Europees Parlement
2019-2024

AANGENOMEN TEKSTEN

P9_TA(2023)0459

Verslavend ontwerp van onlinediensten en consumentenbescherming op de interne markt van de EU

Resolutie van het Europees Parlement van 12 december 2023 over verslavend ontwerp van onlinediensten en consumentenbescherming op de interne markt van de EU (2023/2043(INI))

Het Europees Parlement,

– gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 169,

– gezien de mededeling van de Commissie getiteld “Richtsnoeren voor de interpretatie en toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt” (2021/C 526/01),

– gezien de mededeling van de Commissie getiteld “Richtsnoeren voor de interpretatie en toepassing van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten” (2021/C 525/01),

– gezien de mededeling van de Commissie getiteld “Richtsnoeren voor de interpretatie en toepassing van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad betreffende oneerlijke bedingen op consumentenovereenkomsten” (2019/C 323/04),

– gezien de studie van de Commissie getiteld “Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report”, directoraat-generaal Justitie en Consumentenzaken, 2022,

– gezien het rapport van de overkoepelende consumentenorganisatie BEUC van 2022 getiteld “EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy”,

– gezien de raadpleging van de Commissie getiteld “Digital fairness – fitness check on EU consumer law and its summary report”,

– gezien de studie van de Onderzoeksdienst van het Europees Parlement van 2019 getiteld “Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use”,

– gezien het rapport van de Verenigde Naties van 2021 getiteld “Our Common Agenda – Report of the Secretary-General”,

– gezien zijn resolutie van 12 maart 2009 over de bescherming van de consumenten, met name minderjarigen, met betrekking tot het gebruik van videospellen[1],

– gezien Verordening (EU) 2022/2065 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten (digitaledienstenverordening)[2],

– gezien het voorstel voor een verordening tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende artificiële intelligentie (verordening artificiële intelligentie) (COM(2021)0206),

– gezien Verordening (EU) 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)[3],

– gezien artikel 24 van het EU-Handvest van de grondrechten,

– gezien het VN-Verdrag inzake de rechten van het kind en de bijbehorende algemene opmerking nr. 25 (2021) over kinderrechten met betrekking tot de digitale omgeving,

– gezien de strategie voor een beter internet voor kinderen van de Commissie,

– gezien artikel 54 van zijn Reglement,

– gezien het verslag van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A9-0340/2023),

A. overwegende dat bepaalde technologiebedrijven in de huidige aandachtseconomie ontwerp- en systeemfunctionaliteiten gebruiken om de zwakke plekken van gebruikers en consumenten uit te buiten met als doel hun aandacht vast te houden en de tijd die ze op digitale platforms doorbrengen, te verlengen; overwegende dat digitale diensten, zoals onlinespelletjes, sociale media, streamingdiensten voor films, series of muziek, onlinemarktplaatsen en webwinkels, vaak zodanig zijn ontworpen dat gebruikers zo lang mogelijk op het platform blijven, zo actief en betrokken mogelijk zijn, zo veel

---

1 PB C 87 E van 1.4.2010, blz. 122.
2 PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1.
3 PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1.

mogelijk inhoud produceren en gegevens delen en een groot netwerk uitbouwen, zodat ze er zo veel mogelijk tijd en geld besteden en er zo veel mogelijk gegevens over hen kunnen worden verzameld; overwegende dat dit met name van toepassing is op diensten die hun winst uit gegevens halen; overwegende dat veel onlinediensten dus meerdere doelstellingen tegelijk moeten dienen, namelijk de gebruikerservaring optimaliseren en de aandacht van gebruikers behouden en bijgevolg zo verslavend mogelijk zijn; overwegende dat niet alle digitale diensten gebaseerd zijn op hetzelfde bedrijfsmodel, aangezien sommige hun winst halen uit de tijd die gebruikers op de applicatie doorbrengen en uit gegevens, die zij vervolgens verzamelen en voor reclamedoeleinden gebruiken, terwijl andere digitale diensten geheel of gedeeltelijk werken met op abonnementen gebaseerde modellen die al dan niet verslavende ontwerpkenmerken bevatten; overwegende dat er ook diensten zijn die succes boeken terwijl zij niet vertrekken vanuit het idee dat zoveel mogelijk tijd op het platform moet worden doorgebracht; overwegende dat commercieel succes en ethische app-ontwikkeling elkaar niet uitsluiten; overwegende dat de termen “manipulatief ontwerp”, “verslavend ontwerp” of “gedragssturend ontwerp” van onlinediensten kenmerken beschrijven die leiden tot risicovol en schadelijk gedrag, zoals vormen van digitale verslaving, zoals “buitensporig of schadelijk internetgebruik”, “smartphoneverslaving”, “technologische of internetverslaving”, “socialemediaverslaving”; overwegende dat er een groeiende consensus bestaat onder academici over het bestaan van verschijnselen als “socialemediaverslaving”; overwegende dat we onderzoek moeten doen naar kenmerken waarmee de aandacht wordt vastgehouden of naar verslavende kenmerken die tot dergelijk gedrag aanzetten, en niet naar de media of toestellen op zich; overwegende dat er meer onderzoek nodig is om de onderliggende problemen en de impact van onlinediensten beter te begrijpen en mogelijke oplossingen te vinden;

