

KANDIDATAFHANDLING

DIGITALE PLATFORMES KALKEREDE ANSVAR

Copenhagen Business School
Det erhvervsjuridiske og erhvervsøkonomiske studium

CAROLINE THRANE-MØLLER & 92314
LISA MARIA KAHLEN PETERSEN 45869



Vejledere: Henrik Lando & Kim Østergaard
Afleveringsdato: 15. maj 2019
Anslag:
258.398/113,1 normalsider

Abstract

In Denmark the sharing economy is growing and today approximately one out of five Danes are participating in its many activities. Hence, a new business model within the sharing economy has arisen where digital platforms offer their services on a freelance basis. These labour platforms pose new legal challenges, especially in relation to the employment status of the platform worker. The dissertation at hand is a study of the extent to which businesses Happy Helper, Hilfr and alike are in fact entering into *an employment* and what consequences these would face becoming employers rather than intermediaries. The paper seeks to evaluate whether it is economically optimal for Happy Helper and Hilfr to become legally liable of workers by looking at contemporary Danish legislation.

The legal analysis has primarily been to determine how and when the existence of an employee takes place. Through legislation and literature, the chosen definition of an employee is based on five given criteria, that must be met for a worker to be considered an employee. The given criteria are applied to the platforms' relationships where it is found, that even though the criteria show evidence of a possible employment, the contemporary legislation does not appear to allow a concrete, conclusive, legal position on the digital platforms. Unless a more modern and dynamic approach is applied, it will be difficult to place the digital platforms as legal employers of the workers finding work via their digital platforms.

The principal-agent theory is applied to the economic analysis in order to characterize the trilateral relationship between business, worker and consumer. The economic optimality of employee liability is evaluated based of Happy Helper and Hilfr's respective risk profiles, legal information, and contracts. Conclusively it is found that it is not economically feasible for Happy Helper nor Hilfr to become legally liable of workers due to, among other, that consumers are unaware of Happy Helper and Hilfr's intermediary configuration. The argument is supported by the fact that terms and conditions are not fully read when accepted by consumers. However, if consumers' likeliness to buy into the platforms' services changes over time the risk of liability of workers might become financially worthwhile in the long term.

Finally, the integrated analysis concludes that it is efficient for society to allocate liability to Happy Helper and Hilfr. Hence, suggestions are offered on how legislator should approach the digital platforms in the future – either by an assessment by court or a new law, covering both consumers, workers and platforms rights.

Indholdsfortegnelse

Abstract.....	2
Kapitel 1 – Den Analytiske ramme.....	6
1.1 Indledning og problemstilling	6
1.2. Problemformulering	7
Juridisk problemstilling.....	7
Økonomisk problemstilling.....	7
Integreret problemstilling	7
1.3. Synsvinkel	7
1.4. Afgrænsning.....	8
1.5. Metode	9
1.5.1. Juridisk metode.....	9
1.5.2. Økonomisk metode	13
1.5.3. Integreret metode	14
1.6. Struktur	16
Kapitel 2 – De Digitale Platforme	17
2.1. Introduktion af digitale platforme.....	17
2.2. Arbejdsplatforme	18
2.3. Afhandlingens platforme	19
2.3.1. Happy Helper.....	19
2.3.2. Hilfr.....	20
2.4. Kontrakterne	20
2.4.1. Platformen og Forbrugeren.....	22
2.4.2. Platformen og Arbejderen.....	23
2.4.3. Arbejderen og Forbrugeren.....	25
2.5. Sammenfatning.....	25
Kapitel 3 – Den Juridiske Analyse	27
3.1. Indledning	27
3.2. Den retlige kvalifikation af en lønmodtager	27
3.2.1. Lønmodtageren	27
3.2.2. Sammenfatning af lønmodtagerbegrebet.....	36
3.3. Platformsarbejdernes kvalifikation som lønmodtagere	37
3.3.2. Det økonomiske mellemværende	43
3.3.3. Pligten til at udføre arbejdet personligt	45
3.3.4. Tilknytningen til virksomheden.....	45
3.3.5. Den sociale vurdering	46
3.3.6. Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick case no 11-46739 EK.....	47
3.3.7. Sammenfatning	49
3.4. De kontraktretlige konsekvenser i trepartsforholdet	51
3.4.1. Relativitetsprincippet.....	52

3.4.2.	Overblik over mellemmandsretten	53
3.4.3.	Formidleren.....	55
3.4.4.	Den selvstændige erhvervsdrivende	58
3.5.	Den digitale platform i tjenesteforhold	58
3.5.1.	Den digitale platform i tjenesteforhold.....	58
3.5.2.	Arbejdsgiverens lovbestemte forpligtelser	58
3.5.3.	Sondringen mellem kontrakt og delikt	59
3.5.4.	Sammenfatning	61
3.6.	Juridisk delkonklusion.....	62
Kapitel 4 – Den Økonomiske Analyse		64
4.1.	Indledning	64
4.2.	Principal-Agent teori	65
4.2.1.	Asymmetrisk information	66
4.2.2.	Trepartsforholdet i Principal-Agent teorien.....	67
4.3.	Parternes risikoprofiler	72
4.3.1.	Risiko	72
4.3.2.	Risikoaversion	73
4.3.3.	Risikoneutralitet.....	74
4.3.4.	Risikoaffinitet	74
4.3.5.	Parternes risikoprofil	74
4.4.	Vurdering af den optimale risikoallokering for Happy Helper og Hilfr	76
4.4.1.	Forholdet mellem platformen og lovgiver	76
4.4.2.	Forholdet mellem platformen og arbejderen	79
4.4.3.	Forholdet mellem platformen og forbrugeren	84
4.4.4.	Happy Helper og Hilfrs garanti for forbrugerne.....	88
4.5.	Økonomisk konklusion	90
Kapitel 5 – Den Integreret Analyse		92
5.1.	Indledning	92
5.2.	Efficiens som vurderingsgrundlag.....	93
5.2.1.	Pareto-optimalitet	93
5.2.2.	Kaldor-Hicks.....	93
5.2.3.	Den nuværende efficiens	94
5.2.4.	Den efficiente risikoallokering	96
5.3.	Den retspolitiske analyse	98
5.3.1.	Domstolsvurdering	98
5.3.2.	Et nyt, digitalt paradigme	99
5.4.	Integreret konklusion.....	102
Kapitel 6 - Konklusion		104
Kapitel 7 - Perspektivering.....		106
Litteraturliste.....		107
Bilag		119

Bilag 1 – Mailkorrespondancer	119
Bilag 2 – anmeldelser	120
Anmeldelse nr. 1:	120
Anmeldelse nr. 2:	121
Anmeldelse nr. 3:	122
Bilag 3 – Forretningsbetingelser	123
Hilfr	123
Happy Helper	127
Bilag 4 – Mailkorrespondance med Hilfr.....	129

Kapitel 1

Den analytiske ramme

1.1 Indledning og problemstilling

I takt med den digitale udvikling er der i dag en række helt nye forretningsmodeller at finde både i Danmark og på det internationale marked. De deleøkonomiske tjenester er en af de nye forretningsmodeller, som blandt andet inden for boligudlejning og udbud af arbejdskraft er stærkt repræsenteret på markedet. Statistiker viser, at 1 ud af 5 danskere i dag deltager i deleøkonomiske aktiviteter.¹

De digitale arbejdsplatforme har en hastig vækst på markedet, og især inden for rengøringsydelser, ses der på skrivende tidspunkt en konkurrence. Happy Helper og Hilfr er to af de arbejdsplatforme som optræder som matcher arbejdskraft af og efterspørgsel af rengøringsydelser. Platformene bringer mange fordele med sig, da det efterkommer et voksende behov for fleksible tjenester og giver nye muligheder for erhvervsliv og forbrugerne.²

Men med de nye digitale arbejdsplatforme følger også en del udfordringer. For hvem er det egentlig, der bærer ansvaret for mangelfuldt arbejde, som er købt via arbejdsplatformen? Hvornår vil en person som udbyder arbejdskraft gennem en digital platform skulle betragtes som selvstændig freelancer henholdsvis ansat hos platformen?

Det er et område, som rejser mange tvivlsspørgsmål, hvilket både for platformen og for privatpersonerne som anvender platformen, skaber usikkerhed. Afhandlingens formål er, at klarlægge hvordan den juridiske retsstilling på området er, for herved at skabe et overblik over udfordringer for platformene på markedet. Ved juridisk kategorisering af de digitale arbejdsplatforme, vil den enkelte platform være i stand til at indrette deres virksomhed og koncipere deres kontrakter optimalt.

