



# ØSTRE LANDSRET DOM

afsagt den 20. november 2024

Sag BS-16590/2024-OLR

(10. afdeling)

Flex Gulvservice ApS

(advokat Stine Felice Dyhre Helles (prøve))

mod

Trustpilot A/S

(advokat Emil Munch Jurcenoks)

Sø- og Handelsretten har den 18. marts 2024 afsagt dom i 1. instans (sag BS-24663/2023-SHR).

Landsdommerne Malou Kragh Halling, Katja Høegh og Michael Hadberg (kst.) har deltaget i ankesagens afgørelse.

## Påstande

Appellanten, Flex Gulvservice ApS ("Flex Gulvservice"), har nedlagt påstand som for Sø- og Handelsretten om, at indstævnte, Trustpilot A/S ("Trustpilot"), til Flex Gulvservice skal betale 425.500 kr. med tillæg af procesrente fra sagens anlæg, subsidiært et mindre beløb efter rettens skøn, at Trustpilot skal publicere dommens konklusion på Trustpilots hjemmeside, og at Trustpilot skal betale Flex Gulvservice "kr. 60.500,00 eller en af Landsretten fastsat sum til bestridelse af de uretmæssige udsagn mod appellanten ved offentliggørelse af domsslutningen eller tillige af domsgrundene i en eller flere aviser efter appellants valg."

Trustpilot har nedlagt principal påstand om stadfæstelse og subsidiær påstand om betaling af et af retten skønsmæssigt fastsat mindre beløb med tillæg af procesrente.

### **Supplerende sagsfremstilling**

Af en artikel på Trustpilots supportside "Derfor offentliggør vi ikke anmeldelser med det samme" fremgår, at uploadede anmeldelser gennemgår kontrol i Trustpilots scanningssoftware, som har til formål at forhindre falske anmeldelser, og at anmeldelser som følge heraf først offentliggøres, når kontrollen er tilendebragt.

Der er for landsretten yderligere fremlagt blandt andet:

Hædersbeviser, hvorefter Flex Gulvservice har været vinder eller finalist i en konkurrence, der afholdes årligt, om at blive Årets Håndværker i kategorien Årets Gulvmand i årene 2014 - 2024.

Årsregnskab for 2023 for Flex Gulvservice ifølge hvilket selskabet i det pågældende regnskabsår havde en bruttofortjeneste på 3.461.971 kr. og i 2022 en bruttofortjeneste på 2.263.289 kr., og hvorefter årets driftsresultat i 2023 var på 956.263 kr. og i 2022 var på 150.193 kr. Det fremgår endvidere, at der i 2023 var 6 medarbejdere i selskabet og at der i 2022 var 5 medarbejdere.

Skærmpoint fra Trustpilots platform, som eksemplificerer, hvordan rapporteringsfunktionen på virksomhedskonti hos Trustpilot fungerer.

Skærmpoint af forsiden på Trustpilots supportside, hvoraf blandt andet fremgår, at der er 2.300 artikler på supportside.

Yderligere artikler fra supportside end de for Sø- og Handelsretten fremlagte, herunder artiklerne:

- "Sådan opretter du en brugerprofil på Trustpilot", hvoraf fremgår blandt andet, at det er vigtigt for Trustpilot, at alle anmeldelser er skrevet af virkelige mennesker, der har haft reelle oplevelser, og der derfor for at oprette en anmeldelse kræves tilmelding til Trustpilot via e-mail, Facebook, Google eller Apple, hvorved brugeren skal bekræfte sin identitet,
- "Trustpilots anmeldelsesmarkeringer," om markeringerne "Inviteret", "Omdirigeret" og "Verificeret" henholdsvis "Ingen markering", hvoraf fremgår, at "Ingen markering" betyder, at brugeren på eget initiativ er gået ind på Trustpilot for at skrive om sin oplevelse med en virksomhed, uden at virksomheden har sendt brugeren en anmeldelsesinvitation.
- "Virksomhedsaktiviteter - sådan bruger virksomhederne Trustpilot".