B. overwegende dat digitale diensten, waaronder sociale media, de maatschappij ingrijpend veranderen en positieve effecten met zich meebrengen, zoals meer efficiëntie, verbondenheid, bereikbaarheid en ontspanning, en dat zij kinderen en jongeren ook toelaten zich met elkaar in verbinding te stellen, over verschillende perspectieven en wereldbeelden te leren en deze te waarderen, alsook kennis op te bouwen en interessegebieden te verkennen; overwegende dat apps ons kunnen helpen om productiever te worden of meer te bewegen of om concrete problemen op te lossen, zoals blijkt uit verkeers-, bank- of vertaalapps; overwegende dat digitalisering en sociale media de maatschappij ook voor nieuwe uitdagingen plaatsen en dat beleidsmatig aandacht nodig is voor zowel fysieke als geestelijke gezondheidsrisico’s die met het gebruik van onlinediensten samenhangen; overwegende dat technologie weliswaar voor flink wat verbeteringen in het dagelijkse leven heeft gezorgd, maar dat een geavanceerd gebruik van verslavende, gedragssturende,

bedrieglijke of overredende ontwerpen schadelijke gevolgen kan hebben voor het onlinegedrag van consumenten, en dat regelgevers en onderzoekers daarom de instrumenten moeten krijgen die zij nodig hebben om de effecten van het gebruik van deze platforms te analyseren;

C. overwegende dat 16- tot 24-jarigen gemiddeld meer dan zeven uur per dag op internet doorbrengen[1]; overwegende dat een op de vier kinderen en jongeren “problematisch” of “disfunctioneel” gebruik van smartphones vertoont, wat betekent dat de gedragspatronen lijken te duiden op een verslaving[2]; overwegende dat uit onderzoek blijkt dat het problematische gebruik van smartphones blijft toenemen en dat veel minderjarigen amper uitloggen en bijna voortdurend op sociale media zitten en zich onzeker voelen zonder hun smartphone; overwegende dat uit onderzoek ook blijkt dat de toename van geestelijke gezondheidsproblemen bij adolescenten in verband kan worden gebracht met buitensporig gebruik van sociale media en dat druk vanuit sociale media een van de top 5-oorzaken van geestelijke gezondheidsproblemen bij kinderen blijkt; overwegende dat jongeren gevoeliger zijn voor de ontwikkeling van psychische stoornissen en dat schadelijk gedrag en de geestelijke gezondheidstoestand op jonge leeftijd bepalend kunnen zijn voor hun latere leven; overwegende dat gameverslaving door de Wereldgezondheidsorganisatie erkend is als psychische aandoening;

D. overwegende dat internetgerelateerde verslavingen soortgelijke bijwerkingen kunnen hebben als verslavingen aan verdovende middelen, met inbegrip van tekenen van tolerantie en terugval[3]; overwegende dat er strikte regelgeving bestaat voor andere verslavende producten en diensten om verslaving te voorkomen en consumenten te beschermen; overwegende dat problematisch smartphone- of internetgebruik onder jongvolwassenen in verband is gebracht met een lagere tevredenheid over het leven en symptomen van geestelijke gezondheid, zoals depressie, een laag zelfbeeld, stoornissen in het lichaamsbeeld, eetstoornissen, angst, hoge stressniveaus, verwaarlozing van familie en vrienden, verlies van zelfcontrole, slaapgebrek en obsessief-compulsieve symptomen, zoals

---

1 Gemiddelde tijd per dag die gebruikers wereldwijd online besteden, 4e kwartaal 2022, opgesplitst naar leeftijd en geslacht, Statista, 22 mei 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O. en Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, blz. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

3 Lopez-Fernandez, O. en Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, blz. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

dwangmatig koopgedrag[1]; overwegende dat intensieve gebruikers van digitale media tweemaal zoveel kans lopen op geestelijke gezondheidsproblemen, met inbegrip van risicofactoren voor zelfmoord en zelfbeschadiging; overwegende dat kinderen en jongeren kwetsbaarder zijn voor deze symptomen; overwegende dat aandoeningen op het gebied van geestelijke gezondheid die zich in de kinderjaren voordoen bepalend kunnen zijn voor het latere leven van een individu; overwegende dat overmatig internetgebruik gepaard gaat met problemen met dagelijkse verplichtingen, dalende cijfers, slechte school- en academische prestaties of slechte arbeidsprestaties; overwegende dat de prevalentie van digitale verslavingen en de samenhang ervan met symptomen van gangbare psychische aandoeningen een groeiend probleem voor de volksgezondheid zijn en dus de aandacht van beleidsmakers verdienen; overwegende dat verder onderzoek nodig is opdat de meest geschikte diagnostische criteria op onderbouwde wijze kunnen worden ontwikkeld en de risicofactoren voor verschillende digitale verslavingen kunnen worden bepaald; overwegende dat bepaalde diensten, producten of kenmerken die normaal geen gevolgen hebben voor volwassenen, zeer risicovol, verslavend of op andere wijze schadelijk kunnen zijn voor minderjarigen, ook vanwege de cumulatieve gevolgen van een combinatie van verschillende kenmerken of langdurige effecten in de loop van de tijd;