Det økonomisk optimale for platformen, er ikke nødvendigvis efficient ud fra et samfundssynsvinkel, hvorfor afhandlingen desuden vil se nærmere på hvordan arbejdsplatformene udfordrer det danske arbejdsmarked og gængse aftaleforhold generelt.

¹ [Disruptionudvalget, 2019, s. 43.]

² [Disruptionudvalget, 2019, s. 42.]

1.2. Problemformulering

Under hvilke omstændigheder anses en digital formidlingsplatform for at være arbejdsgiver, med udgangspunkt i to konkrete cases, og er det ud fra et risiko- og ansvarsmæssigt synspunkt det efficiente?

For at besvare afhandlingens problemformulering besvares følgende problemstillinger:

Juridisk problemstilling

- *Hvornår er der tale om et egentligt ansættelsesforhold mellem en platformsarbejder og en digital platform, og i hvilken grad vil der på platformene Happy Helper og Hilfr være tale om en ansættelse?*
- *Hvilke retlige konsekvenser følger af, at en platform går fra at være formidler til arbejdsgiver?*

Økonomisk problemstilling

- *Hvordan vil Happy Helper og Hilfr kunne handle i overensstemmelse med gældende ret, og vil det herunder være optimalt for platformene at påtage sig et ansvar for kontraktopfyldelsen, herunder erstatningsansvar?*

Integreret problemstilling

- *Hvad er den efficiente risikoallokering i trepartsforholdet mellem platformen, arbejderne og forbrugeren, og hvordan bør gældende ret udformes for digitale platforme som følge heraf?*

1.3. Synsvinkel

Nærværende afhandling tager udgangspunkt i de overvejelser en digital arbejdsplatform skal tage stilling til ved placering af risiko i det kontraktuelle trepartsforhold imellem platformen, arbejderne og forbrugeren.

Problemstillingen belyses fra platformenes synsvinkel, hvor det vurderes hvilke betingelser, der er afgørende for sondringen mellem om platformen agerer som formidler eller arbejdsgiver. Baggrunden for at afhandlingen belyses for platformenes synsvinkel er, at det er platformen, der som den initierende virksomhed bestemmer vilkårene for arbejdskraften og indretter platformen og dennes rolle med tanke om hvor ansvaret ved eventuelle mangler er placeret. Ved en retlig kvalifikation af, hvornår platform agerer som arbejdsgiver, vil det vurderes, om det er optimalt for platformene under gældende lovgivning at påtage sig et aktivt ansvar direkte overfor forbrugerne.

I den integrerede analyse vurderes det ud fra en samfundssynsvinkel, hvad den efficiente risikoallokering er og på baggrund heraf, hvordan retsstillingen bør være. Årsagen til skiftet i synsvinkel er, at det er relevant

for platformene at se frem i tiden, og dermed proaktivt kunne reagere på ændringer i gældende ret, da det er afgørende for deres forretningsmodel.

1.4. Afgrænsning

Afhandlingens behandling af deleøkonomiske platforme har fokus på arbejdsplatformene Happy Helper og Hilfr, hvorfor der afgrænses fra behandling af kapitalplatforme, som karakteriseres ved at være digitale platforme, hvor der sker udlejning af kapitalgoder som eksempelvis bolig og biler. Desuden afgrænses fra blandingsplatforme, som er platforme hvor der både udbydes arbejde og kapital.³

Uanset, at det er muligt for både forbrugere og erhvervsdrivende at benytte sig af de platforme, der er genstand for afhandlingen, afgrænses der fra behandling af tilfælde, hvor købet sker af en erhvervsvirksomhed. Afgrænsningen sker for at have fokus på private forbrugeres benyttelse af platformen, hvilket i praksis også udgør den største del af købene.

Da der ved problemformuleringen ønskes belyst, hvornår at platformene ifalder ansvar som arbejdsgivere, afgrænses der fra behandling af den arbejdsretlige situation, hvor forbrugeren er rette arbejdsgiver.

Når det vurderes, i hvilken grad der i Happy Helper og Hilfr vil være tale om et tjenesteforhold mellem platformen og arbejderne, samt konsekvensen for en platform ved at gå fra at være formidler til at være arbejdstager, vil problemstillingerne blive vurderet efter gældende dansk ret. Da der er tale om danske platforme, hvor der ikke vil være udenlandske parter involveret i forbindelse med salg af rengøringsydelserne, er der afgrænset fra nærmere behandling af EU-retten. Denne afgrænsning gælder også i forhold til tilfælde, hvor arbejdstagerne er såkaldte vandrende arbejdstagere. Det vil sige arbejdstagere, der har statsborgerskab i et andet EU-land. Der vil dog inddrages enkelte EU-retlige definitioner samt retspraksis fra udenlandske retssystemer til brug som præjudikater for fortolkning af lønmodtagerbegrebet.

Afhandlingen har ikke til formål at behandle lovgivning inden for ansættelsesretten, men vil alene forsøge at udlede, hvornår en person, som udbyder arbejde gennem en platform, skal opfattes som en lønmodtager. Der afgrænses desuden fra anvendelse af alle love som behandler lønmodtagerbegrebet, da fokus vil være på de arbejdsretlige love, som behandler den nærmere behandling af begrebet.

³ [Kristiansen & Andersen, 2017.]

Der afgrænses desuden for nærmere behandling af overenskomster, men refereres kort til en prøveoverenskomst Hilfr har indgået med 3F i forbindelse med vurdering af, hvad det koster for platformen ved at have ansatte frem for freelancearbejdere.

Ved vurdering af ansvar for kontraktopfyldelse vil det i forbindelse med behandling af mangelskrav være nærliggende at behandle produktansvar. Produktansvaret behandles imidlertid ikke i afhandlingen, da der i forbindelse med rengøringsarbejde ikke anses at være stor sandsynlighed for, at en arbejder eller platformen vil kunne gøres ansvarlig for produktansvarsskader.

Det vil endvidere vedrørende krav i tilfælde af misligholdelse af kontrakten være interessant at behandle, hvilke misligholdelsesbeføjelser en forbruger vil kunne kræve. Der afgrænses dog imidlertid for behandling af misligholdelse, da afhandlingen har et ex ante og ikke et ex post perspektiv ved behandling af misligholdelse.

Når det ud fra et ex ante perspektiv vurderes om platformene kan ifalde ansvar for opfyldelse af kontrakten, herunder erstatningsansvar, behandles der, hvilke konsekvenser det har for platformene at være henholdsvis arbejdsgiver og formidler. I forbindelse med belysning af platformenes rolle som formidler, afgrænses imidlertid for behandling af om Happy Helper og Hilfr opfylder de kumulative betingelser for ikke at være pligtsubjekt.

Der afgrænses fra nærmere behandling af forsikringsretlige aspekter, men refereres blot til Happy Helper og Hilfrs pay-per-use forsikringsaftaler med Tryg forsikring. Der er tale om identiske forsikringsbetingelser, som både dækker over en tings- og bygningsforsikring samt en ulykkesforsikring.

Beskæftigelsen med arbejdsplatforme giver anledning til at stille spørgsmål om, hvordan platformene påvirker de konkurrencemæssige aspekter på markedet, men vil ikke blive behandlet i afhandlingen.

1.5. Metode

I det følgende præsenteres afhandlingens metodiske fremgangsmåde, som anvendes til besvarelsen af problemformuleringen.

1.5.1. Juridisk metode

1.5.1.1. Den retsdogmatiske metode

I den juridiske analyse anvendes den retsdogmatiske metode, hvilken på nuværende tidspunkt er den eneste anerkendte juridiske metode.⁴ Metodens formål er at systematisere, beskrive og fortolke gældende ret, og

⁴ [Tvarnø, 2014, s. 34.]

bestemmer en struktureret fremgangsmåde som ved enhver juridisk problemstilling skal anvendes for at finde gældende ret på området.⁵

Den retsdogmatiske metode anvendes i afhandlingen til at belyse, i hvilken grad Happy Helper og Hilfrs arbejdere vil være omfattet af lønmodtagerbegrebet efter dansk ret, og der derved er tale om en egentlig ansættelse mellem platformen og arbejderen. Herefter ses på, hvilke retlige konsekvenser der følger af, at en platform er henholdsvis formidler eller arbejdsgiver.

1.5.1.2. Retskildelæren

Til at finde frem til gældende ret anvendes retskildelæren, som er læren om de juridisk bindende kilder – *retskilderne*. Der gælder herefter, at retskilderne opdeles i fire hovedgrupper: i) regulering, ii) retspraksis, iii) retsædvaner og iv) forholdets natur.⁶

I afhandlingen gennemgås alle relevante retskilder for at finde frem til gældende ret. En almindelig opfattelse førhen var, at retskilderne var inddelt efter et retskildehierarki, hvorefter regulering var den primære kilde imens retspraksis, retsædvaner og forholdets natur var subsidiære i forhold hertil.⁷ I dag gælder der i almindelighed ikke en rangorden mellem de 4 grupper af retskilder, men skal efter Alf Ross gennemgås i ovenstående rækkefølge.⁸ I nedenstående bliver gennemgået de retskilder som afhandlingen benytter.

