

/Digitalt Ansvar

ANALYSE

DIN DIGITALE PUSHER I BØRNEHØJDE

En undersøgelse af Snapchats håndtering af narkosalg på deres platform

Indholds- fortegnelse

Overordnede Resultater	3
Anbefalinger	4
Indledning	5
Hvad er Digital Services Act?	6
Fremgangsmåde	7
Snapchat fjerner ikke åbenlyst ulovlige narkoprofiler, når de bliver gjort opmærksom på dem	10
Snapchats manglende indholdsmoderation af brugernavne	13
Snapchats anbefalingsalgoritmer udbreder narkoprofiler til nye brugere	14
Opsummering	16
Konklusion	20
Noter	21

Overordnede resultater

Vores analyse viser, at Snapchat – som stadig lægger platform til en stor mængde danske narkotikaprofiler, der sælger alt fra MDMA, kokain og opioider til forskellige former for ulovlige puff bars – ikke i tilstrækkelig grad reagerer på brugeranmeldelser af de ulovlige profiler. Analysens overordnede resultater er:

- > På Snapchat er det muligt at anmelde ulovligt indhold på forskellige måder. Vi testede to forskellige måder at rapportere og anmelde indhold på.ⁱ Vi indsendte i alt 40 anmeldelser af profiler, der solgte ulovlige stoffer. 10 af vores anmeldelser førte til handling fra Snapchat, mens hele 30 af vores anmeldelser blev afvist.
- > Vores analyse afdækker også, hvordan Snapchat tillader, at ulovlige profiler kan benytte sig af eksplicitte, narkotikarelaterede ord, som hash og coke, i deres profilnavne, så profilerne let kan søges frem af brugere, der ønsker at købe stoffer.
- > Derudover viser vores analyse, at Snapchats anbefalingssystemer stadig, trods tidligere kritik af dette forhold, er medvirkende til at udbrede og anbefale de ulovlige profiler til andre og nye brugere, herunder også mindreårige brugere, der ikke selv har vist interesse for eller interageret med de ulovlige narkoprofiler førhen.

i I del 2 af denne analyse, som publiceres på et senere tidspunkt, har vi desuden anmeldt snaps – billeder og beskeder – sendt af ulovlige narkoprofiler i stedet for at anmelde selve profilerne. Snapchat reagerede i den forbindelse på størstedelen af anmeldelserne ved at fjerne de ulovlige profiler.

ANBEFALINGER

På baggrund af denne undersøgelses overordnede resultater, anbefaler Digitalt Ansvar:

- _01** **Snapchat skal forbedre deres behandling af brugeranmeldelser af ulovligt indhold.** *Hvis ikke platformen forbedrer behandlingen, kan det være i strid med EU's krav om håndhævelse af egne retningslinjer (DSA, artikel 14(4)). Ultimativt kan Snapchat miste deres ansvarsfritagelse (DSA, artikel 6), som resulterer i, at de potentielt kan drages til ansvar for medvirken til narkotikahandel for de profiler, der er blevet anmeldt, men ikke fjernet.*
- _02** **Snapchat bør som minimum ikke anbefale andre brugere til profiler under 18 år, så længe platformen ikke er i stand til at sikre sig, at eksponering af stofsalg via deres anbefalingssystem ikke finder sted.** *DSA'en pålægger Snapchat at begrænse systemiske risici for ulovlig aktivitet og for at bringe børn og unges sikkerhed i fare. Platformens anbefalingsalgoritme for 'nye venner' forstærker disse risici i stedet for at begrænse dem ved at promovere narkoprofiler til børneprofiler.*
- _03** **Snapchat skal forbyde narkorelateret sprog i deres profilnavn.** *Brug af eksplicit narkorelateret sprog i snapchatprofilnavne burde ikke være muligt, når man opretter en profil på platformen. Hvis Snapchat proaktivt modererede for sådan eksplicit sprog i brugernavne, ville andre brugere – herunder mindreårige – have sværere ved at søge de ulovlige narkoprofiler frem. Det ville samtidig gøre det mindre attraktivt for stofszælgere at benytte platformen.*

Indledning

"At bruge Snapchat til at kommunikere om køb eller salg af stoffer er strengt imod vores regler. Hvis vi opdager ulovlig handel med stoffer – enten via vores proaktive teknologi til detektion eller via rapportering fra brugere i appen – fjerner vi det og træffer passende foranstaltninger." – Snapchat til Videnskab.dk ¹

På langt de fleste sociale medier kan både børn, unge og voksne støde på grænseoverskridende, problematisk og ulovligt indhold. Det gælder også for Snapchat, der med over to millioner aktive brugere om måneden i Danmark er et populært socialt medie, også blandt børn og unge i Danmark.²

Noget af den ulovlige aktivitet, som børn, unge og voksne kan støde på eller selv søge frem, når de bruger Snapchat, er profiler, der benytter appen til at sælge ulovlige stoffer til Snapchats øvrige brugere. Det indebærer alt fra forskellige former for opioider til hash, kokain og MDMA.

Dansk forskning har før dokumenteret, hvordan platformen benyttes til salg af ulovlige stoffer³, og hvordan Snapchats anbefalingsalgoritme kan være medvirkende til at skubbe brugere fra lovligt indhold til snapchatprofiler, der sælger ulovlige stoffer.⁴ Og mens både dansk og europæisk lovgivning i de seneste år har taget både store og vigtige skridt for at forbedre sikkerheden på blandt andet sociale medier, er der stadig markant forskel på, hvad lovgivning tillader online, og hvad der rent faktisk foregår på nettet.

Et vigtigt redskab, der har til hensigt at beskytte brugere af sociale medier mod

grænseoverskridende, problematisk og ulovligt indhold, er brugeranmeldelser. EU har pålagt online platforme at gøre det nemt og tilgængeligt for brugere at anmelde ulovligt indhold, og online platforme er samtidig forpligtet til at behandle disse anmeldelser hurtigt og omhyggeligt.⁵

Brugeranmeldelser af ulovligt indhold på sociale medier er en essentiel del af det sikkerhedsnet, vi sætter op for os selv og vores børn online. Derfor er det også afgørende, at sociale medier gør det nemt og gennemskueligt at anmelde indhold, og at de fjerner anmeldt ulovligt indhold og ulovlig aktivitet, så snart de bliver gjort opmærksomme på, at det ligger på deres tjenester.