- "Sådan verificerer du din identitet med billed-ID" med anbefaling om at både virksomheder og brugere benytter denne form for verificering.

### **Forklaringer**

Lars Hendrichsen og Regina Wandt har afgivet supplerende forklaring.

Lars Hendrichsen har forklaret, at Flex Gulvservice for nylig har fået en negativ anmeldelse på "Anmeld håndværker" fra en kunde. De havde i Flex Gulvservice aftalt et udførelsestidspunkt med kunden, men udførte ikke opgaven på det aftalte tidspunkt, da kunden ikke havde flyttet sine møbler. De aftalte derfor med kunden, at hun skulle ringe, når hun havde fået "styr på sine møbler". Men hun offentliggjorde i stedet den pågældende negative anmeldelse. Han ringede til "Anmeld håndværker", som straks herefter fjernede anmeldelsen og skrev til kunden, at anmeldelsen kun ville blive offentliggjort igen, hvis hun kunne fremvise en gyldig faktura. Han ved ikke, om det er sædvanlig procedure, men de gange han har henvendt sig til "Anmeld håndværker" om fejlagtige anmeldelser, er de blevet fjernet inden for 24 timer.

Det kan være farligt at ryge i nærheden af de materialer, Flex Gulvservice bruger, og derfor har han forbudt de ansatte at ryge, når de er på arbejde.

De af Trustpilot fremlagte negative anmeldelser af Flex Gulvservice er for så vidt rigtige, men nogle af dem kan godt være fra f.eks. pårørende til hans kunder og ikke fra kunden selv. På "Anmeld håndværker" skal man derimod kunne forevise en gyldig faktura, som viser, at man har været kunde hos den virksomhed, man vil anmelde, for at få lov til at offentliggøre sin anmeldelse. Selvfølgelig kan både han og hans medarbejdere lave fejl, og negative anmeldelser heraf er i orden. Nogle af anmeldelserne af Flex Gulvservice på Trustpilot er en del år gamle. Han har henvendt sig til Trustpilot om to af de negative anmeldelser. Med hensyn til andre af anmeldelserne har han bare skrevet et modsvar på Trustpilot. Det, som ikke er i orden, er anmeldelser, som den, denne sag angår, hvor brugeren bevidst går efter at ødelægge ham og hans virksomhed. Han kan begå sig på gebrokkent engelsk, men ved f.eks. ikke, hvad "defamation" betyder", som er et ord, der blev benyttet i Trustpilots svar til Flex Gulvservices advokat. Han kan godt læse dansk, herunder den supportartikel "Sådan rapporterer du serviceanmeldelser via din virksomhedskonto", som der blev linket til i svaret fra Trustpilot til advokaten. Prisen som "Årets gulvmand" opnås i konkurrence mellem de omkring 2.000 gulvvirksomheder i Danmark. Der udvælges 6 virksomheder ud fra anmeldelser af virksomhederne, og herefter udvælger et dommerpanel vinderen ud fra en række kriterier. Han mener bestemt, at han har sagt virksomhedskontoen hos Trustpilot op. Det var vist i 2016. Han har den skriftlige opsigelse, men den er ikke fremlagt. Han har ikke betalt Trustpilot siden 2016.