1.5.1.3. Regulering

I afhandlingen anvendes regulering indledningsvist til at analysere den retlige kvalifikation af, hvad der skal forstås ved en lønmodtager efter dansk ret. Hertil benyttes definitioner fra arbejdsretlig lovgivning, herunder ansættelsesbevislovens § 1, stk. 2 og ferielovens § 1, stk. 2.⁹ Definitionerne i lovgivningen er bredt defineret ved formuleringen: “*ved lønmodtager forstås personer, der modtager vederlag for personligt arbejde i tjenesteforhold*”.¹⁰

For en nærmere vurdering af, hvad der skal forstås ved *et tjenesteforhold*, inddrages de relevante forarbejder, som er tilknyttet til lovgivningen, og hermed bidrager til en forståelse af, hvorfor bestemmelsen er udformet på den pågældende måde.¹¹ Blandt andet inddrages ferielovens forarbejder, hvor der nævnes de momenter, som er relevante at inddrage ved vurdering af den enkelte arbejder.

⁵ [Tvarnø & Denta, 2015.]

⁶ [Tvarnø, 2014, s. 55.]

⁷ [Blume, 2010, s. 168.]

⁸ [Tvarnø, 2014, s. 34.]

⁹ Lov om arbejdsgiverens pligt til at underrette lønmodtageren om vilkårene for ansættelsesforholdet (Ansættelsesbevisloven), af. lovbekendtgørelse nr. 1011 af 15. august 2007 som ændret lov nr. 482 af 12. juni 2009.

¹⁰ Lov om ferie (Ferieloven), Lov nr. 396 af 31/05/2000, med senere ændringer lov nr. 1177 af 09/10/2015

¹¹ [Blume, 2002, s. 27.]

Anden del af afhandlingens juridiske problemstilling vedrører konsekvensen for platformene ved kvalifikation som henholdsvis formidler og arbejdsgiver.

I tilfælde af, at platformene i stedet for at være formidler vil have retlig kvalifikation som arbejdsgiver, vil dette medvirke, at platformen skal overholde de lovbestemte forpligtelser, som følger heraf. Her følger blandt andet, at arbejderne som lønmodtagere har ret til feriegodtgørelse eller løn under ferie, jf. ferielovens § 1, stk. 1., men også at platformen er ansvarlig for kontraktopfyldelse samt bliver pålagt et arbejdsgiveransvar efter Danske Lov 3-19-2¹², som regulerer erstatningsansvar i delikt.

1.5.1.4. Retspraksis

Når retspraksis anvendes til at finde gældende ret, er det fordi, at afgørelseres retlige stillingtagen til et foreliggende spørgsmål, kan have præjudikatsværdi. At en afgørelse har præjudikatsværdi betyder, at en domstols afgørelse kan blive lagt til grund for fremtidige afgørelser.¹³ Domstolenes afgørelser kan dermed være retsskabende, og det er på dette grundlag, at afgørelser anvendes som en retskilde ved analyse af gældende ret.

Afhandlingens spørgsmål om, hvorvidt arbejderne på platformene Happy Helper og Hilfr omfattes af lønmodtagerbegrebet, er ikke på nuværende tidspunkt blevet udfordret ved en dansk domstol. For at afdække eventuelle danske præjudikater på området for digitale arbejdsplatforme, er dette spørgsmål blandt andet forelagt for fagforeningerne Business Danmark og HK. Som det ses i bilag 1, oplyser Frank Kanlund fra Business Danmark og Maria Rasmussen fra HK, at de ikke er bekendt med at et sådant spørgsmål har været prøvet ved en domstol.

Selvom det konkrete spørgsmål om platformsarbejdernes retlige kvalifikation, ikke har været prøvet ved en domstol, inddrages alligevel danske afgørelser, som viser, hvordan domstolene foretager en vurdering af, hvorvidt en *almindelig arbejder* er omfattet af lønmodtagerbegrebet. I afgørelsen U 2007.2251 fandt Sø- og Handelsretten, at en tandlæge udgjorde en lønmodtager i funktionærlovens forstand, imens Østre landsret kom frem til det modsatte resultat ved vurdering af en anden tandlæge i U 1972.935 Ø. Afgørelserne viser, at der, som det fremgår af lovforarbejderne, skal foretages en helhedsvurdering af arbejderens faktiske forhold. Desuden giver afgørelserne en formodning om, at domstole ved vurdering af, hvorvidt arbejder er omfattet af lønmodtagerbegrebet, lægger særlig vægt på virksomhedens dispositionsret, herunder kontrol- og instruktionsbeføjelse.

¹² Kong Christian den femtis Danske Lov (Danske lov) af 15. april 1683, som ændret ved lov nr. 336 af 14.5. 1992, lov nr. 469 af 30.6. 1993, lov nr. 383 af 22.5. 1996 og lov nr. 552 af 6.6. 2007.

¹³ [Blume, 2002, s. 78.]

Da der ikke er nogle danske prædikater om platformsarbejdere, inddrages udenlandske præjudikater til vurdering af problemstillingen.

Selvom C-434/15, *Asociación Profesional Elite Taxi i Barcelona mod Uber Spanien*, handler om udøvelse af illoyal konkurrence og ikke spørgsmålet om chaufførens retlige kvalifikation, er sagen alligevel relevant at inddrage til belysning af fortolkning af en arbejdsgivers kontrolbeføjelse. Baggrunden for dette er, at den spanske domstol i forbindelse sagen forelagde et præjudicielt spørgsmål for EU-Domstolen, og ved besvarelsen heraf, udtalte generaladvokaten i sit forslag til afgørelsen, at indirekte kontrol i form af et anmeldelsessystem, vil gøre Uber i stand til at have kontrol over sine chaufførers adfærd. Selvom EU-domstolens præjudicielle afgørelse ikke i samme udstrækning udtaler sig om kontrol, inddrages afgørelsen i vurderingen af om Happy Helper og Hilfr har kontrol over platformsarbejderne.

En anden sag som inddrages som for at understøtte analysen, er California Labor Commission afgørelse nummer *11-46739, Berwick vs. Uber Technologies*, hvorefter en Uber-chauffør udgjorde en arbejdstager, og chaufføren derfor havde mulighed for kompensation af udgifter til kørsel m.m.

Anden del af den juridiske analyse belyser de konsekvenser, som følger for en platform ved at have en rolle som formidler henholdsvis arbejdsgiver. Til vurderingen af platformen som formidler, inddrages U 2018.574 V¹⁴, hvoraf afgørelsen viser, at det er muligt for en platform udelukkende at have en formidlende rolle, og dermed ikke være pligtssubjekt for aftalens opfyldelse. Der gælder dog krav for at domstolene accepterer denne rolle som formidler, og til illustration af dette, inddrages U 2016.1062 Ø¹⁵, hvor Østre Landsret fandt at forbrugeren med rette gik ud fra at rejseportalen Golife.dk var direkte aftalepart. I afgørelsen FRE-12/14146, fandt forbrugerklagenævnet også at platformen var direkte aftalepart, ved ikke tilstrækkeligt klart og tydeligt havde tilkendegivet at platformen udelukkende var formidler af en cykel.

1.5.1.5. Fortolkningsbidrag

Ud over ovenstående anvendte retskilder til besvarelse af afhandlingens problemstilling, benyttes der også administrative forskrifter samt litteratur. I det følgende præsenteres kort hvordan disse er anvendt til den juridiske analyse.

1.5.1.5.1. Administrative forskrifter

I afgrænsningen mellem en lønmodtager og en selvstændig erhvervsdrivende inddrages desuden retningslinjer fra cirkulæret om personskatteloven udstedt af Skatteministeriet. Et cirkulær er kun

¹⁴ Booking.com.BV mod Johnny Sleimann Sørensen

¹⁵ Forbrugerombudsmanden som mandatar for Martin Windfeld Velin mod Den Danske Rejsegruppe filial Svenska Resegruppen AB.

forpligtende for den underordnede myndighed, men ikke for borgerne og virksomhederne.¹⁶ Når det anvendes i afhandlingen, er det fordi Skatteministeriet har opstillet momenter, som Skattestyrelsen skal anvende ved sondringen mellem en lønmodtager og en selvstændig erhvervsdrivende i skatteretlig forstand og som må forventes at blive tillagt en vis vægt i domstolenes bedømmelse.