E. overwegende dat alle onlinediensten en -producten die waarschijnlijk door kinderen zullen worden gebruikt, in de eerste plaats in het

---

[1] Zie onder andere: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., en Carter, B. R. (2019). *Prevalence of problematic smartphone usage and associated mental health outcomes amongst children and young people: a systematic review, meta-analysis and GRADE of the evidence*. BMC Psychiatry, 19, 2019. Peterka-Bonetta, J., Sindermann, C., Elhai, J.D., Montag, C., *Personality associations with smartphone and internet use disorder: a comparison study including links to impulsivity and social anxiety*. Front Public Health 7:127, 2019; Samra, A., Warburton, W. A., en Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression*. Journal of Behavioral Addictions, 2022; Laconi, S. et al. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries,* In: Computers in Human Behavior, 84, blz. 430-440, 2018; Lopez-Fernandez, O. en Kuss, D. *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, blz. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., and Ameen, N. *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* In: Computers in Human Behaviour, Vol. 136, november 2022; Learning to deal with Problematic Usage of the Internet, Revised Edition / COST Action 2023; Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022; Neophytou, E. Manwell, L.A. en Eikelboom, R. *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review*, Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, blz. 724-744.

belang van het kind moeten worden ontworpen; overwegende dat bepaalde onlinediensten en -producten zeer risicovol, verslavend of op andere wijze schadelijk kunnen zijn voor kinderen, onder meer als gevolg van de gecombineerde effecten van verschillende kenmerken of de cumulatieve gevolgen ervan in de loop van de tijd;

F. overwegende dat volgens sommige onderzoeken excessieve schermtijd of problematisch gebruik gevolgen kan hebben voor de hersenontwikkeling; overwegende dat de toename van problemen met het gebruik van sociale media verband houdt met aandachtstekorten, een kortere aandachtsspanne, impulsiviteit en ADHD-symptomen[1]; overwegende dat intensief gebruik van sociale media gepaard gaat met een lager volume van grijze stof in bepaalde gebieden van de hersenen, net als bij andere verslavende stoffen; overwegende dat aangetoond is dat buitensporige schermtijd gevolgen kan hebben voor de neurologische ontwikkeling, het leervermogen en het geheugen, en dat de sedentaire levensstijl die samenhangt met de tijd die aan elektronische media wordt besteed, een mogelijk verhoogd risico op vroege neurodegeneratie met zich meebrengt[2];

G. overwegende dat een verslavend ontwerp negatieve gevolgen kan hebben voor iedereen, en niet alleen voor individuen met problematische gebruikspatronen; overwegende dat verslavende vormgeving het moeilijk maakt om zich op een te verrichten taak te concentreren vanwege de voortdurende afleiding, bijvoorbeeld in de vorm van berichten en meldingen, waardoor de concentratie voortdurend wordt verstoord; overwegende dat het verslavende ontwerp van onlinediensten leidt tot grotere druk om te presteren en sociale druk om permanent online en verbonden te zijn, waardoor het risico op stress en burn-out toeneemt; overwegende dat consumenten online steeds vaker te maken krijgen met een overdaad aan informatie en buitensporige sensorische prikkels, waardoor hun cognitieve vermogen kan worden beperkt, en dat gebruikersinterfaces slechts beperkte controle over hun gegevens bieden; overwegende dat zolang mensen naar een scherm staren, ze niet fysiek actief zijn, niet bewegen, niet buiten komen en zich niet ontspannen, hetgeen allemaal van belang is voor het lichamelijk en geestelijk welzijn en cruciaal is voor de ontwikkeling van kinderen; overwegende dat adolescenten die weinig tijd besteden aan

---

1 Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022; Boer, M., Stevens, G. Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems,* In Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020.