Regina Wandt har forklaret, at Trustpilots supportmedarbejdere uddannes i Trustpilots egne retningslinjer af den juridiske afdeling i Trustpilot. De modtager ikke uddannelse i de enkelte landes injurie- og markedsføringslovgivning. Hun er stadig ansat i den afdeling, som behandler klager, men nu i en specialistfunktion med ansvar for procesforbedring og effektivisering af klageprocesserne. Målet med Trustpilot er at oplyse om virksomheder og deres troværdighed. De var 13 medarbejdere i afdelingen, der behandlede klager, da den i sagen omstridte anmeldelse blev behandlet. De havde ikke andre arbejdsopgaver. De behandlede, ud over klager fra Danmark, klager fra omkring 10 andre lande. Hun kan ikke huske præcist, hvor mange lande klagerne kom fra, og hvor mange klager, de fik om måneden. Det var, hvis hun skal givet et groft skøn, nærmere 10.000 end 1.000 klager om måneden. Medarbejdere i andre lande håndterer også af og til klager fra Danmark. Der er 2 ud af de 13 medarbejdere, der er beskæftiget med klagesager, som taler dansk. Hendes kollega Menna, som behandlede henvendelserne fra Flex Gulvservices advokat, er ikke dansk og taler, så vidt vidnet ved, ikke dansk. Hun har ikke været involveret i korrespondancen med advokaten. Menna efterspurgte i Trustpilots svarmail af 5. april 2023 en specifik angivelse af, hvad det var for udtalelser, som advokatens henvendelse af 3. april 2023 angik. Menna har utvivlsomt forstået indholdet af advokatens henvendelse, som hun har fået oversat. Hvis Menna var i tvivl, kunne hun spørge de dansktalende i afdelingen. Årsagen til, at Trustpilot i svaret af 5. april 2023 har foreslået Flex Gulvservice at henvende sig til den, der har afgivet den negative anmeldelse, er, at Trustpilot generelt tilstræber at skabe forståelse mellem virksomheder og forbrugere. Trustpilot undersøger anmeldelser baseret på de oplysninger, som de får fra den, der klager, og hvis Trustpilot mangler oplysninger, beder de klageren om de pågældende oplysninger. Henvendelser fra advokater prioriteres ikke over andre klager. Trustpilot anmoder ikke brugere, som uploader en anmeldelse på platformen, om at fremlægge en faktura. Hun modtog Flex Gulvservices stævning i denne sag den 18. maj 2023 fra Trustpilots juridiske afdeling. Hun fik den med henblik på at bistå med den tekniske håndtering. Juridisk afdeling anmodede hende om at finde anmeldelsen på platformen. Hun besluttede efterfølgende sammen med den juridiske afdeling at fjerne anmeldelsen, da den ikke var baseret på en kundeoplevelse. Beslutningen var i første række baseret på indholdet af stævningen og herudover på en gennemgang af den konkrete anmeldelse, som der var henvist til, og som hun herefter havde fremfundet. Hun er ikke jurist, men har som nævnt modtaget uddannelse fra den juridiske afdeling i Trustpilots retningslinjer, ligesom de øvrige medarbejdere, som arbejder med klagesager. Hun kender ikke til den danske forbrugerombudsmands vejledninger. Hun ved ikke hvor mange stævninger, der modtages af Trustpilot. Hun har før denne sag behandlet stævninger sammen med juridisk afdeling. Den juridiske afdeling læser stævningerne, når de modtages, men har ikke det tekniske set-up til at håndtere anmeldelserne. Derfor instruerede den juridiske afdeling hende i, hvad hun skulle bistå med. Hun tog sig i overensstemmelse hermed af den praktiske

håndtering, og foretog herefter vurderingen af, om anmeldelsen skulle fjernes, sammen med den juridiske afdeling. Anmeldelser fjernes, hvis de anses for skadelige og vildledende eller ikke hidrører fra en reel bruger. Processen tager højst 3 arbejdsdage. Anmeldelser kan indgives op til 12 måneder efter brugerens oplevelse med en virksomhed. Trustpilot har ikke en procedure, hvorefter gamle anmeldelser fjernes. Den klagegrund, en klager angiver, er udgangspunktet for vurderingen af, om en anmeldelse skal fjernes. Man kan som klager over en anmeldelse henvende sig til supportafdelingen på mailadressen support@trustpilot.com, men ikke på mailadressen contentintegrity@trustpilot.com. Skriver en klager til den sidstnævnte adresse, vil klageren modtage et automatisk svar om, at der er skrevet til en ikke bemandet mailadresse, og der vil blive vist link til Trustpilots kontaktformular. Der kan godt af Trustpilot-medarbejdere svares fra mailadressen contentintegrity@trustpilot.com, som er en intern mailadresse, og klager kan herefter respondere på en sådan svarmail.