1.5.1.5.2. Litteratur

Litteraturen har ikke selvstændig retskildeværdi, men benyttes i afhandlingen som juridisk argumentation. Da det kan være en skabende proces at fastlægge gældende ret, kan litteraturen siges at have en normativ betydning, såfremt den pågældende forfatter er anerkendt i det juridiske miljø.¹⁷ Til vurderingen af, hvilke momenter som er vigtige, når det skal vurderes om arbejderne er omfattet af lønmodtagerbegrebet, anvendes Ole Hasselbalch litteratur om ansættelsesretten. Heri opstiller han fem momenter, som skal inddrages i en vurdering af, hvorvidt en arbejder er omfattet af lønmodtagerbegrebet. Ole Hasselbalch bliver inden for ansættelsesretten anset som en autoritet, og har derfor en stor betydning i analysen.

1.5.2. Økonomisk metode

I den økonomiske analyse belyses, hvordan afhandlingens cases Happy Helper og Hilfr vil kunne handle i overensstemmelse med gældende ret, og der vurderes, om det vil være optimalt for platformene at påtage sig et ansvar for kontraktopfyldelse, herunder et erstatningsansvar. Analysen tager udgangspunkt i en kontraktøkonomisk tilgang, da problemstillingen vurderes fra platformenes synsvinkel, og analyserer kontraktforholdene mellem platformene, arbejderne og forbrugerne.

Analysen tager udgangspunkt i en deduktiv fremgangsmåde, hvor der anvendes økonomisk teori til at konkludere, om det kan være optimalt for platformene at påtage sig et ansvar. Den deduktive tilgang anvendes således ved, at problemformuleringen besvares på baggrund af anvendelse af gældende ret og økonomiske teorier.¹⁸

I den kontraktøkonomiske analyse anvendes Principal-Agent teorien. Et Principal-Agent forhold kan karakteriseres som en relation mellem en part kaldet principalen, der engagerer en anden part, agenten, til at handle i overensstemmelsen med principalens ønsker.¹⁹ I afhandlingen anvendes Principal-Agent modellen til at give en forståelse af, hvordan parterne i trepartsforholdet står i relation til hinanden, og hvordan dette påvirker deres ageren. Der inddrages teorien om asymmetrisk information, herunder adverse

¹⁶ [Tvarnø & Nielsen, 2014, s. 102.]

¹⁷ [Blume, 2002, s. 29.]

¹⁸ [Andersen, 2013, s. 45.]

¹⁹ [Henrikse, 2003, s. 90.]

selection og moral hazard, til at beskrive den informationsasymmetri, der er mellem de tre parter, samt de konsekvenser som følger heraf.

En antagelse i den økonomiske analyse er, at forbrugerne lider under asymmetrisk information, da de ikke har kendskab til, at de indgår en direkte kontrakt med arbejderen. Når en forbruger køber rengøring igennem platformen, adskiller handlen sig fra et *traditionelt køb* bestående af en køber og en sælger. Det kan derfor ikke forventes, at den gennemsnitlige forbruger kan gennemskue, at de ikke indgår en aftale med platformen, når de booker rengøringen på platformen. Professor Florencia Marotta-Wurglers empiriske undersøgelse om, at købere ikke læser virksomheders standardvilkår inden de accepterer disse ved et køb, støtter antagelsen om asymmetrisk information.²⁰

Da platformene udadtil har valgt at optræde som formidlere, og dermed har konciperet kontrakterne herefter, anvendes Principal-Agent teorien ikke på den *klassiske måde*, hvor der foreligger en ansættelseskontrakt mellem en arbejdsgiver og en arbejderstager. Alligevel er der på platformene tale om et over-/underordningsforhold, hvorfor teorien anvendes.

I trepartsforholdet mellem platformen, arbejderen og forbrugeren, optræder arbejderen både som agent i forholdet med platformen, og i forholdet med forbrugeren. Når arbejderen vælger adfærd, spiller det en rolle om der er indsat overvågning og incitamenter, som gør, at arbejderen ønsker at handle i overensstemmelsen med principalens ønske.

Principal-Agent teorien vil blive uddybet yderligere i den økonomiske analyse, hvorefter denne vil blive sat i relevans til afhandlingens cases Happy Helper og Hilfr for besvarelse af problemstillingen.

1.5.3. Integreret metode

Det integrerede kapitel indeholder en retspolitisk analyse, *de lege ferenda*, hvor det vurderes, hvordan gældende ret bør være for digitale arbejdsplatforme.²¹ På nuværende tidspunkt mangler de digitale arbejdsplatforme at blive juridisk kategoriseret, og forslaget til, hvordan gældende ret bør udformes, imødekommer derfor behovet for nærmere stillingtagen til de nye digitale forretningsmodeller. Der udarbejdes derfor en objektiv analyse, for at finde frem til et efficient forslag om udformning af gældende ret.

For at vurdere, hvad den efficiente risikoallokering i trepartsforholdet er, anvendes teorierne om Pareto-optimalitet og Kaldor-Hicks efficiens.²² Imens Pareto-optimalitet beskriver en allokering af ressourcer, hvor

²⁰ [Bakos et al, 2014.]

²¹ [Tvarnø & Nielsen, 2014, s. 497.]

²² [Riis, 1999, s. 1155.]

ingen af parterne kan stilles bedre, uden en anden stilles værre²³, vurderer Kaldor-Hicks efficiens ud fra samfundets samlede velfærd. Hvis samfundets samlede velfærd er maksimal, vil der være tale om en Kaldor-Hicks optimal tilstand. Vurderingen af, hvor det ud fra en samfundssynvinkel er efficient at allokere risikoen i trepartsforholdet, er relevant at betragte, når der skal laves en vurdering af, hvordan gældende ret bør udformes.

Til videre belysning af, hvor risikoen skal allokeres, inddrages Coase-teoremet. Herefter gælder, at når ejendomsrettighederne er veldefinerede, og der ikke eksisterer transaktionsomkostninger, vil parterne, uagtet forhandlingsstyrke, gennem en forhandling opnå Pareto-optimalitet.²⁴ Med forhandling menes ikke nødvendigvis, at parter skal koncipere en kontrakt sammen, men at begge parter kompenseres for den risiko, som de påtager sig i kontrakten. Når der i afhandlingens cases er tale om standardkontrakter, som udelukkende er konciperet af platformene, vil dette ikke være ensbetydende med, at efter Coase *ikke* er sket forhandling, hvis blot der er fuld information af kontrakten, og at parterne accepterer at påtage sig en risiko mod en compensation. Det er i afhandlingen antaget – og støttet af en empirisk undersøgelse, at forbrugerne ikke har fuld information, når de indgår en kontrakt via platformen. Der synes grundet denne informationssymmetri, ikke at være opfyldt de forudsætninger som følger efter Coase-teoremet. Der vil derfor ikke være tale om en Pareto-optimal kontrakt, når platformene indgår aftaler med forbrugerne.

Når der efter Coase-teoremet ikke ved kontraktindgåelse mellem parterne vil være tale om en Pareto-optimal allokering grundet informationsasymmetrien, inddrages Steven Shavells argumentation om den efficiente risikoallokering. Shavell angiver, at risikoaverse kontraktparter medfører, at allokeringen af risiko vil påvirke den samlede velfærd. Platformen anses som værende den mindst risikoaverse part i kontrakten, hvorfor dette taler for, at risikoen skal allokeres her for at øge velfærden.

Det vurderes herefter, om det vil være Kaldor-Hicks efficient, hvis risikoen i stedet for blev placeret hos platformen, som den mindst risikoaverse part i overensstemmelsen med Steven Shavells argumentation.

Ud fra en samlet vurdering af, hvor det er efficient at allokere risikoen, og med inspiration fra tankerne bag vikarloven og pakkerejsedirektivet samt hensyn og beskyttelse ved DL 3-19-2, produktansvarslovens § 10 a om mellemhandlerhæftelse, gives et forslag til, hvordan gældende ret kan udformes for at sikrer en større efficiens.

²³ [Eide & Stavang, 2008, s. 34.]

²⁴ [Schmitz, 2001.]

1.6. Struktur

Afhandlingen opbygges af 6 kapitler, hvoraf **kapitel 1** har præsenteret afhandlingens emne om digitale arbejdsplatforme og den problemstilling, som afhandlingen har til formål at undersøge. Der er i henholdsvis det juridiske-, økonomiske- og integrerede metodeafsnit redegjort for den metodiske fremgang i analyserne, og fremlagt anvendelsen af retskilder og økonomiske teorier. Endvidere er afhandlingens synsvinkel beskrevet, og der er med afgrænsningen, sat de ydre rammer for analysen.