I denne analyse tager vi Snapchat på ordet og tester, om de rent faktisk tager problemet med stofsalg på deres platform så alvorligt, som de selv siger. Vi undersøger:

Hvordan Snapchat reagerer, når vi anmelder profiler, der uden enhver form for tvivl sælger narkotika på deres platform.

I hvilken grad Snapchats proaktive indholdsmoderation og anbefalingssystemer er designet til at begrænse den både velkendte, veldokumenterede og forudsigelige risiko, der er for at Snapchat benyttes til at sælge ulovlige stoffer.

Hvad er Digital Services Act?

Digital Services Act (DSA), eller på dansk *Forordningen om digitale tjenester*, er en EU-lov fra 2022, der har til formål at sikre et mere gennemsigtigt og ansvarligt internet for både forbrugere og virksomheder på tværs af EU.

DSA'en skaber ét fælles europæisk regelsæt, der regulerer online platforme. DSA'ens primære mål er at forhindre ulovlige og skadelige aktiviteter på digitale tjenester, og den har også til formål at sikre større gennemsigtighed for brugere om bl.a. algoritmer og annoncer.

DSA'en pålægger derudover hosting-tjenester at gøre det nemt for brugere at anmelde indhold på platforme, hvis de mener, at indholdet er ulovligt. Disse anmeldelser skal behandles både rettidigt og retfærdigt af platformene. Denne del af DSA'en hedder **artikel 16**.

DSA'en gælder for alle digitale tjenester, der bliver brugt i EU – også selvom virksomhederne bag har base udenfor EU.

Artikel 16

Artikel 16 forpligter alle hosting-tjenester, herunder sociale medier, til at have en let tilgængelig anmeldelsesmekanisme for ulovligt indhold. Det gælder f.eks. indhold som overgrebsmateriale, intime billeder delt uden samtykke, racistiske ytringer eller salg af ulovlige stoffer.

Behandlingen af anmeldelser skal være hurtig og omhyggelig. Tjenesten skal samtidig give både 'kvittering' for anmeldelsen og begrundet afgørelse til anmelderen. Og hvis tjenesten træffer en beslutning, som anmelderen ikke er enig i, skal tjenesten give anmelderen mulighed for at klage over afgørelsen.

Hvis en brugers anmeldelse indeholder klare oplysninger om det ulovlige indhold, så platformen effektivt kan vurdere lovligheden af indholdet uden en selvstændig analyse, anses platformen for at have fået *konkret kendskab* til det ulovlige indhold. Dette medfører, at de skal reagere rettidigt på anmeldelsen – ellers kan platformen miste sin betingede ansvarsfrihed for at lagre informationen, hvilket står beskrevet i DSA'ens artikel 6.

Fremgangsmåde

Med denne analyse undersøger Digitalt Ansvar, hvordan Snapchat håndterer brugeranmeldelser af ulovligt indhold. Derudover tester vi både Snapchats proaktive indholdsmoderation, og hvordan platformens design spiller en rolle i at udbrede ulovlige, danske narkoprofiler. Vi har indsamlet data på Snapchat over en periode på fire måneder, fra marts til juni 2025.

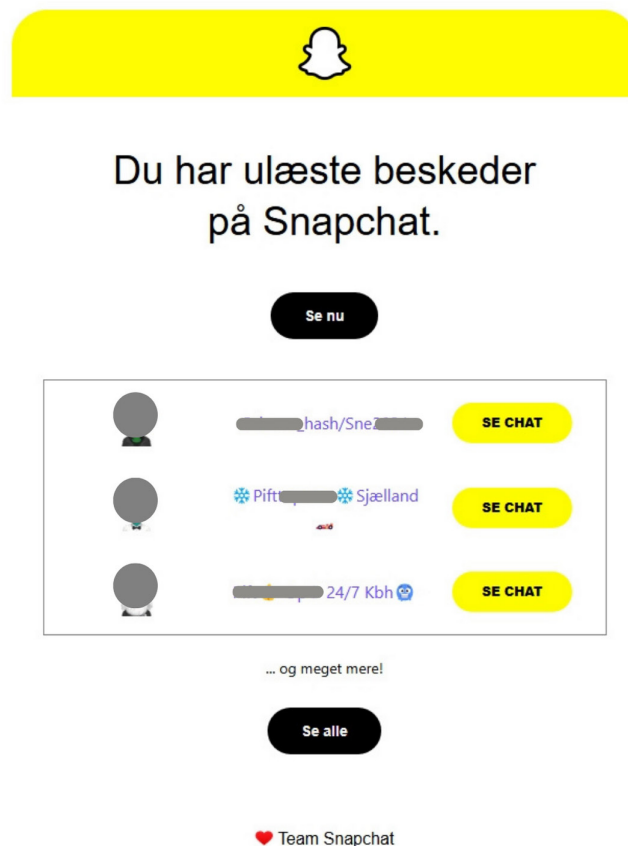
For at lave undersøgelsen oprettede vi fire testprofiler på Snapchat på fire rensede telefoner. Alle profiler var indstillet til at være 13 år.

Testprofilerne er falske online identiteter på Snapchat. De er oprettet udelukkende med det formål at lave denne analyse.

Med vores testprofiler fandt, ansøgte og interagerede vi med profiler på Snapchat, der havde brugernavne, som tydeligt indikerede, at profilerne blev brugt til at sælge stoffer på platformen. Vi undersøgte også, hvordan Snapchats anbefalingsalgoritme medvirkede til at udbrede de ulovlige profiler ved at anbefale nye narkoprofiler til vores testprofiler.