2 Neophytou, E., Manwell, L.A. en Eikelboom R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, blz. 724-744.

elektronische communicatie over het algemeen het gelukkigst zijn; overwegende dat mensen die een week geen gebruik maken van sociale media aanzienlijke verbeteringen op het gebied van welzijn ervaren;

H. overwegende dat tienermeisjes gemiddeld meer tijd online doorbrengen op smartphones, sociale media en berichtendiensten dan jongens; overwegende dat jongens meer tijd besteden aan gamen en elektronische apparaten in het algemeen; overwegende dat bij meisjes een sterker verband bestaat tussen schermtijd en slechte geestelijke gezondheid dan bij jongens en dat meisjes meer dan twee keer zo vaak klinisch relevante depressieve symptomen vertonen als jongens; overwegende dat verslavende onlinediensten vaak gericht zijn op minderjarigen of toegankelijk zijn voor kinderen van alle leeftijden; overwegende dat alle diensten en producten die waarschijnlijk door kinderen zullen worden gebruikt, veilig moeten zijn voor hen en ontworpen moeten zijn in het belang van het kind;

I. overwegende dat de interfaces van sommige digitale diensten misbruik maken van psychologische kwetsbaarheden die vergelijkbaar zijn met die van gokverslaafden; overwegende dat verslavende ontwerpkenmerken bewust inspelen op de kwetsbaarheden van consumenten, waardoor zij veel meer tijd besteden aan apps en meer kopen dan zij van plan waren; overwegende dat platforms gamificatietechnieken toepassen, dat wil zeggen gedragsontwerp met behulp van spelmechanica om de voltooiing van taken te belonen en gebruikers de illusie van keuze en controle te geven, terwijl zij onderworpen zijn aan een strak geleid tijdpad;

J. overwegende dat verslavende ontwerpkenmerken vaak gekoppeld zijn aan psychosociale patronen die inspelen op de psychologische behoeften, kwetsbaarheden en verlangens van consumenten, zoals sociale saamhorigheid, sociale angst, angst om iets te missen (aangemoedigd doordat informatie slechts tijdelijk beschikbaar is, zoals “verhalen”, “is aan het typen …”), netwerkeffecten, de drang om taken in een flow af te maken, zelfs als er onderbrekingen zijn, bijvoorbeeld door alle intuïtieve momenten om een taak te beëindigen of te voltooien, ook gekend als “stopsignalen”, te verwijderen (eindeloos scrollen, kortstondig tonen van bijzonder relevante inhoud die meteen weer verdwijnt wanneer de nieuwsfeed opnieuw wordt geladen, het automatisch afspelen van video’s), door doelen te stellen voor gebruikers, zoals “streaks”, en door in te spelen op het verlies van zelfcontrole; overwegende dat ontwerpkenmerken om verschillende redenen verslavend kunnen zijn, zoals een intermitterende variabele beloning die leidt tot een dopaminestoot, net als de dynamiek van gokautomaten, zoals pushmeldingen, of sociale wederkerigheid die leidt tot chemische reacties in de hersenen, waarbij mensen enerzijds sociale voldoening ontvangen, zoals likes, en anderzijds sociale druk voelen om op

anderen te reageren, zoals bij leesbevestigingen; overwegende dat de hierboven beschreven kenmerken gecombineerd worden met hyperpersonalisatie om individuele gebruikers te beïnvloeden, wat de vastgestelde gedragspatronen en risico's vergroot; overwegende dat kinderen gevoeliger zijn voor dit soort kenmerken, met name in een vroeg stadium van hun ontwikkeling;

K. overwegende dat de huidige datagestuurde diensten een machtsonevenwicht en digitale asymmetrie creëren en de consument zo in een zwakkere positie duwen, wat resulteert in een algemene toestand van digitale kwetsbaarheid die het gevolg is van interne en externe factoren waarop de consument geen invloed heeft; overwegende dat consumenten voortdurend te maken krijgen met AI die hun kwetsbaarheden kan opsporen en uitbuiten en met diensten die regelmatig hun keuzearchitectuur wijzigen om hun conversiepercentage en de interactie zo groot mogelijk te maken; overwegende dat kwetsbaarheid dus niet alleen voorkomt bij "traditioneel beschermde" groepen, maar bij alle consumenten;

L. overwegende dat verslavende praktijken empirisch zijn bestudeerd en ontwerpkenmerken omvatten zoals "oneindig scrollen", "pull-to-refresh" om pagina's opnieuw in te laden, "autoplay" tot in het oneindige waardoor steeds een volgende video wordt afgespeeld, gepersonaliseerde aanbevelingen, "recapture notification", dat wil zeggen kennisgevingen om de aandacht van gebruikers terug te winnen na het verlaten van een dienst of app, "afspelen op afspraak" op bepaalde momenten van de dag, een ontwerp dat leidt tot een verwaterde perceptie van tijd of "nep sociale meldingen" waardoor de illusie wordt gewekt van updates binnen de online sociale kring van de gebruiker; overwegende dat dergelijke functies vaak in combinatie met gepersonaliseerde elementen worden gebruikt; overwegende dat consumenten subtiel worden aangespoord om meer tijd op deze platforms besteden; overwegende dat andere overtuigende ontwerpkenmerken elementen zijn zoals de "vind ik leuk"-knop, "leesbevestiging", "is aan het typen …"-mededelingen, maar ook het aantal volgers dat op een platform is verzameld, de kleuren die op platforms worden gebruikt, pushmeldingen en in de tijd beperkte inhoud, zoals tijdelijk beschikbare verhalen; overwegende dat sociale media razendsnel evolueren en dus voortdurend onderzoek vereist is, met name op het gebied van geestelijke gezondheid en de gevolgen voor minderjarigen;