Kapitel 2 giver en kort gennemgang af markedet for digitale platforme, herunder arbejdsplatforme, og introducerer læseren for afhandlingens cases Happy Helper og Hilfr. Herefter præsenteres trepartsforholdet som består mellem platformene, arbejderne og forbrugerne, og de kontrakter som regulerer parternes indbyrdes forhold.

Kapitel 3 indeholder den juridiske analyse, som undersøger, i hvilken grad der på platformene Happy Helper og Hilfr er tale om en egentlig ansættelse mellem platformene og platformsarbejderne. Derudover behandles de konsekvenser som det vil have på platformene, i tilfælde af at de går fra at have rolle som formidler til at blive arbejdsgiver.

Kapitel 4 udgør den økonomiske analyse. I analysen anvendes Principal-Agent teorien til at karakterisere trepartsforholdet mellem platformen, arbejderen og forbrugeren. Det undersøges, hvordan Happy Helper og Hilfr handler under nuværende lovgivning, og ser nærmere på, om det kan være optimalt for platformene aktivt at påtage sig en risiko for krav i forbindelse med kontraktopfyldelsen, herunder erstatningsansvar.

Kapitel 5 indeholder den integrerede analyse. Det økonomisk optimale for platformene, er ikke nødvendigvis efficient ud fra en samfundsvurdering. Den integrerede analyse har til formål at vurdere, hvad den efficiente risikoallokering er. På baggrund af dette, gives en anbefaling til lovgiver om, hvilke tiltag som bør foretages.

Kapitel 6 indeholder på baggrund af den juridiske- økonomiske, og integrerede analyse en samlet konklusion. Her besvares afhandlingen problemformulering.

Kapitel 7 indeholder en perspektivering.

Kapitel 2

Den digitale platform

2.1. Introduktion af digitale platforme

Markedet for digitale platforme er et af de hurtigst voksende markeder i den globale økonomi.²⁵ Digitale platforme kan kendetegnes ved, at de fungerer som formidlere eller bindeled mellem andre parter, herunder som en ”platform” for andre aktiviteter.²⁶ Digitale platforme såsom Amazon, Etsy, Facebook, Google og Salesforce bruger mange ressourcer på at muliggøre og digitalisere en bred vifte af menneskelige aktiviteter.²⁷ Digitaliseringen er med til at åbne op for, og ændre på den måde, hvorpå vi arbejder, socialiserer, konkurrerer og skaber værdi i økonomien.²⁸

Der er stor forskel mellem de enkelte digitale platforme, da der findes mange forskellige kategorier inden for markedet, med tilsvarende mange variationer af struktur. Et eksempel heraf er de digitale platforme, såsom Airbnb, Uber, Upwork, Happy Helper m.v. De adskiller sig fra andre digitale platforme, idet de ofte omtales som at være en del af deleøkonomien, og forsøger at ramme et marked, som gør produkter og services lettilgængelige og billige.²⁹ Disse platforme kan desuden deles op i tre kategorier; kapitalplatforme, blandingsplatforme og arbejdsplatforme.³⁰ Kapitalplatforme er platforme, som anvendes af privatpersoner til at sælge eller udleje produkter til andre privatpersoner, som eksempelvis Airbnb.³¹ Arbejdsplatforme er platforme, som udbyder og efterspørger arbejdskraft (se afsnit 2.2). Slutvis findes der blandingsplatforme, som placeres mellem de to typer platforme, da udbydere på en række arbejdsplatforme anvender egne redskaber til at udføre opgaverne – eksempelvis Uber.³²

De tre kategorier er ikke altid ligetil at adskille, og grænsen mellem særligt blandingsplatformene og arbejdsplatformene synes at være uklar. Da afhandlingen tager udgangspunkt i arbejdsplatforme, vil der i det følgende belyses, hvad begrebet dækker over (2.2). Dernæst vil afhandlingens platforme Happy Helper

²⁵ [Schenker, 2019.]

²⁶ [Disruptionrådets sekretariat, 2018, s. 2.]

²⁷ [Kenney, 2016, s. 61.]

²⁸ [Ilsø et al, 2017, s. 7.]

²⁹ [Kenney, 2016, s. 65.]

³⁰ [Kristiansen & Andersen, 2017, s. 12.]

³¹ [Kristiansen & Andersen, 2017, s. 14.]

³² [Kristiansen & Andersen, 2017, s. 17.]

og Hilfr blive introduceret (2.3), og det kontraktuelle trepartsforhold mellem platformene, arbejderne og forbrugerne vil blive nærmere belyst (2.4).

2.2. Arbejdsplatforme

Arbejdsplatformene får i høj grad opmærksomhed fra arbejdsmarkedets parter og regeringen, da platformene i høj grad har mulighed for at få indflydelse på organiseringen af arbejde.³³ Platformstypen dækker over tjenester, som tilbyder arbejdskraft, til at løse en lang række serviceopgaver, alt fra rengøring, havearbejde, håndværk, it og design. I modsætning til det traditionelle ansættelsesforhold, udbyder man i stedet opgaver via den digitale platform.

Platformene udbyder en ydelse, som udføres af en arbejder, som har oprettet sig på den pågældende platform. Arbejdsopgaver, som før blev udført i virksomheder eller via vikarbureauer, kan nu udbydes som enkeltopgaver igennem en arbejdsplatform.³⁴

Platformene giver adgang til et større udvalg af produkter og serviceydelser, der imødekommer et voksende behov for fleksible tjenester.³⁵ Platformene kan ikke klassificeres som en ansættelsesportal i klassisk forstand, da den egentlige hensigt ikke er at finde jobs til oprettede udbydere, men derimod at give dem muligheden for selv at finde arbejde.³⁶

Platformenes forretningsmodel foreligger i at tage et ”servicegebyr” af den løn, som arbejderen tager for arbejdet hos den pågældende kunde. Betalingen kan også ske ved, at platformen tillægger et ekstra gebyr oveni arbejderens pris. De opnår derved en indtjening ved at *formidle* kontakten mellem parterne, og betalingen sker via platformen. Forretningsmodellen illustrerer den slørede grænse mellem at være selvstændig kontra ansat, samt hvor arbejdsgiverrollen er placeret.

Arbejdsplatformene tilbyder overordnet set to typer af arbejde. Den første tager udgangspunkt i, at udbyderen er fysisk til stede, der hvor arbejdet udføres. Her er der tale om rengøring, småjobs eller havearbejde, som omtales ”gigwork” eller ”work on-demand via apps”.³⁷ Arbejdet udføres oftest lokalt og kan i høj grad sammenlignes med ufaglært arbejde.

Den anden type arbejde formidles gennem internettet og kan i princippet udføres fra alle steder i verden. Der er stadig tale om tjenesteydelser, men i modsætning til ovenstående, er det mere specialiserede og

³³ [Kristiansen & Andersen, 2017, s. 15.]

³⁴ [Disruptionrådets sekretariat, 2018, s. 1.]

³⁵ [Berg et al., 2018, s. 3.]

³⁶ [Kristiansen & Andersen, 2017, s. 15.]

³⁷ [Valerio, 2016, s. 2.]

videnbaserede opgaver. Det kan eksempelvis være oversættelse, grafiske opgaver eller juridisk rådgivning. Disse omtales ”cloud work”, da der henvises til, at de kan udføres via et software eller online.³⁸

2.3. Afhandlingens platforme

Platformsøkonomien er også i Danmark i vækst. Ifølge Danmarks Statistik deltager hver femte dansker i deleøkonomiske aktiviteter.³⁹ Til trods for, at det i øjeblikket er overnatnings- og transportområdet, hvor danskerne bruger platformene mest, så er markedet for de ovenfor beskrevet arbejdsplatforme, også blevet populære i de danske husstande. Nedenstående introduceres de platforme, som vil danne ramme for vores juridiske-, økonomiske- og integreret analyse.