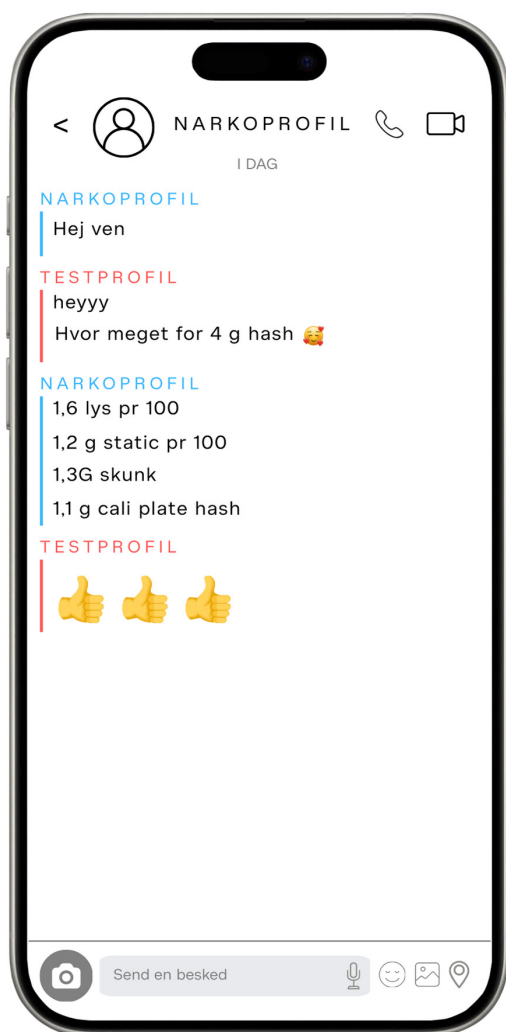
Nogle af narkoprofilerne benyttede indforståede, men velkendte, synonymer for forskellige euforiserende stoffer. I andre profilnavne indgik navne på forskellige stoffer direkte, både på dansk og engelsk.

Da Digitalt Ansvar ikke vil henvise til konkrete profiler, der sælger narkotika på Snapchat, fremlægger vi ikke profilernes fulde navne.



Derefter begyndte vi at anmelde profilerne. Inden vi indsendte brugeranmeldelser af de ulovlige snapchatprofiler, indhentede vi først dokumentation for, at profilerne beviseligt benyttede platformen til salg af ulovlige stoffer.

Med vores egne 13-årige testprofiler spurgte vi eksempelvis ind til, hvilke stoffer profilerne solgte, priser og hvordan stofferne kunne afhentes eller blive leveret.



Idet Snapchat giver notifikationer, når der tages screenshots af samtaler, benyttede vi et kamera fra en anden telefon til at dokumentere alt.

Ovenfor ses rekonstruerede eksempler på to uddrag af samtaler mellem en af vores 13-årige testprofiler og to narkoprofiler. Ingen beskeder er ændret i rekonstruktionen, blot anonymiserede. Digitalt Ansvar har billedokumentation af de faktiske samtaler.

På baggrund af både profilnavne og samtaler, anmeldte vi de pågældende profiler til Snapchat for salg af ulovlige stoffer.

På Snapchat er det muligt at rapportere profiler, der sælger stoffer, på forskellige måder, hvilket fremgår af Snapchats egen support-hjemmeside.⁶

Vi anmeldte 40 profiler i alt gennem to forskellige indgange til anmeldelserⁱⁱ 7:

Vi anmeldte de første 20 profiler ved at rapportere dem direkte i Snapchats app under ”brug eller salg af stoffer”. Disse anmeldelser blev herved indgivet gennem platformens in-app rapporteringsmulighed.

Vi anmeldte de næste 20 profiler ved at indsende anmeldelser via Snapchats support-hjemmeside, hvor der eksplicit henvises til artikel 16 i loven om digitale tjenester.⁸ Disse anmeldelser blev indgivet via en blanket til artikel 16-anmeldelser.

Snapchat begrænser deres in-app brugeranmeldelser i kategorien ”brug eller salg af stoffer” til 250 tegn. Brugere, der anmelder indhold eller profiler på denne måde, har altså kun 250 tegn til at begrunde og uddybe anmeldelsen. Brugeranmeldelser indgivet i henhold til artikel 16 under DSA'en er derimod *ikke* begrænsede til 250 tegn. Det har altså indflydelse på anmeldelsens udformning, hvilken indgang man benytter til at indgive den.ⁱⁱⁱ

Vi udformede vores anmeldelsestekst således, vi anvendte den samme tekst til at anmelde alle 40 profiler:

Profilen markedsfører og sælger narkotika i strid med dansk lovgivning, jf. lov om euforiserende stoffer § 3 og straffelovens § 191, der fastslår, at det er ulovligt at sælge og besidde euforiserende stoffer, jf. evt. straffelovens § 23 om medvirken.

Tre overordnede kritikpunkter

Analysen peger på tre kritikpunkter af Snapchats anmeldelsessystem, som vi vil uddybe i analysen:



Platformens mangelfulde behandling af brugeranmeldelser



Platformens manglende indholdsmoderation af narkorelaterede ord i profilnavne



Platformens anbefalingsalgoritme, der medvirker til at udbrede ulovlige profiler til mindreårige brugere.

ii Snapchat opfordrer deres brugere til at anmelde indhold gennem deres *rapporteringsflow* i appen ved at trykke og rapportere indhold. Det er dog ikke muligt at anmelde *profiler* i henhold til artikel 16 i DSA'en via Snapchats app. Brugeren skal i stedet ind på Snapchats support-hjemmeside for at anmelde profilerne. Snapchat opfordrer selv deres brugere til at anmelde indhold på nettet, hvis det ikke er muligt at anmelde indhold gennem Snapchat-appen.

iii Det er uklart, hvordan Snapchat behandler brugeranmeldelser indgivet via de forskellige indgange. Herunder om anmeldelserne behandles ens uafhængigt af, hvorvidt anmeldelserne indgives gennem Snapchats in-app rapporteringsmulighed eller via Snapchats support-hjemmeside, hvor artikel 16 i loven om digitale tjenester eksplicit nævnes.



Snapchat fjerner ikke åbenlyst ulovlige narkoprofiler, når de bliver gjort opmærksom på dem

Vores analyse viser, at Snapchat i langt fra tilstrækkelig grad handler på brugeranmeldelser af ulovlige profiler. Vi testede to forskellige indgange til at rapportere og anmelde profiler. Af vores anmeldelser førte 25% til, at Snapchat fjernede de ulovlige narkoprofiler, mens 75% blev afvist af Snapchat.

Rapportering af ulovlige profiler gennem Snapchats in-app rapporteringsmulighed:

10 ud af 20 af de profiler, vi rapporterede til Snapchat igennem deres rapporteringssystem i appen som "brug eller salg af stoffer", blev fjernet.



I anmeldelsen beskrev vi den ulovlige aktivitet og henviste til dansk lovgivning. Derudover gav vi Snapchat tilladelse til at gennemse alle beskeder mellem vores testprofiler og narkoprofilerne.