### **Anbringender**

Parterne har i det væsentlige gentaget deres anbringender for Sø- og Handelsretten.

**Flex Gulvservice** har i tillæg hertil henvist til det af selskabet for landsretten fremlagte yderligere materiale, herunder ikke ovenfor gengivet materiale om klager fra andre virksomheder over anmeldelser af de pågældende virksomheder på Trustpilot og fra retssager anlagt af andre virksomheder mod Trustpilot om anmeldelser af de pågældende virksomheder.

**Trustpilot** har bestridt relevansen og rigtigheden af det, som Flex Gulvservice har anført om det af Flex Gulvservice fremlagte yderligere materiale og har desuden henvist til det yderligere materiale fra Trustpilots platform, som er fremlagt af Trustpilot for landsretten.

### **Retsgrundlaget**

Dagældende artikel 14 og artikel 15 Europa-Parlamentets og Rådets direktiv af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked ("Direktivet om elektronisk handel") (2000/31), lyder:

*"Artikel 14*

#### **Oplagring ("Hosting")**

1. Medlemsstaterne sikrer, at tjenesteyderen i tilfælde af levering af en informationssamfundstjeneste, som består i oplagring af information leveret af en tjenestemodtager, ikke pådrager sig ansvar for information oplagret på anmodning af en tjenestemodtager, forudsat:

- a) at tjenesteyderen ikke har konkret kendskab til den ulovlige aktivitet eller information og, for så vidt angår erstatningskrav, ikke har kendskab til forhold eller omstændigheder, hvoraf den ulovlige aktivitet eller information fremgår, eller
- b) at tjenesteyderen fra det øjeblik, hvor han får et sådant kendskab, straks tager skridt til at fjerne informationen eller hindre adgangen til den.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse, når tjenestemodtageren handler under tjenesteyderens myndighed eller kontrol.

3. Denne artikel berører ikke en domstols eller en administrativ myndigheds muligheder for i overensstemmelse med medlemsstaternes retssystemer at kræve, at en tjenesteyder bringer en overtrædelse til ophør eller forhindrer den, eller medlemsstaternes muligheder for at fastlægge procedurer for at fjerne information eller hindre adgangen til den.

### *Artikel 15*

#### **Ingen generel overvågningsforpligtelse**

1. Med hensyn til levering af de i artikel 12, 13 og 14 omhandlede tjenester må medlemsstaterne ikke pålægge tjenesteyderne en generel forpligtelse til at overvåge den information, de fremsender eller oplagrer, eller en generel forpligtelse til aktivt at undersøge forhold eller omstændigheder, der tyder på ulovlig virksomhed.

2. Medlemsstaterne kan kræve, at leverandører af informationssamfundstjenester straks underretter de kompetente offentlige myndigheder om påståede ulovlige aktiviteter, der udøves, eller information, der leveres af deres tjenestemodtagere, eller at de på anmodning giver de kompetente myndigheder oplysninger, som gør det muligt at identificere de tjenestemodtagere, de har oplagringsaftaler med.”

Artikel 14 er gennemført ved den tidligere gældende § 16 i lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (”e-handelsloven”). Det fremgår af forarbejderne til e-handelsloven, jf. pkt. 12.2.3 i de almindelige bemærkninger i lovforslag nr. 61 af 29. januar 2002, at artikel 15 i direktivet ikke blev særskilt gennemført, da dansk ret blev anset for at være i overensstemmelse med bestemmelsens stk. 1, og da der ikke blev fundet af være behov for at indføre bestemmelser som nævnt i artikel 15, stk. 2. Direktivets artikel 14 og 15 er nu erstattet af artikel 6 og artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester).