2.3.1. Happy Helper

Happy Helper A/S (herefter Happy Helper) er stiftet i 2015 og er en arbejdsplatform, der *formidler* kontakt vedrørende rengøring mellem en kunde og en arbejder. Det fremgår af platformens formål, at ”*de er formidlere af serviceydelser, herunder inden for rengøring, samt anden efter bestyrelsens skøn hermed beslægtet virksomhed.*”⁴⁰ De udtaler selv, at ”*det er platform for folk, der gerne vil gøre rent og folk der gerne vil have gjort rent.*”⁴¹ Happy Helper reklamerer med at være Danmarks største platform, der formidler rengøring, og udtaler i øvrigt, at de er ”rengøringens svar på Airbnb”.⁴²

Happy Helper mener endvidere, at de med deres platform, overskueliggør et marked, der er præget af sort arbejdskraft og i øvrigt tiltrækker mere efterspørgsel ”*vi lavede en lille undersøgelse blandt 10 af vores kunder, og her sagde seks, at de ikke fik gjort rent før, mens fire havde brugt sort rengøring (...).*”⁴³

Som bruger af platformen skal man oprette sig på Happy Helpers hjemmeside, oplyse boligens størrelse, og hvornår man ønsker rengøringen skal finde sted.⁴⁴ Herefter vil man få muligheden for at vælge imellem de personer, som tilbyder rengøring i det pågældende område. Udover hjemmesiden, har Happy Helper også en applikation, som man med fordel kan bruge, når man skal booke rengøring.⁴⁵

³⁸ [United Nations Conference, 2019, s. 2.]

³⁹ [Disruptionrådets sekretariat, 2018, s. 1.]

⁴⁰ [CVR – Happy Helper, 2019.]

⁴¹ [Christensen, 2016.]

⁴² [The Hub, 2019.]

⁴³ [Christensen, 2016.]

⁴⁴ [Happy Helpers Hjemmeside, 2019.]

⁴⁵ [iTunes App Store, 2019.]

2.3.2. Hilfr

Hilfr ApS (herefter Hilfr) blev stiftet i 2015, og senere lanceret i 2017, og er i dag blandt de mere kendte arbejdsplatforme inden for rengøringsbranchen. Platformens formål er *”enten direkte eller via besiddelse af kapitalandele i andre selskaber - at drive virksomhed med udvikling og markedsføring af online-serviceydelser samt hermed beslægtet virksomhed.”*⁴⁶ Ifølge Hilfr formidler de, ligesom Happy Helper, rengøring mellem en kunde og en arbejder. Platformen har på nuværende tidspunkt omkring 2000 kunder og 700 rengøringsfolk tilknyttet platformen.⁴⁷

Hilfr hjælper, ifølge dem selv, brugere til at navigere igennem et ”uigennemsigtigt og besværligt marked.” De hjælper brugerne med at finde rengøringshjælp, og udbydere af rengøringshjælp med at få ordentlig betaling, således, at det ikke ender ud med *”underbetalt arbejdskraft i et større rengøringsfirma eller ’sort’ arbejdskraft med begrænsede muligheder og utryghed.”*⁴⁸

Som følge af, at de ønsker at sikre rengøringsarbejderne ordentlige vilkår, har de som den første deleøkonomiske platform indgået en overenskomstaftale med 3F. Overenskomsten er indgået i august 2018 og gælder i første omgang et år frem, medmindre parterne indgår en aftale om forlængelse.⁴⁹ Overenskomsten dækker over Hilfrs rengøringsansatte, som har arbejdet over 100 timer – der herefter automatisk bliver omfattet af overenskomsten.⁵⁰ Overenskomsten dækker således ikke de arbejdere, som på nuværende tidspunkt kategoriseres som *freelancere*. Dette vil sige, at man som køber har mulighed for at vælge mellem en freelancer eller en ansat, hvor sidstnævnte gennem overenskomsten er sikret minimumsløn, pension, feriepenge, løn under sygdom mv. for en højere rengøringspris.

Hilfr opererer igennem deres hjemmeside, hvor man både opretter sig som bruger og booker sine rengøringsydelser, og hvor Hilfr offentliggør forskellige blogindlæg, gode råd mv.

2.4. Kontrakterne

Hos både Happy Helper og Hilfr udbydes rengøring, og der vil derfor ved bestilling af rengøring via platformen foreligge et køb af en tjenesteydelse som karakteriseres ved, at der er tale om en ydelse, som ikke kan betegnes som køb af en egentlig vare. At køb af rengøring betegnes som en tjenesteydelse, bevirker, at det ikke vil være muligt at anvende købelovens bestemmelser, jf. U 2010.332 Ø.⁵¹ Dette

⁴⁶ [CVR – Hilfr, 2019.]

⁴⁷ [Steen, 2019.]

⁴⁸ [Hilfrs Hjemmeside– *omkring os*, 2019.]

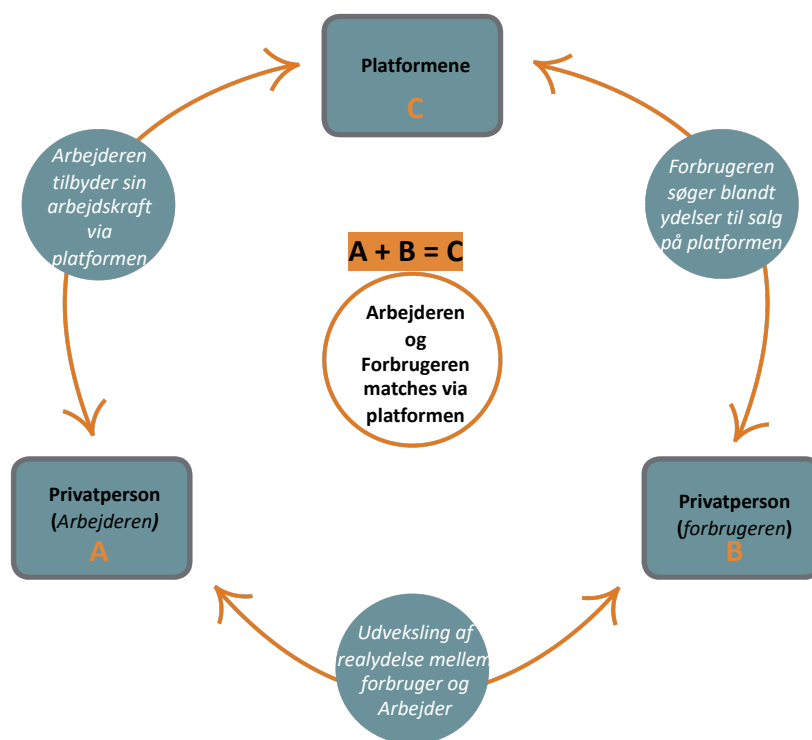
⁴⁹ [3F – Hilfrs Overenskomst, 2018, § 16 om ikrafttræden og varighed.]

⁵⁰ [3F – Hilfrs Overenskomst, 2018, § 1 dækningsområde.]

⁵¹ Tryk Forsikring A/S mod G4S Security A/S, Østre Landsrets dom af 21. oktober 2010, hvor levering og montering af rullegitre blev anset som en tjenesteydelse og købeloven fandt derfor ikke anvendelse.

betyder, at problemstillinger vedrørende pris, levering, risikoens overgang og misligholdelse, skal løses ved brug af de almindelige obligationsretlige grundsætninger.⁵²

Et fælles kendetegn ved platformene er den måde, hvorpå arbejdet udbydes, og de aftalevilkår som danner ramme for platformene.⁵³ Nedenstående *Figur 1* illustrerer trepartsforhold mellem platformen, forbrugeren og arbejderen. Som nævnt ovenfor, kendetegnes arbejdsplatformenes forretningsmodel af, at de *formidler* kontakten mellem parterne, og at platformenes har konciperet de nærmere aftalevilkår, som regulerer de indbyrdes forhold mellem parterne.



Figur 2.1. – Oversigt over forretningsmodel (egen tilvirkning med henvisning til Disruptionrådet – Kortlægning af arbejdsplatforme i Danmark, januar 2018, side 5.)

I det følgende vil det indbyrdes forhold mellem henholdsvis platformen og forbrugeren, platformen og arbejderen og arbejderen og forbrugeren blive belyst. Ved belysning af de tre forskellige indbyrdes forhold, ses der på de problematikker som udspringer heraf, og som vil være genstand for både den juridiske-, økonomiske- og integreret analyse.

⁵² [Østergaard, 2016, s. 108-109.]

⁵³ Aftalevilkårene adskiller sig fra hinanden, idet de regulerer nogle forskellige vilkår og ordlyden, men her henføres der til, at aftalevilkårene regulerer både forholdet for forbrugeren og arbejderen.

2.4.1. Platformen og Forbrugeren

2.4.1.1. Indgåelsen

Når en forbruger ønsker at benytte sig af platformen, skal denne først og fremmest oprette sig som bruger. I den forbindelse skal forbrugeren acceptere platformens aftalevilkår som betingelse for at blive medlem. Når dette er sket, har platformen og forbrugeren således indgået en aftale, jf. aftalelovens § 1. Det følger af aftalefrihedens grundsætning, at parter frit kan vælge at indgå en aftale.⁵⁴ De er derfor, som udgangspunkt, bundet af at overholde platformens fastsatte aftalevilkår, mod at platformen stiller deres formidlingsplatform til rådighed.