Det gjorde vi gennem en anmeldelsesfunktion, hvor brugeren kan tillade, at de sidste 10 tilgængelige chats sendes til Snapchat med henblik på gennemgang i forbindelse med anmeldelsen.

Alle 20 profilanmeldelser blev foretaget på samme måde og med lignende bevisbyrde for, at profilerne blev brugt til at sælge ulovlige

stoffer. Det forekommer uigennemskueligt, hvorfor kun 10 af profilerne blev fjernet, mens de resterende 10 fik lov at blive på platformen, på trods af at Snapchat er forpligtet til at håndhæve deres retningslinjer objektivt og omhyggeligt.⁹



Anmeldelser af profiler via Snapchats support-hjemmeside, i henhold til artikel 16 i loven om digitale tjenester:

0 ud af 20 af de profiler, vi anmeldte via Snapchats support-hjemmeside (hvor artikel 16 i loven om digitale tjenester eksplicit nævnes) blev fjernet. I anmeldelsen linkede vi til den pågældende narkoprofil, vi ønskede at anmelde, beskrev den ulovlige aktivitet og henviste til dansk lovgivning. I anmeldelsen angav vi også, at den ulovlige aktivitet tydeligt fremgik af beskederne mellem vores profiler og narkotikaprofilerne, og at

Snapchat havde tilladelse til at gennemse disse beskeder.

Brugere kan ikke anmelde *profiler* i henhold til DSA'ens artikel 16 direkte gennem Snapchats app, men kun gennem Snapchats support-hjemmeside, og anmeldelserne er derfor ikke tilknyttet anmelderens snapchatprofil.

Snapchat vendte ikke tilbage på anmeldelserne med henblik på at indhente uddybende dokumentation.

I forbindelse med de 20 anmeldelser, vi lavede i henhold til artikel 16 i DSA'en, modtog vi det samme svar fra Snapchat for alle 20 anmeldelser.

Ifølge platformen var der ikke tilstrækkelige oplysninger til at afgøre, hvorvidt profilerne, vi anmeldte, overtrådte platformens retningslinjer. Derfor blev vores anmeldelser afvist af platformen.

Imidlertid efterspurgte Snapchat ikke yderligere oplysninger vedrørende anmeldelserne, selvom Digitalt Ansvar i så fald kunne fremsende billeddokumentation af samtaler, der tydeligt viser, at samtlige af de anmeldte profiler benyttes til salg af ulovlige stoffer.

Snapchat oplyste heller ikke om, hvad mulighederne er for at klage over afgørelsen.

Lisa (Snapchat)

22. maj 2025 2.53 PM UTC

Hej,

Tak fordi du rapporterede noget i appen.

Det hjælper os med at beskytte Snapchat-fællesskabet. Vi kiggede på din rapport, men på grund af utilstrækkelige oplysninger kunne vi ikke afgøre, om dette overtræder vores Retningslinjer for fællesskabet: <https://values.snap.com/privacy/transparency/community-guidelines>.

Tak for din rapport,

Lisa

Det er kritisabelt, idet det netop i DSA'en fremgår, at online platforme skal vejlede brugeren i forhold til deres klagemuligheder over afgørelser, der træffes i forbindelse med



brugeranmeldelser. Sagt med andre ord: Hvis man som europæisk snapchatbruger har anmeldt ulovligt indhold, og Snapchat afviser anmeldelsen, har man krav på, at platformen oplyser en om mulighederne for at klage over afvisningen af ens anmeldelse.¹⁰

Snapchats håndtering af vores brugeranmeldelser, både rapporteringer gennem Snapchats in-app rapporteringssystem og de anmeldelser, vi lavede via Snapchats support-hjemmeside i henhold til artikel 16 i DSA'en, er overordnet set mangelfuld og kritisabel. Snapchat handler ikke i tilstrækkelig grad på brugeranmeldelser af narkoprofiler, der alle åbenlyst benyttes til at sælge ulovlige stoffer.

Derudover vejleder de ikke brugere i, hvordan de kan klage over afgørelserne. Platformen forsøger heller ikke aktivt at indhente yderligere oplysninger.

Har du problemer med misbrug, eller er du pårørende til en, der kæmper med misbrug?

Du kan kontakte Dansk Misbrugsbehandling døgnet rundt på **70 10 03 03** og tale fortroligt med en misbrugsrådgiver.

Du kan også læse mere på DanskMisbrugsBehandling.dk



Snapchats manglende indholdsmoderation af brugernavne

Andelen af unge i Danmark med et opioidmisbrug er i de seneste år steget¹¹. Også brugen af både ulovlige puff bars¹² og kokain¹³ er i markant stigning blandt unge danskere. Den stigende eksponering¹⁴ og lette adgang¹⁵ til ulovlige stoffer – blandt andet via sociale medier – bidrager i høj grad til udbredelsen af stofferne.

I praksis er det, også på Snapchat, ekstremt nemt at finde profiler, der sælger stoffer. På få minutter kunne flere af vores nyoprettede, 13-årige snapchatprofiler – hjulpet på vej af Snapchats anbefalingsalgoritme – nemt finde en overvældende mængde af danske profiler, der alle gennem deres brugernavn tydeligt indikerede, at profilerne solgte forskellige former for stoffer såsom kokain, opioider, hash og ulovlige puff bars.

I online subkulturer kan der opstå slang og kodesprog for f.eks. narkotika, som det ikke kan forventes, at Snapchat altid er på forkant med. Det var dog sjældent tilfældet med de profilnavne, vi fandt, der indeholdt både meget velkendte synonymer for stoffer som 'sne' og 'cola' og direkte benævnelser som weed, hash og coke.

Det er langt fra en avanceret opgave at moderere for narkorelateret sprog i profilnavne, og teknologien til at moderere for narkoprofiler på Snapchat er både tilgængelig og relativ simpel.

Dertil kommer, at profilnavne, der indeholder narkorelaterede ord (og emojis), ikke er det eneste signal, Snapchat kan se på, når

de indholdsmodererer for narkoprofiler. Snapchat har også adgang til profilernes kommunikationsformer og vennemønstre, der kan tænkes at være væsentligt anderledes end almindelige profiler.



Derudover burde brugeranmeldelser om, at profiler benyttes til ulovligt stofsalg, øge sandsynligheden betydeligt for, at Snapchats indholdsmoderation genkender narkoprofilerne som ulovlige.

