame til børn
 Andet

Beskriv og begrund:

Beskriv og begrund din klage:

Meta Platforms Ireland Limited suspendede den 18. november 2025 min Facebook konto knyttet til e-mailadressen jens@lieto.dk. Kontoen giver adgang til både min private Facebook profil og Meta for Business inklusiv adgang til Meta Ads for min virksomhed Lieto International (CVR 30337867).

1. Manglende adgang til intern klageadgang (DSA artikel 20)

Efter suspensionen modtog jeg en e-mail med mulighed for at indgive en appel. På grund af en teknisk fejl i Facebooks Android app kunne jeg imidlertid ikke gennemføre appellen. Da kontoen herefter er utilgængelig, kan jeg heller ikke logge ind i det interne klagesystem, som Meta kræver, at man skal anvende. Jeg har derfor reelt været afskåret fra adgang til en intern og effektiv klagemekanisme, som krævet i DSA artikel 20.

2. Manglende og utilstrækkelig begrundelse for suspensionen (DSA artikel 17)

Jeg har ikke modtaget nogen konkret begrundelse for suspensionen ud over en generel henvisning til "overtrædelse af Community Standards".

Dette er efter min vurdering en overtrædelse af:

- artikel 17, stk. 1, idet der ikke er givet en individualiseret og specifik begrundelse

- artikel 17, stk. 3, da den krævede beskrivelse af klagemuligheder og procedurer ikke er anvendelig, når man ikke kan logge ind

- Artikel 17, stk. 2's mulige undtagelser (fx "mass misleading commercial content") har jeg ingen mulighed for at verificere ift. denne sag.

Det forhold, at Meta i praksis henviser til en klagevej, som kun kan bruges ved aktivt login, betyder, at de ikke har leveret en brugbar og proportional kommunikation om klagemuligheder.

3. Forsøg på udenretlig tvistbilæggelse

Jeg har benyttet et certificeret udenretligt tvistbilægelsesorgan, men de kunne ikke behandle sagen inden for deres mandat. Dette er dokumenteret i vedlagte bilag.

4. Forsøg på at kontakte Meta ad andre kanaler

Jeg har sendt rekommanderede breve til Meta Platforms Ireland Limited, som de har kvitteret for modtagelsen af.

De fremsendte rekommanderede breve er sammen med dokumentation for afsendelse og modtagelse vedlagt.

Jeg har derudover forsøgt at indlede dialog gennem Metas nordiske repræsentanter uden resultat.

5. Relaterede klager (GDPR og DMA)

- Jeg har indgivet en klage til Datatilsynet efter GDPR artikel 15 med henblik på indsigt i behandlingen af mine data, herunder oplysninger om baggrunden for suspensionen.

- Jeg har indsendt en formel klage vedrørende mulige DMA-overtrædelser direkte til Europa-Kommissionens DMA-enhed, som har anbefalet, at der også indgives en klage via den danske Digital Services Coordinator.

6. Konsekvenser for min virksomhed ("harm")

Suspensionen har haft væsentlig negativ effekt på min virksomhed:

- Trafikken til mine websites er faldet med 36 %
- Min Facebook tilstedeværelse på 125.000 følgere er tabt
- Det forventede økonomiske tab over en 10 årig periode er estimeret til 446.000 EUR

- Virksomheden er dermed truet på sin eksistens

Dokumentation for dette er vedlagt.

7. Tidskritik

Meta har oplyst, at mine konti og data vil blive slettet den 17. maj 2026.

Da alle andre muligheder for dialog og afhjælpning er udtømt, og da en permanent sletning vil medføre uoprettelig skade, anmoder jeg Digitaliseringsstyrelsen om at prioritere denne klage.

Indsæt link til tjenesten:

<https://www.facebook.com/>

Angiv dato for, hvornår du opdagede problemet:

18-11-2025

Dialog med tjenesten:

Har du indsendt en anmeldelse eller været i dialog med tjenesten? (Vedlæg dokumentation)

- Ja
 Nej

Dokumentation:

legal_letter_22_11_2025.pdf

91 KB

legal_letter_05_01_2026.pdf

54 KB

Hvad forventer du af klagen?

Hvad vil du gerne have ud af din klage?

Jeg forventer at jeg får

- 1) adgang til begrundelsen for suspensionen i et omfang der modsvarer mine rettigheder i Artikel 17 DSA
- 2) at jeg får anvist klagemuligheder jf. mine rettigheder i artikel 20 DSA
- 3) at jeg gives 180 dage fra at der er et internt klagesystem til rådighed før mine konto data slettes, jf intentionen i Artikel 20 DSA.

Yderligere dokumentation:

Eksempler på dokumentation:

- Skærbillede eller udskrift med dato, der fremviser det forhold, som du klager over
- Tjenestens vilkår og betingelser (hvis relevant for din klage)

Vedhæft filer her

DSA_documentation.pdf

810 KB