Obligationsretten omhandler skyld (debitor), og udtrykker et forhold, hvorefter en person er forpligtet over for en anden person (kreditor).⁵⁵ Gensidig skyld foreligger, når hver part har en dobbelt rolle, dels som debitor og dels som kreditor.⁵⁶ Retsvirkningen som følge af, at man placeres som realdebitor medfører, at man forpligtes til at opfylde kontraktens rekyldelse. Klassifikationen af, hvorvidt platformen klassificeres som realdebitor vil afhænge af, om den nedenstående juridiske analyse konkluderer, at der er tale om en ansættelse ved platformen.

Uagtet ovenstående, er platformene, ifølge dem selv, formidlere af rengøringsydelser, og vil derfor som udgangspunkt ikke anses som realdebitorer i dette forhold. Platformene tjener, som nævnt i afsnit 2.2, penge ved at tage et servicegebyr for hver gang, at forbrugeren køber rengøring igennem platformen. Platformene er som udgangspunkt kun forpligtet til at sikre en *korrekt formidling af kontakten mellem parterne*. I den forbindelse forpligter platformen sig til at stille deres platform til rådighed for forbrugeren. Dette vil for nu blive omtalt som platformens rekyldelse, idet platformens forpligtelse består i at stille ”platformen”⁵⁷ til rådighed for forbrugeren.⁵⁸

Ved et normalt gensidigt bebyrdende forhold, vil realkreditor/pengedebitor skulle præstere sin pengeydelser som vederlag for realdebitors levering af rekyldelse.⁵⁹ Forbrugeren betaler ikke for selve oprettelsen på platformen, men betaler derimod kun ved køb af rengøring.

2.4.1.2. Aftalevilkårene

Aftalevilkårene danner ramme for de betingelser, som forbrugeren accepterer ved oprettelsen, herunder betaling, afbestilling, forsikring, persondatapolitik, reklamation, ansvar og ansvarsbegrænsning mv. Det nævnes desforuden, at et af de fælles kendetegn for platformenes aftalevilkår er, at de påberåber sig et

⁵⁴ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 32.]

⁵⁵ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 17.]

⁵⁶ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 18.]

⁵⁷ Med dette henvises der til den faktiske digitale platform til rådighed.

⁵⁸ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 36.]

⁵⁹ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 26.]

formidlerforbehold. Dette betyder, at platformene ikke ønsker at påtage sig et ansvar for den aftale forbrugeren og arbejderen indgår.

Til trods for, at forbrugeren forpligter sig til at overholde platformens fastsatte aftalevilkår, har forbrugeren mulighed for at acceptere disse uden at de reelt er læst. Forbrugeren risikerer derfor at indgå i en aftale, som denne ikke kender det fulde omfang af. Aftalevilkårene kendetegnes i øvrigt som en standardkontrakt. Selvom standardkontrakter tjener et rationaliseringsbehov, så foreligger der ofte en svaghed i kontrakten, da koncipisten let falder for fristelsen til udelukkende at varetage sine egne interesser.⁶⁰ Forbrugeren har i denne forbindelse ikke haft nogen indflydelse på konciperingen, og skal acceptere alle vilkår, som platformen fastsætter.

Kontrakten synes kun at regulere forbrugers optræden ved brug af platform, hvorfor der foreligger en del *huller* i kontrakten. Det væsentligste problem i nærværende forhold drejer sig om platformens formidlerforbehold og navnlig når, der opstår utilfredshed med rengøringen hos forbrugeren – eller, at arbejderen misligholder sin kontrakt på anden vis. Klassifikationen af platformen er afgørende for de rettigheder, som forbrugeren kan gøre krav på. Selvom at platformen i sine vilkår har gjort det klart, at denne udelukkende fremstår som formidler, så er det ikke klart for forbrugeren, hvem denne kan rette sit krav mod, eftersom betalingen bliver trukket af platformen, men tjenesteydelsen bliver udøvet af en tredjemand. Det ses i de ovenfor nævnte aftalevilkår, at platformene blot foretager formidlingen, og at servicen som arbejderen udøver, ikke har noget med platformen at gøre. Det forekommer derfor ikke klart, hvem og i hvilke tilfælde, som forbrugeren skal kontakte. Dette kan for forbrugeren have konsekvenser i forhold til dennes retstilling og kan i værste tilfælde føre til, at forbrugeren står ringere stillet end forinden rengøringen.

2.4.2. Platformen og Arbejderen

2.4.2.1. Indgåelsen

Kontrakten mellem arbejderen og platformen bliver indgået på samme måde, som beskrevet i ovenstående om kontrakten mellem forbrugeren og platformen. Kontraktforholdet indledes med, at arbejderen opretter sig som arbejder via platformen. Her kan der, afhængig af, hvilken platform der er tale om, være forskellige krav eller procedurer for, hvordan arbejderne rekrutteres.⁶¹

Aftalen mellem platformen og arbejderen regulerer arbejderens adgang til platformen, som derigennem giver arbejderen mulighed for at udføre det pågældende arbejde. Aftalens omfang, som i øvrigt diskuteres

⁶⁰ [Andersen & Madsen, 2017, s. 26.]

⁶¹ Se afsnit 3.3 for analyse af platformenes rekrutteringsprocesser.

nedenfor i kapitel 3, bærer både præg af at være en almindelig fri kontrakt om arbejdets udførelse og en aftale om lønnet arbejdskraft – hermed en “tjenesteaftale”.⁶² I tilfælde af, at der bliver statueret et ansættelsesforhold, vil platformen blive realdebitor i forhold til forbrugeren og trepartsforholdet ændres i øvrigt til et topartsforhold med arbejderne, som vil være underlagt platformenes beføjelse.

Uagtet ovenstående, vil der være indgået en gyldig aftale, når arbejderen opretter sig på platformen, jf. aftalelovens § 1. Endnu engang vil det være relevant at se på det indbyrdes skyldforhold, som opstår af deres indtræden i en aftale. Parterne imellem har hver især en ydelse de skal udføre, og hvad der efter kontrakten vil udgøre kontraktmæssig opfyldelse.

Selvom platformene, ifølge dem selv, kun er formidlere i dette forhold, må hovedforpligtelsen i det indbyrdes forhold være arbejderens udførelse af rengøring. Når arbejderen har udført sit arbejde, vil han derefter blive pengecreditor og have et pengekrav mod realkreditoren/pengedebitor. Hertil kan der endnu engang stilles spørgsmålstejn ved, hvorvidt dette er forbrugeren eller platformen. Det særpræget ved dette forhold er i øvrigt, at platformen også er pengecreditor over for arbejderen. Det skyldes, at for hver gang arbejderen udfører et stykke arbejde hos forbrugeren vil platformen tage et servicegebyr.

Arbejderen skal præstere sin ydelse til rette tid, på rette sted og i den rette stand.⁶³ Hvornår dette er, vil bero på aftalens enkelte vilkår, herunder hvornår arbejderen igennem platformen bliver ”booket” til at udføre et stykke arbejde.

2.4.2.2. *Aftalevilkårene*

Arbejderen forpligter sig, ligesom forbrugeren, til at overholde platformens fastsatte aftalevilkår, og har ligeledes mulighed for at acceptere disse uden at de reelt er gennemgået. Ligesom i ovenstående situation, står arbejderen også uden forhandlingskraft af de vilkår, som gælder for arbejdet. Det er desuden de samme aftalevilkår, som gælder for både forbrugeren og arbejderen.⁶⁴

Kontrakten slutter, når arbejderen ikke længere ønsker at være en del af platformens netværk. Arbejderen kan som udgangspunkt ensidigt ”slette” sin bruger, hvorefter denne ikke vil være bundet af aftalevilkårene.⁶⁵ Kontrakten vil som udgangspunkt ikke regulere de efterfølgende omstændigheder, men vil være underlagt de obligationsretlige grundsætninger, hvor loyalitetspligten og eventuelle misligholdelsesbeføjelser kan gøres gældende.

⁶² [Hasselbalch, 2018, s. 1.]

⁶³ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 39.]

⁶⁴ Dette er medmindre at der er tale om en Super Hilfr, hvorefter at denne får en særskilt ansættelsesaftale i medfør af deres overenskomst.

⁶⁵ Dette er også betinget af, at de ikke er ansatte ved f.eks. Hilfr, hvorefter der foreligger en opsigelsesperiode.