I Snapchats gennemsigtighedsrapport for Den Europæiske Union, udgivet i oktober 2024, oplyser platformen da også, at de proaktivt modererer for overtrædelser af deres retningslinjer, herunder overtrædelser, der svarer til ulovligt indhold og aktiviteter.¹⁶

Platformen beskriver, hvordan deres automatiserede værktøjer er designet til at opdage mulige brud på deres retningslinjer ved hjælp af blandt andet sprogdetektionsmodeller, baseret på en opdateret liste over krænkende nøgleord og emojis.¹⁷ Det er uklart, hvorvidt Snapchat ikke håndhæver de tiltag, de oplyser om i deres gennemsigtighedsrapport mht. proaktiv moderation, eller om de blot har valgt ikke at anvende de automatiserede værktøjer til at moderere for snapchatbrugeres profilnavne.

Denne form for indholdsmoderation ville ellers gøre det sværere for brugere, herunder børn og unge, at finde de profiler, der benytter Snapchat til at sælge ulovlige stoffer. I praksis ville det gøre det mindre attraktivt for pushere at benytte platformen.

Ved tilsyneladende ikke at moderere for profilnavne, der indeholder narkorelaterede ord, gør Snapchat i stedet deres tjeneste til en attraktiv platform for personer, der sælger ulovlige stoffer.



Snapchats anbefalingsalgoritmer udbreder narko-profiler til nye brugere

Digitalt Ansvar testede også, om platformens anbefalingsalgoritme medvirker til at udbrede narkoprofilerne.

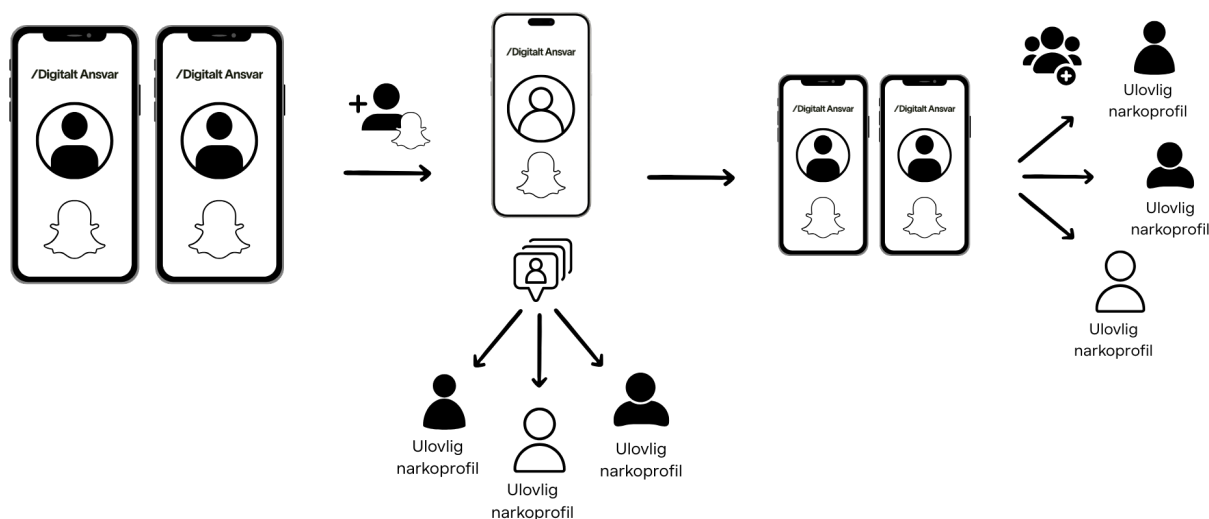
Vi oprettede to nye snapchatprofiler på 13 år og anmodede om at blive venner med en af de testprofiler, som vi havde benyttet til at kommunikere med narkoprofilerne. Herefter registrerede vi, hvilke profiler Snapchat

anbefalede de to nye profiler at følge.

I løbet af få timer modtog de nye profiler bemærkelsesværdigt mange anbefalinger om at følge pusherprofiler: Mens den ene profil blev anbefalet at følge mindst 10 formodede narkoprofiler, fik den anden profil anbefalet over 70 formodede narkoprofiler.

Digitalt Ansvars to nye snapchatprofiler bliver venner med en af vores profiler, der allerede følger flere narkoprofiler på Snapchat

De to nye snapchatprofiler bliver efterfølgende anbefalet at følge ulovlige narkoprofiler