M. overwegende dat bepaalde aanbevelingssystemen, die zowel op personalisering als op interactie zoals kliks en likes zijn gebaseerd, een belangrijk overtuigend, verslavend of gedragsvormend kenmerk kunnen vormen; overwegende dat aanbevelingssystemen kunnen bijdragen tot de functionaliteit van platforms om de sociale interactie te verbeteren, maar vaak ook bedoeld zijn om gebruikers op het platform te houden; overwegende dat de digitaledienstenverordening

een aantal transparantieverplichtingen met betrekking tot aanbevelingssystemen heeft ingevoerd;

N. overwegende dat veel technologiebedrijven experimentele dashboards gebruiken waarop zij hun vormgevingsbesluiten baseren; overwegende dat dergelijke praktijkexperimenten rechtstreeks op consumenten worden uitgevoerd, zonder dat zij daarvan afweten of er toestemming voor hebben gegeven; overwegende dat het, wegens het gebrek aan transparantie bij de uitrol van dergelijke experimenten, onduidelijk is in welke mate deze gepaard gaan met veiligheidsmaatregelen;

O. overwegende dat de hierboven geschetste verslavende ontwerpkenmerken niet eenvoudig kunnen worden beëindigd door het opleggen van termijnen aan onlinediensten, aangezien deze benadering de verantwoordelijkheid verschuift naar het individu in plaats van het kernprobleem van het verslavende ontwerp van op winst gerichte onlinediensten aan te pakken; overwegende dat geen van de “oplossingen” die platforms hebben doorgevoerd heeft geleid tot een significante verandering of afname van het gebruik van onlinediensten; overwegende dat tieners de regulering van het gebruik van sociale media door ouders niet gemakkelijk aanvaarden en zij de opgelegde technische beperkingen vaak met gemak omzeilen; overwegende dat maatregelen zoals controle door ouders en digitale geletterdheid een aanvulling vormen op de verantwoordelijkheid van aanbieders om kinderrechten in de digitale omgeving te beschermen en te bevorderen, met name via maatregelen die door ontwerp veilig zijn, om te voorkomen dat de vormgeving van hun producten en diensten kinderen schade berokkent; overwegende dat uit onderzoek is gebleken dat het vastleggen van duidelijke regels en constructieve communicatie met kinderen kunnen helpen om verslaving aan sociale media te voorkomen; overwegende dat digitale diensten een platform moeten aanbieden waar ouders en opvoeders terecht kunnen voor informatie over de gevaren van overmatig internetgebruik en hoe daarover met kinderen en jongeren in gesprek te gaan; overwegende dat er gesprekken plaatsvinden in het kader van lopende niet-wetgevingsinitiatieven zoals de EU-gedragscode over leeftijdsgeschikt ontwerp (onderdeel van de Europese strategie voor een beter internet voor kinderen (BIK+) van 2022), de benadering van geestelijke gezondheid van de Europese Commissie en het actieplan voor digitaal onderwijs 2021-2027;

P. overwegende dat de artikelen 25, 27, 28 en 38 van de digitaledienstenverordening voorzien in een verbod op misleidende of manipulatieve kenmerken, transparantie- en keuzeverplichtingen voor aanbevelingssystemen en profilering, alsook in maatregelen ter bescherming van minderjarigen; overwegende dat de digitaledienstenverordening bepalingen bevat tegen het gebruik van “dark patterns”, maar dat deze bepalingen beperkt zijn tot “choice

architecture” en het maken van keuzes beïnvloeden en geen betrekking hebben op gedragsontwerp dat op zich verslavend is, en bovendien een beperkt toepassingsgebied hebben, aangezien zij alleen van toepassing zijn op onlineplatforms en niet op alle onlinediensten, zodat cruciale problematische diensten zoals onlinegames worden uitgesloten; overwegende dat algemene wetgeving in het kader van de AI-verordening[1], die binnenkort aangenomen zal worden, tot doel heeft AI-systemen te verbieden die subliminale beïnvloeding toepassen, maar beperkt is tot systemen die “doelbewust manipuleren of bedrieglijke technieken toepassen”;

Verslavend ontwerp van onlinediensten

1. is ingenomen met de geschiktheidscontrole van de consumentenwetgeving inzake “digitale rechtvaardigheid” door de Commissie en beschouwt deze als een unieke kans om een modernere consumentenwetgeving mogelijk te maken waarmee de negatieve tendensen, die de positie van consumenten en hun rechten hebben verzwakt in een wereld die door digitale technologieën wordt gedomineerd, worden omgekeerd; verzoekt de Commissie daarom tijdens haar geschiktheidscontrole de concepten en definities in de consumentenwetgeving te herzien, zoals de definities van “consument”, “kwetsbare consument” en “handelaar”, met als doel consumenten te beschermen tegen schade en een antwoord te bieden op de uitdagingen die het datatijdperk met zich meebrengt;