### **Landsrettens begrundelse og resultat**

Efter indholdet af de på Trustpilots platform offentliggjort retningslinjer, supportartikler mv. lægger landsretten til grund, at Trustpilot i sine retningslinjer til brugere, der ønsker at offentliggøre anmeldelser på Trustpilot, har angivet, at anmeldelser skal være indgivet af personer, der har haft en reel brugeroplevelse hos de virksomheder, som anmeldes, og være retvisende, og at Trustpilot søger at sikre dette ved brug af en scanningssoftware, som gennemgår anmeldelser, inden de bliver synlige på platformen, og ved at kræve at brugere, der lægger anmeldelser op, skal verificere sig ved angivelse af en mailadresse eller en Google- eller Facebookkonto, som tilhører den pågældende. Af de fremlagte retningslinjer, supportartikler mv. og det af Regina Wandt forklarede fremgår endvidere, at virksomheder, som udsættes for falske eller vildledende anmeldelser på Trustpilots platform, på platformen kan finde en efter landsrettens opfattelse klar og tydelig vejledning i, hvorledes de kan anmode Trustpilot om at fjerne sådanne anmeldelser, herunder ved at skrive til mailadressen support@trustpilot.com eller via en kontaktformular, og at Trustpilot, for så vidt som de oplysninger, virksomheden giver i forbindelse med en sådan anmodning, giver grundlag herfor, inden for højst 3 arbejdsdage vil fjerne anmeldelsen.

Efter indholdet af de af Trustpilot offentliggjorte retningslinjer, supportartikler mv. kan Trustpilot ikke anses for at have påtaget sig i alle tilfælde at sikre, at de på Trustpilots platform offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produkterne, eller som har været i kontakt med virksomheden med henblik herpå. En virksomhed som Flex Gulvservice kan følgelig ikke påberåbe sig at have modtaget et efter aftaleretlige principper bindende tredjemandsløfte herom fra Trustpilot.

For så vidt angår de af Flex Gulvservice påberåbte bestemmelser i markedsføringsloven, herunder reglerne om vildledende handelspraksis, og de til grund herfor liggende regler i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis) med senere ændringer, bemærkes, at hovedparten af de anførte bestemmelser angår forholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere, og derfor ikke finder anvendelse i forholdet mellem Trustpilot og Flex Gulvservice. I det omfang, der er påberåbt bestemmelser i markedsføringsloven, som kan finde anvendelse i forholdet mellem erhvervsdrivende, er der ikke grundlag for at anse Trustpilots virksomhed og procedurer for at være i strid hermed.

I øvrigt bemærkes, at den af Flex Gulvservice særligt fremhævede bestemmelse i markedsføringslovens § 6 b, der angår forholdet mellem erhvervsdrivende og

forbrugere, alene indeholder en ren oplysningsforpligtelse om, hvorvidt og i givet fald hvordan den erhvervsdrivende sikrer, at offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der har anvendt eller købt produkterne, og stiller således ikke krav til indholdet af oplysningerne.

Med disse bemærkninger, og idet landsretten i øvrigt i det hele er enig i Sø- og Handelsrettens begrundelse og resultat, stadfæster landsretten den ankede dom.

Efter sagens udfald skal Flex Gulvservice i sagsomkostninger for landsretten betale 50.000 kr. til Trustpilot til dækning af udgifter til advokatbistand ekskl. moms. Ud over sagens værdi er der ved fastsættelsen det nævnte beløb taget hensyn til sagens omfang og forløb, herunder at der af Flex Gulvservice er fremlagt et betydeligt yderligere materiale for landsretten, som for en dels vedkommende må anses for at være uden betydning for sagen.

#### **THI KENDES FOR RET:**

Sø- og Handelsrettens dom stadfæstes.

I sagsomkostninger for landsretten skal Flex Gulvservice ApS inden 14 dage betale 50.000 kr. til Trustpilot A/S. Beløbet forrentes efter rentelovens § 8 a.