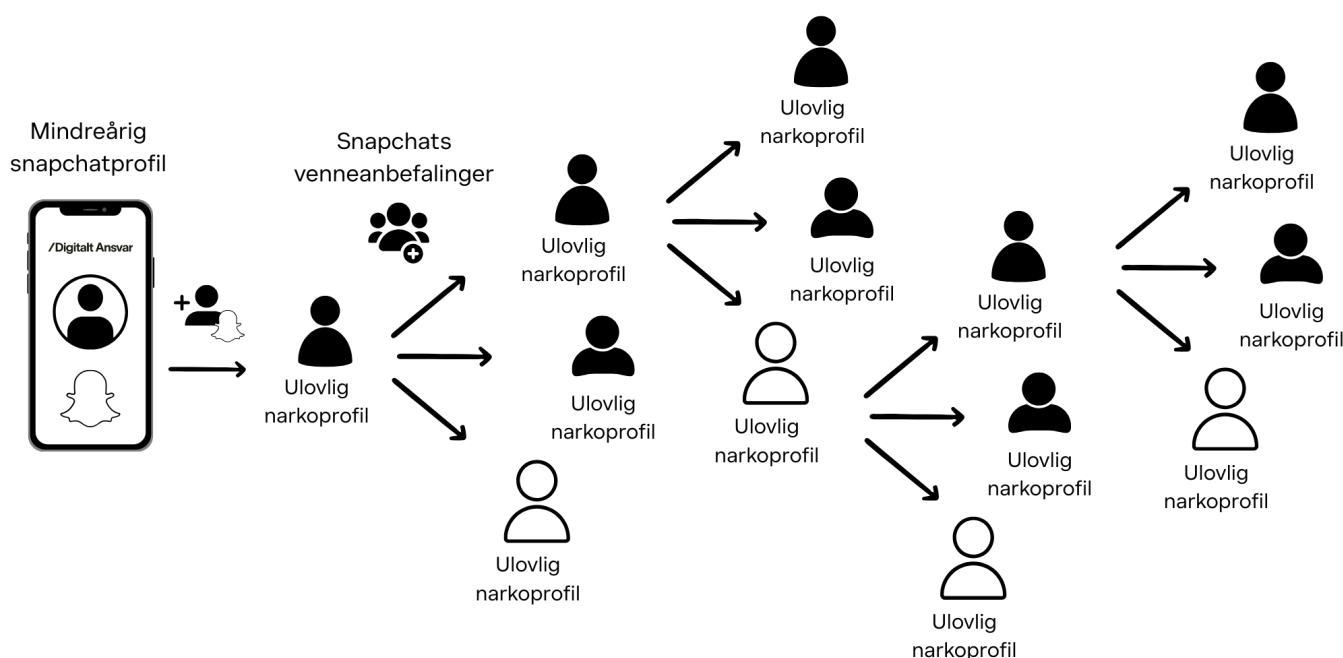


Det skete, uden at profilerne selv på noget tidspunkt havde vist interesse for profiler, der solgte narko, men blot fordi de fulgte og interagerede med én profil, der var venner med sådanne profiler på Snapchat.

Det betyder, at hvis en 13-årig opretter en snapchatprofil og følger én enkelt ven eller søskende, der har erfaring med at købe eksempelvis opioider eller kokain

gennem snapchat, så kan denne 13-årige indenfor få timer blive introduceret til pushere på Snapchat gennem platformens anbefalingsalgoritme.

Da vores nyoprettede, 13-årige profiler selv begyndte at følge og interagere med profiler, der solgte stoffer, fortsatte Snapchat med at foreslå dem nye narkoprofiler.



Anbefalingssystemet, der anbefaler nye følgere til brugere på Snapchat, forstærker derved risikoen for, at profiler, der benyttes til at sælge stoffer, anbefales til børn og unge, og Snapchat begrænser altså ikke de systemiske risici, der er forbundet med salg af ulovlige stoffer på platformen.

Dansk forskning¹⁸ har før dokumenteret, at anbefalingssystemet spiller en rolle i at udbrede narkoprofiler. Denne analyses resultater viser, at Snapchat stadig ikke har formået at begrænse disse veldokumenterede systemiske risici, der er

forbundet med salg af ulovlige stoffer på platformen.

Anbefalingssystemet for venner anbefaler dog ikke kun andre narkoprofiler, men også profiler, der sælger andre former for potentielt problematiske varer og ydelser: En profil beskrev i sit profilnavn sig selv som et ungt menneske, der vil gøre alt for penge. Dertil kommer profiler, der reklamerer med salg af steroider og anden sportsdoping, sugardating og muligheder for at tjene "hurtige penge".

Opsummering

Snapchat behandler ikke bruger-anmeldelser tilfredsstillende

Vores analyse viser, at Snapchats håndtering af brugeranmeldelser af ulovlig aktivitet på deres platform i flere tilfælde er både mangelfuld og kritisabel.

10 ud af 20 af de profiler, vi rapporterede til Snapchat igennem deres rapporteringssystem i appen som ”brug eller salg af stoffer”, blev fjernet. Af Snapchats egne retningslinjer for fællesskabet fremgår det tydeligt, at køb og salg af ulovlige stoffer ikke er tilladt¹⁹, og Snapchat forbyder ”*brug af Snapchat til enhver ulovlig aktivitet. Dette omfatter fremme, muliggørelse eller deltagelse i kriminelle aktiviteter, f.eks. køb, salg, udveksling eller fremme af salg af ulovlige eller lovregulerede stoffer*”²⁰.

I halvdelen af disse tilfælde overholdt Snapchat derfor ikke deres egne retningslinjer, hvilket strider mod artikel 14 i DSA'en. Heri står det beskrevet, hvordan platforme skal anvende og håndhæve deres egne anvendelsesvilkår både objektivt og med omhu.

0 ud af 20 af de profiler, vi anmeldte via Snapchats support-hjemmeside, hvor artikel 16 i loven om digitale tjenester eksplicit nævnes, blev fjernet. Snapchats begrundelse var, at de ikke modtog tilstrækkelige oplysninger og derfor ikke kunne afgøre, hvorvidt profilerne overtrådte deres retningslinjer for fællesskabet.^{iv}

Det vurderer vi som problematisk, idet vi i vores anmeldelse gav samtykke til, at Snapchat måtte læse de seneste beskeder

^{iv} Brugere kan ikke kan anmelde profiler i henhold til DSA'ens artikel 16 direkte gennem Snapchats app. Anmeldelserne er derfor ikke tilknyttet brugerens snapchatprofil, og det er derfor uklart, hvorvidt Snapchat havde adgang til samtalerne mellem os og de ulovlige profiler.

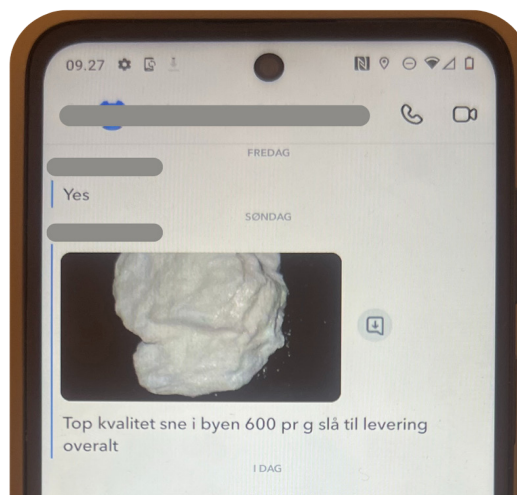


mellem vores profil og de pågældende pusherprofiler.^v Snapchat vendte heller ikke tilbage på anmeldelserne med henblik på at indhente yderligere oplysninger eller beviser. Vi vurderer, at Snapchat har haft adgang til tilstrækkelige oplysninger til at kunne identificere, at profilerne blev benyttet til salg af ulovlige stoffer.