2. is van mening dat digitale verslaving en overtuigende technologieën met omvattende EU-regelgeving, met name een reeks ondersteunende beleidsinitiatieven, moeten worden aangepakt om digitale verslaving op zinvolle wijze te bestrijden en burgers in staat te stellen zelf te bepalen hoe ze digitale diensten en producten voor hun eigen doelstellingen gebruiken en beschermd te worden tegen nieuwe vormen van verslaving en problematisch internetgebruik;

3. is verontrust over het feit dat bepaalde platforms en andere technologiebedrijven gebruikmaken van psychologische kwetsbaarheden om digitale interfaces te ontwerpen voor het nastreven van commerciële belangen die de frequentie en de duur van gebruikersbezoeken maximaliseren, teneinde het gebruik van onlinediensten te verlengen en betrokkenheid bij het platform te creëren; benadrukt dat verslavende vormgeving de fysieke en psychologische gezondheid van consumenten kan schaden en hun materiële schade kan berokkenen; verzoekt de Commissie zo snel mogelijk de bestaande lacunes in de regelgeving met betrekking tot

---

1 Koning, I.M., et al., *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules*, Journal of Behavioral Addictions 2018, 624-632.

kwetsbaarheden van consumenten, donkere patronen en verslavende kenmerken van digitale diensten te identificeren en te dichten;

4. benadrukt dat het wetgevingskader van de EU op digitaal gebied weliswaar snel evolueert, met onder meer de digitaledienstenverordening en de AI-verordening, maar dat de kwestie van verslavend ontwerp onvoldoende aan bod komt in de bestaande EU-wetgeving, en dat als dit niet wordt aangepakt, dit zou kunnen leiden tot een verdere verslechtering van de volksgezondheid, met name voor minderjarigen; is van mening dat het Parlement, indien deze kwestie niet wordt aangepakt, een voortrekkersrol moet spelen en gebruik moet maken van zijn recht van wetgevingsinitiatief; verzoekt de Commissie alle bestaande wetgeving hieromtrent krachtig en zo transparant mogelijk te handhaven; verzoekt de Commissie daartoe de nodige richtsnoeren vast te stellen uit hoofde van de artikelen 25 en 35 van de digitaledienstenverordening;

5. roept de Commissie op te onderzoeken welke beleidsinitiatieven nodig zijn, en wetgeving tegen verslavend ontwerp voor te stellen, waar passend en waar noodzakelijk; is ingenomen met het initiatief van de Commissie om zowel online als offline een gelijkwaardig niveau van billijkheid te waarborgen; dringt er bij de Commissie op aan bij haar herziening van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken[1], de richtlijn consumentenrechten[2] en de richtlijn inzake oneerlijke bedingen in overeenkomsten[3] (de zogeheten “digitale geschiktheidscontrole”) te zorgen voor een hoog niveau van bescherming in de digitale omgeving, met aandacht voor de aanpak van de toenemende problemen rond het verslavende en gedragssturende manipulatieve ontwerp van onlinediensten, en in het kader van deze controle ook de definities van “consument”, “kwetsbare consument” en “handelaar” in het digitale tijdperk te beoordelen; benadrukt het belang van een doeltreffende en coherente handhaving van het consumentenrecht, met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen zoals kinderen;

6. herinnert eraan dat uit de gedragsstudie van de Commissie naar oneerlijke handelspraktijken in de digitale omgeving is gebleken dat transparantiebepalingen tegen “dark patterns” en manipulatieve personalisatiepraktijken voor zowel gemiddelde als kwetsbare consumenten ontoereikend zijn om negatieve gevolgen tegen te gaan; verzoekt de Commissie zo snel mogelijk na te gaan of er

---

1 Richtlijn 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

2 Richtlijn 2011/83/EU van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

3 Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29).

behoefte is aan een verbod op de meest schadelijkste praktijken die nog niet op de zwarte lijst staan van misleidende handelspraktijken in bijlage I bij de richtlijn oneerlijke handelspraktijken of andere EU-wetgeving; wijst erop dat verschillende “dark patterns” en manipulatieve praktijken reeds kunnen worden verboden op grond van de lijst van misleidende handelspraktijken in bijlage I bij de richtlijn oneerlijke handelspraktijken; merkt daarnaast op dat de beginselgerichte artikelen 5 tot en met 9 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken inzake professionele toewijding, misleidende omissies en handelingen, en agressieve praktijken een basis vormen om de eerlijkheid van de meeste handelspraktijken te beoordelen;