Dertil var det ikke muligt at uploade billeder som supplerende dokumentation for overtrædelsen af dansk lovgivning, hvilket netop kunne have givet Snapchat de tilstrækkelige oplysninger, som de efterspurgte. Det er på trods af, at platforme ellers, ifølge DSA'en, skal gøre det let for brugere at indgive anmeldelser, der er tilstrækkelig præcise, begrundede og underbyggede.^{vi} Når det ikke er muligt at uploade screenshots i forbindelse med anmeldelserne, vil vi argumentere for, at Snapchat ikke i tilfredsstillende grad har gjort det muligt at indgive præcise nok brugeranmeldelser til, at der kan træffes en korrekt, underbygget og tilstrækkelig informeret beslutning om det anmeldte indhold.

Snapchat oplyste heller ikke om klagemuligheder i forbindelse med de afviste anmeldelser, der blev lavet via Snapchats support-hjemmeside i henhold til artikel 16 i DSA'en, som DSA'en ellers kræver^{vii}.

Dermed lever platformen ikke op til kravet om at give anmelderen mulighed for at anke den beslutning, der er truffet i forbindelse med en brugeranmeldelse.^{vii}



Snapchat begrænser ikke kendte systemiske risici

Som en meget stor online platform (VLOP) er Snapchat, ifølge DSA'ens artikel 34-35, forpligtet til regelmæssigt at vurdere og afbøde systemiske risici på platformen, der stammer fra, hvordan platformen er designet og opererer.²² Det betyder, at Snapchat er forpligtet til at begrænse eller forebygge overordnede problemer og udfordringer på platformen, der er systemiske af karakter inden for bestemte områder. Det indebærer blandt andet spredningen af ulovligt indhold, risici for folkesundheden og beskyttelsen af mindreårige.²³

v Der ville derfor ikke være tale om et brud på artikel 8 i DSA'en, der forbyder en generel forpligtelse til at overvåge. Der ville i stedet være tale om en frivillig og målrettet undersøgelse.

vi Som det står beskrevet i betragtning 53 i DSA'en

vii Dette krav er specificeret i DSA'ens artikel 16(5).

På flere fronter viser denne analyse, at Snapchat ikke lever op til denne forpligtelse, da de eksempelvis ikke har tilpasset håndhævelsen af egne retningslinjer til effektivt at identificere og moderere profiler, der udgør en risiko, som det er pålagt dem af DSA's artikel 35(1).

Analysen dokumenterer, hvordan Snapchat tillader åbenlyse narkotermes som "coke" og "hash" i brugernavne.

Det er på trods af, at simple sproglige filtre, der hverken er avancerede at benytte eller utilgængelige for Snapchat, ville kunne identificere mange af disse profiler.

Narkoprofilerne kunne let søges frem af mindreårige brugere. Det indikerer, at Snapchat ikke anvender rimelige, proportionelle og effektive tekniske tiltag til at afhjælpe de risici, der er forbundet med, at platformen benyttes til salg af ulovlige stoffer.^{viii}



viii Som artikel 35 i DSA'en forudsætter.

Samtidig understøtter analysen konklusioner fra tidligere dansk forskning²⁴, der dokumenterer, hvordan Snapchats anbefalingsalgoritme er medvirkende til at udbrede ulovlige narkoprofiler til nye brugere og potentielt nye kunder, herunder mindreårige.

Analysen viser, hvordan platformens venneanbefalingssystem på få timer eksponerede vores nyoprettede 13-årige profiler for en overvældende mængde danske

narkoprofiler, blot fordi vores profiler fulgte én anden bruger, der fulgte narkoprofiler.

Dette vedrører DSA's artikel 35(1), der forpligter platforme til at teste og tilpasse deres anbefalingssystemer. Der er således en sammenhæng mellem moderation og anbefalingsalgoritme. Hvis identifikation og moderation af profiler ikke fungerer effektivt, bliver anbefalingsalgoritmen en risiko i sig selv.

Konklusion

Snapchat har i Danmark over to millioner aktive brugere månedligt, der i gennemsnit åbner appen 35 gange om dagen.²⁵ Snapchat vurderer selv, at de når ud til 90 % af *alle* børn og unge mellem 13 og 24 år i hele Norden.²⁶

Tidligere forskning har flere gange afdækket, hvordan der side om side med de mange børn, unge og voksne, der dagligt bruger Snapchat, findes et væld af danske profiler, der benytter platformen til at sælge ulovlige stoffer som opioider, kokain, MDMA, hash og Puff Bars.

Med denne analyse ønskede Digitalt Ansvar at undersøge, hvordan brugeranmeldelser

af sådanne profiler håndteres af Snapchat.

Snapchat har flere gange understreget, hvordan det at bruge platformen til at handle med ulovlige stoffer er strengt imod deres regler, og at de *"træffer passende foranstaltninger"*,²⁷ når de bliver gjort bekendt med den ulovlige handel. Derudover er køb og salg af ulovlige stoffer et klart brud på dansk lovgivning.

Analysen afdækker et markant misforhold mellem Snapchats offentlige løfter om "nul-tolerance" over for stofsalg og den faktiske håndtering af ulovligt indhold på platformen.

Tre hovedfund står tilbage:



Utilstrækkelig respons på brugeranmeldelser – Snapchat undlader i 30 ud af 40 tilfælde at handle på anmeldelser af dokumenterede overtrædelser af dansk lovgivning og Snapchats egne retningslinjer. Især håndteringen af anmeldelser, der blev indsendt via Snapchats support-hjemmeside, hvor artikel 16 i loven om digitale tjenester eksplicit nævnes, var mangelfuld. Her afviste Snapchat at handle på samtlige anmeldelser af narkoprofilerne.^{ix}



Manglende proaktiv indholdsmoderation – Snapchat lægger platform til et overvældende antal af åbenlyst narkorelaterede profiler, og der modereres tilsyneladende ikke for hverken implicit eller eksplicit narkorelateret sprog i profilnavne.



Anbefalingsalgoritmen udbreder ulovligt indhold til mindreårige – Snapchats venneanbefalingssystem øger den systemiske risiko for salg af ulovlige produkter ved at introducere narkoprofiler til 13-årige brugere, der ikke selv har søgt efter dem. Når brugere begynder at interagere med narkoprofiler, fortsætter algoritmen med at anbefale nye narkoprofiler.

Disse forhold har betydning for Snapchats forpligtelser og overholdelse af EU's regler, herunder artikel 16, artikel 34 og artikel 35 i DSA'en.

^{ix} I del 2 af analysen, der publiceres på et senere tidspunkt, kan vi dokumentere, at Snapchat til gengæld behandler anmeldelser af beskeder i henhold til artikel 16 mere tilfredsstillende. Her anmeldte vi *beskeder* fra narkoprofiler, og ikke selve profilerne. Disse anmeldelser førte til, at størstedelen af profilerne blev fjernet af Snapchat.

Noter

- 1 Sonne, F. G. H. (2023). Snapchats algoritmer hjælper pushere med at sælge stoffer. Videnskab.dk. <https://videnskab.dk/kultur-samfund/forsker-snapchats-algoritmer-hjaelper-pushere-med-at-saelge-stoffer/>
- 2 Snapchat (2023). *An update on our Nordic community: Nine million and growing!* Snapchat Newsroom. <https://newsroom.snap.com/an-update-on-our-nordic-community-nine-million-and-growing?lang=da-DK>
- 3 Korshøj, N. T., & Søgaard, T. F. (2024). Hybrid drug dealing: Merging on- and offline spheres when dealing drugs via social media. *International Journal of Drug Policy*, 130, 104509. <https://doi.org/10.1016/j.drugpo.2024.104509>
- 4 Demant, J. & Aagesen, K., M., B. (2022) An analysis of drug dealing via social media. Background paper commissioned by the EMCDDA. University of Copenhagen.
- 5 Artikel 16, Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_16.html
- 6 Snapchat Support. Hvordan rapporterer jeg misbrug eller ulovligt indhold på Snapchat? <https://help.snapchat.com/hc/da/articles/7012399221652-Hvordan-rapporterer-jeg-misbrug-eller-ulovligt-indhold-p%C3%A5-Snapchat>
- 7 Snapchat Support. Rapportér ulovligt indhold. https://help.snapchat.com/hc/da/requests/new?co=true&ticket_form_id=17470990658068
- 8 Snapchat Support. Hvordan rapporterer jeg misbrug eller ulovligt indhold på Snapchat? <https://help.snapchat.com/hc/da/articles/7012399221652-Hvordan-rapporterer-jeg-misbrug-eller-ulovligt-indhold-p%C3%A5-Snapchat>
- 9 Artikel 14(4) Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_14.html
- 10 Artikel 16(5) Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_16.html & Artikel 20(5), Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022) https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_20.html
- 11 Orientering om unges brug af opioider og benzodiazepiner. (2024). Socialpolitik og Udvikling Socialforvaltningen Center for Forebyggelse og Folkesundhed Sundhed og Omsorgsforvaltningen. Københavns Kommune. [35788670-54313631-1.pdf](https://www.kk.dk/media/357886/35788670-54313631-1.pdf)
- 12 Arp., S. & B., L., S. (2024). Danskernes rygevaner 2024. For Statens Institut for Folkesundhed, Syddansk Universitet. Sundhedsstyrelsen. [Danskernes_Rygevaner_2024.pdf](https://www.ssi.dk/media/357886/35788670-54313631-1.pdf)
- 13 Dansk Misbrugsbehandling. (u.å.) Antallet af danskere som tager kokain er fordoblet – og flere rammes af kokainforgiftning. <https://www.danskmisbrugsbehandling.dk/blog/kokain-i-danmark>
- 14 Gilmartin, R., R. (2025) *Flere unge under 18 år ryger e-cigaretter ulovligt: "Salg på sociale medier er fordoblet på et år."* DR. <https://www.dr.dk/nyheder/indland/flere-unge-under-18-aar-ryger-e-cigaretter-ulovligt-salg-paa-sociale-medier-er>
- 15 Københavns Universitets kriminologiske observatorium og sundheds- og omsorgsforvaltningen, Københavns kommune. (2024). Målgruppeanalyse af unges brug af illegale opioider og benzodiazepiner i København. [MA_LGRUPPEANALYSE_AF_UNGES_BRUG_AF_ILLEGALE_OPIOIDER_OG_BZ.pdf](https://www.kk.dk/media/357886/35788670-54313631-1.pdf)

-
- 16 Snapchat (2024). Snap Values. Gennemsigthedsrapport, Den Europæiske Union. <https://values.snap.com/privacy/transparency/european-union>
- 17 Snapchat (2024). Snap Values. Gennemsigthedsrapport, Den Europæiske Union. <https://values.snap.com/privacy/transparency/european-union>
- 18 Demant, J. & Aagesen, K., M., B. (2022) An analysis of drug dealing via social media. Background paper commissioned by the EMCDDA. University of Copenhagen.
- 19 Snap Values (2025) Ulovlige eller regulerede aktiviteter. Retningslinjer for fællesskabet. Snapchat. <https://values.snap.com/policy/policy-community-guidelines/illegal-regulated-activities?lang=da-DK>
- 20 Snap Values (2025) Ulovlige eller regulerede aktiviteter. Retningslinjer for fællesskabet. Snapchat. <https://values.snap.com/policy/policy-community-guidelines/illegal-regulated-activities?lang=da-DK>
- 21 Artikel 16(5) Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_16.html
- 22 Artikel 34 Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_34.html?utm_source=chatgpt.com
- 23 Artikel 34 Forordningen om Digitale Tjenester (DSA). (2022). https://www.eu-digital-services-act.com/Digital_Services_Act_Article_34.html?utm_source=chatgpt.com
- 24 Demant, J. & Aagesen, K., M., B. (2022) An analysis of drug dealing via social media. Background paper commissioned by the EMCDDA. University of Copenhagen.
- 25 Snapchat (2023). *An update on our Nordic community: Nine million and growing!* Snapchat Newsroom. <https://newsroom.snap.com/an-update-on-our-nordic-community-nine-million-and-growing?lang=da-DK>
- 26 Snapchat (2023). *An update on our Nordic community: Nine million and growing!* Snapchat Newsroom. <https://newsroom.snap.com/an-update-on-our-nordic-community-nine-million-and-growing?lang=da-DK>
- 27 Sonne, F. G. H. (2023). Snapchats algoritmer hjælper pushere med at sælge stoffer. *Videnskab.dk*. <https://videnskab.dk/kultur-samfund/forsker-snapchats-algoritmer-hjaelper-pushere-med-at-saelge-stoffer/>

/Digitalt Ansvar

Udgivet af Digitalt Ansvar
September 2025

Ansvarshavende redaktør: Ask Hesby Holm
Tekst og analyse: Asta Iris Rohde & Asger Nim
Redigering: Asger Nim & Asta Iris Rohde
Layout: Asta Iris Rohde