7. herinnert eraan dat in de beoordeling van de Commissie van taxonomieën van “dark patterns” wordt opgemerkt dat in de huidige wetgeving mogelijk geen rekening wordt gehouden met bepaalde verslavende ontwerpkenmerken, waaronder oneindig scrollen en de standaard automatische afspeelfunctie; benadrukt dat andere verslavende ontwerpkenmerken, zoals voortdurende pushmeldingen of leesbevestigingen, evenmin onder de bestaande wetgeving vallen; herinnert eraan dat er nog steeds rechtsonzekerheid heerst met betrekking tot de regels die van toepassing zijn op verslavende interfaceontwerpen; wijst met nadruk op de richtsnoeren in het kader van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken; benadrukt dat het belangrijk is de richtsnoeren up-to-date te houden en rechtszekerheid te bieden in de context van nieuwe technologische ontwikkelingen; verzoekt de Commissie om een beoordeling van en een verbod op schadelijke verslavende technieken die niet onder de bestaande wetgeving vallen;

8. is van mening dat bij een herziening van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken rekening moet worden gehouden met de gevoeligheid van consumenten voor de ongelijke machtsposities in de relatie tussen handelaar en consument, die het gevolg zijn van interne en externe factoren waarop de consument geen invloed heeft; benadrukt dat de autonomie van consumenten niet mag worden ondermijnd door handelspraktijken van handelaren, met name met betrekking tot het ontwerp en de werking van de interface; is daarom van mening dat in de richtlijn oneerlijke handelspraktijken het concept van digitale asymmetrie moet worden opgenomen; merkt op dat zowel consumenten als handhavingsinstanties door een gebrek aan kennis en inzicht vaak niet weten wat er achter de interfaces van onlinediensten gebeurt; verzoekt de Commissie te overwegen de bewijslast om te keren voor praktijken waarvan de Commissie of de nationale autoriteiten hebben vastgesteld dat ze verslavend zijn of waarvan zij dat veronderstellen; is van mening dat ondernemingen de verplichting moeten hebben ethische en eerlijke digitale producten en diensten te ontwikkelen die vrij zijn van “dark patterns” en misleidend of verslavend ontwerp; is van mening dat dit redelijke professionele toewijding vormt; merkt op dat het van groot belang is dat de

resultaten van de experimentele dashboards van aanbieders van onlinediensten en de gevolgen ervan voor de gebruikers op hun platforms in voorkomend geval worden gedeeld met instanties en consumenten, zodat de effecten van ontwerpkenmerken, onder meer het feit dat het ontwerpkenmerk niet verslavend is, kunnen worden bewezen; verzoekt de Commissie daarom consumentenexperimenten te onderzoeken en te beoordelen; is van mening dat de definitie van "besluit over een transactie" in de richtlijn oneerlijke handelspraktijken het voortzetten van het gebruik van de dienst omvat (bv. scrollen doorheen een feed), het bekijken van reclame-inhoud of het klikken op een link, zoals beschreven in de richtsnoeren van de Commissie over de richtlijn oneerlijke handelspraktijken; herhaalt dat in de algemene consumentenwetgeving rekening moet worden gehouden met het feit dat digitale asymmetrie ook gevolgen heeft voor handhavers en roept de Commissie derhalve op de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming[1] te herzien en, waar nodig, te versterken;

9. dringt erop aan dat de Commissie een beoordeling verricht van de verslavende effecten en de gevolgen voor de mentale gezondheid van op interactie gebaseerde aanbevelingssystemen, met name hypergepersonaliseerde systemen, die gebruikers zo lang mogelijk op het platform houden in plaats van hen op een neutralere manier informatie aan te bieden, waarbij zij bijzondere aandacht moet besteden aan diensten die niet onder de verplichtingen uit hoofde van de digitaledienstenverordening vallen; verzoekt de Commissie bij de handhaving van artikel 34 en 35 van de digitaledienstenverordening de risicobeoordeling en risicobeperking van zeer grote onlineplatforms verder te verduidelijken in verband met mogelijke gezondheidsschade als gevolg van het verslavende ontwerp van aanbevelingssystemen; dringt voorts aan op een onderzoek naar de vraag of en in hoeverre een verplichting om niet standaard gebruik te maken van op interactie gebaseerde aanbevelingssystemen wenselijk is en of de consumentenwetgeving consumenten het recht op betekenisvolle personalisering moet toekennen, zodat zij effectieve controle kunnen uitoefenen; onderstreept dat uit getuigenissen van klokkenluiders duidelijk blijkt dat veiligere alternatieve aanbevelingssystemen kunnen worden gebruikt, zoals systemen op basis van chronologische volgorde, systemen met meer echte gebruikerscontrole over de inhoud of systemen die gebruikmaken van veiligere instellingen; dringt erop aan consumenten door middel van zulke veiligere alternatieven te beschermen, zelfs als deze alternatieven minder winstgevend zijn

---

1 Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).

voor socialemediaplatforms; verzoekt de Commissie te bekijken of ze de openbaarmaking van de infrastructuur van sociale media kan bevorderen zodat gebruikers toegang kunnen krijgen tot applicaties van derde partijen of externe functionaliteiten kunnen toevoegen aan de oorspronkelijke interface en zo kunnen afwijken van de oorspronkelijke en verslavende aspecten van sociale media;

Ethisch ontwerp van onlinediensten

10. verlangt dat de Commissie in haar herziening van de bestaande EU-wetgeving inzake verslavend ontwerp een “digitaal recht om niet gestoord te worden” voorstelt om consumenten in staat te stellen alle aandachttrekkende functies standaard uit te schakelen en het voor gebruikers mogelijk te maken deze functies op eenvoudige en gemakkelijk toegankelijke wijze te activeren, eventueel met een verplichte waarschuwing over de mogelijke gevaren van het activeren van deze optionele functies, waardoor consumenten een echte keuze en autonomie wordt geboden zonder dat zij met een overdaad aan informatie worden belast;

11. dringt er bij de Commissie op aan het standaard ethisch ontwerpen van onlinediensten te bevorderen; is er stellig van overtuigd dat aanbieders moeten afstappen van platformfuncties die ertoe leiden dat de nadruk komt te liggen op het volledig in beslag nemen van de aandacht van gebruikers; roept de Commissie op om een lijst op te stellen van goede praktijken van ontwerpkenmerken die niet verslavend of manipulatief zijn en ervoor zorgen dat gebruikers volledige controle hebben en bewuste en geïnformeerde acties online kunnen verrichten zonder met een overdaad aan informatie te worden geconfronteerd of aan onbewuste beïnvloeding te worden blootgesteld; benadrukt dat beleidsmaatregelen op dit gebied de consument, met name kwetsbare gebruikers of hun voogden, niet mogen belasten, maar de door het verslavende ontwerp veroorzaakte schade moeten aanpakken; wijst op de beste praktijken zoals “denk na voordat je iets deelt”, het standaard uitschakelen van alle meldingen, neutralere onlineaanbevelingen, bijvoorbeeld op basis van chronologische volgorde of meer controle voor de gebruiker, de keuze vooraf tussen apps in kleur of in grijstinten, waarschuwingen wanneer gebruikers meer dan 15 of 30 minuten aan een specifieke dienst hebben besteed, een automatische vergrendeling van bepaalde onlinediensten nadat zij gedurende een op voorhand bepaalde tijd zijn gebruikt, de mogelijkheid voor gebruikers om de toegang tot specifieke apps tussen bepaalde tijdstippen te beperken, met name voor minderjarigen, wekelijkse overzichten van de totale schermtijd, verder uitgesplitst per onlinedienst, of bewustmakingscampagnes in de app zelf over de potentiële risico’s van problematisch onlinegedrag; is voorts van mening dat door middel van breed gebruik van onderwijsrichtsnoeren, preventieplannen en bewustmakingscampagnes strategieën voor

zelfbeheersing moeten worden bevorderd om individuen te helpen veiliger onlinegedrag en nieuwe gezonde gewoonten te ontwikkelen;

12. is van mening dat bij elke reactie op EU-niveau gezorgd moet worden voor een betekenisvolle raadpleging van en samenwerking met en tussen belanghebbenden, waarbij met name de betrokkenheid van wetgevers, volksgezondheidsinstanties, gezondheidswerkers en vertegenwoordigers van de sector, in het bijzonder kmo's, moet worden gewaarborgd, evenals die van mediaregulatoren, consumentenorganisaties en ngo's; benadrukt dat de betrokken partijen worden aangemoedigd om regelgevende maatregelen uit te tekenen, te beoordelen en te nemen om de schade als gevolg van problematisch onlinegedrag te voorkomen en tot een minimum terug te brengen; verzoekt de Commissie een betekenisvolle dialoog tussen alle betrokken belanghebbenden te bevorderen; onderstreept dat er in het kader van deze dialoog voor geschikte fora moet worden gezorgd;

13. wijst op de aanzienlijke gevolgen van verslavend ontwerp voor iedereen, en voor kinderen en adolescenten in het bijzonder; onderstreept dat verder onderzoek nodig is naar verslavend ontwerp en de verschillende vormen en gevolgen ervan; verzoekt de Commissie gericht onderzoek te coördineren, faciliteren en financieren, en verzoekt haar ook in dit verband extra internationale inspanningen te leveren om online verslavend ontwerp te reguleren en dringt erop aan dat beleidsinitiatieven en industrienormen moeten worden gestimuleerd en toegepast die betrekking hebben op digitale diensten en producten voor kinderen die door ontwerp veilig zijn en die de naleving van de kinderrechten kunnen bevorderen;

°

° °

14. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad en de Commissie.