En udfordring i kontraktforholdet er navnlig om arbejderen anses som ansat, og kontraktens karakter derfor løftes ind i et retssystem med eget særpræg, eller om der blot er tale om en fri kontrakt om arbejdets udførelse, og arbejderen forbliver selvstændig erhvervsdrivende.⁶⁶ Arbejderens retstilling er forskellig afhængig af, om denne kategoriseres som ansat eller ej. Afklares denne gråzone, vil nogle af de andre usikkerheder som er til stede i kontrakten, såsom misligholdelsesbeføjelser, ansvarsfraskrivelser, konkurrencebegrænsende klausuler mv. være lettere at regulere i forholdet. Klarlægningen af dette forhold synes at være afgørende for, at aftalevilkårene er fyldestgørende, gennemsigtige og realistiske.

2.4.3. Arbejderen og Forbrugeren

Det sidste forhold, som illustreres af ovenstående figur, er arbejderen og forbrugeren. Disse to parter har som udgangspunkt skabt en kontraktrelation gennem platformen, hvor det for øvrigt er platformens aftalevilkår, som gør sig gældende.

Kontrakten mellem arbejderen og forbrugeren vil være en kontrakt om udførelse af rengøring. Forbrugeren kan således kun bestille rengøringshjælp, og kan derved ikke kræve, at arbejderen udfører en anden ydelse. Kontrakten bliver indgået, når forbrugeren bestiller arbejderen til at udføre rengøring, og slutter, når arbejderen formodes at have udført det pågældende stykke arbejde.

Modsat de ovenstående situationer, hvor aftalevilkårene kan tilgås uden at de bliver gennemlæst, bliver de her i højere grad forhandlet af både arbejderen og forbrugeren. Det skyldes, at forbrugeren bestemmer, hvor og af hvem opgaven skal udføres, og arbejderen bestemmer sin egen timepris. Herefter bliver de i fællesskab enige om, hvornår opgaven skal udføres.

2.5. Sammenfatning

Ovenstående figur og gennemgang af kontrakterne viser, hvordan de tre parter er indbyrdes afhængige af hinanden. De bidrager med hver deres rolle i forholdet; arbejderen udfører rengøringen, platformen stiller platformen til rådighed, og forbrugeren bestiller rengøringen igennem platformen.

Analyserer man kontrakterne og relationerne i sin helhed, står det hverken klart hvilken realydelse, som egentlig anses for at være den mest tungtvejende i denne kontraktuelle trekant – om det er selve arbejdet, eller adgangen til platformen.

Ligeledes forholder det sig uklart, hvilken en af relationerne, som er den dominerende. Eksempelvis havde forbrugeren og arbejderen formentlig ikke fundet hinanden, såfremt platformen ikke havde eksisteret.

⁶⁶ [Hasselbalch, 2018, s. 1.]

Eftersom de er indbyrdes afhængige af hinanden, er det svært at dele op, fordi de netop bidrager med hver deres "rolle" i den kontraktuelle trekant. De er med andre ord alle en del af denne samme ligning.

Den største udfordring må dog stadig anses at være uklarheden i arbejderens korrekte kvalifikation. Situationen, hvorefter platformene har foretaget et formidlerforbehold sat op imod, hvorvidt, der foreligger en egentlig ansættelse mellem platformen og arbejderens, synes at være væsentlig. Det synes både at være relevant for platformen, arbejderens, forbrugeren at finde den korrekte retsstilling af arbejderens. Som beskrevet ovenfor, er det af stor betydning for kontraktens øvrige vilkår, kontraktens relativitet og efterfølgende omstændigheder om der er tale om en egentlig ansættelse.

Kapitel 3

Den juridiske Analyse

3.1. Indledning

I ovenstående kapitel blev afhandlingens arbejdsplatforme introduceret, samt den måde, hvorpå kontrakterne indgås på. Det blev heriblandt vurderet, at en af mange udfordringer vedrørende nærværende arbejdsplatforme er diskussionen af, hvorvidt arbejderne udgør lønmodtagere.

I dette kapitel vil det blive belyst, hvad der efter gældende ret skal forstås ved en lønmodtager, hvorefter vurderingen sammenholdes med afhandlingens platforme, for at se nærmere på, under hvilke omstændigheder Happy Helper og Hilfr's arbejdere udgør lønmodtagere. Der vil med udgangspunkt i ansættelsesret og relevant litteratur blive vurderet, hvordan afgrænsningen af en lønmodtager skal foretages (3.2). Herefter vil det med udgangspunkt i Happy Helper og Hilfr blive diskuteret, hvorvidt der kan statueres et egentlig ansættelsesforhold mellem platformene og arbejderne (3.3). Afgrænsningen mellem regulære lønmodtagerforhold og uafhængige kontraktforhold om udførelse af arbejde, er helt afgørende for de respektive parterets retstilling. Der opstilles betingelser for, hvornår der er tale om et ansættelsesforhold, og hvornår man kan forbeholde sig retten til at være formidler (3.4). Afslutningsvis belyses de juridiske konsekvenser, som følger af at en digital platform vurderes at være henholdsvis formidler eller arbejdsgiver (3.5).

3.2. Den retlige kvalifikation af en lønmodtager

3.2.1. *Lønmodtageren*

Der gælder ikke efter dansk ret ét bestemt lønmodtagerbegreb og den retlige kvalifikation af, hvad der forstås ved en lønmodtager skal derfor belyses ud fra de forskellige lønmodtagerdefinitioner, som figurerer på tværs af den danske lovgivning. Som følge af dette, kan den pågældende således udgøre en lønmodtager i eksempelvis ansættelsesbevislovens⁶⁷ forstand, og samtidig ikke opfylde lønmodtagerbegrebet i funktionærloven⁶⁸, skønt de pågældende lovgivninger, jf. i øvrigt nærmere nedenfor stort set pr ordlyd bærer samme definition.

Som nævnt ovenfor, er lønmodtagerbegrebet defineret i en række love. I det følgende vil definitionerne i ansættelsesbevisloven, ferieloven og skatteretten blive gennemgået. Dernæst vil lønmodtagerbegrebet blive

⁶⁷ Lov om arbejdsgiverens pligt til at underrette lønmodtageren om vilkårene for ansættelsesforholdet (Ansættelsesbevisloven), af. lovbekendtgørelse nr. 1011 af 15. august 2007 som ændret lov nr. 482 af 12. juni 2009.

⁶⁸ [Nielsen, 2016, s. 487.]

vurderet efter en EU-retlig kontekst, og slutvis vil der blive set på, hvordan litteraturen udleder en samlet vurdering af, hvad der skal forstås ved en lønmodtager. De afgørende momenter fra ovenstående vil blive brugt til vurderingen af, hvorvidt platformenes arbejdere vil udgøre lønmodtagere.

3.2.1.1. Lønmodtageren efter dansk ret

3.2.1.1.1. Ansættelsesbevisloven

Det følger af ansættelsesbevislovens § 1, stk. 2, at “*som lønmodtager forstås personer, der modtager vederlag for personligt arbejde i tjenesteforhold*”. Efter denne generelle bestemmelse gælder både et krav om, at personen skal modtage betaling eller få noget til gengæld for sit udførte arbejde, og et krav om at der skal foreligge et tjenesteforhold mellem arbejdsgiveren og arbejdstageren.

Ansættelsesbevisloven gælder for alle lønmodtagere, hvis ansættelsesforhold har en varighed på mere end 1 måned, og hvis gennemsnitlige, ugentlige arbejdstid overstiger 8 timer, jf. § 1, stk. 1.

Af implementeringslovens forarbejder fremgår det, at § 1, stk. 2 er indsat i ansættelsesbevisloven for eksplicit at gøre det klart, at lovens anvendelsesområde omfatter alle lønmodtagere.⁶⁹ Desuden nævnes det, at lønmodtagerbegrebet ikke ved lov er almen gyldigt reguleret, og at en generel definition af lønmodtagerbegrebet vil være nyttigt, men endnu ikke er blevet fastlagt. Dog kan en generel fastlæggelse af lønmodtagerbegrebet også være uhensigtsmæssigt, da retsområdet er i udvikling, og man derfor risikerer at udelukke eventuelle lønmodtager som optræder som *hybrider*.

Bestemmelsens krav om, at en person skal modtage vederlag for sit udførte arbejde, giver ikke anledning til yderligere diskussion. Bestemmelsens andet krav om, at der skal være tale om et tjenesteforhold, giver derimod anledning til en nærmere fortolkning af begrebet.

Andre momenter, som har betydning for bedømmelsen af, om der foreligger et tjenesteforhold er, om lønmodtageren udfører arbejdet efter arbejdsgiverens anvisninger og for arbejdsgiverens regning, om han kan lade andre udføre arbejdet for sig, om vederlaget er beregnet som i et tjenesteforhold, om arbejdstiden er fastsat af arbejdsgiveren, og om den pågældende anses for at være i et tjenesteforhold i relation til kildeskatteloven og ferieloven.⁷⁰

3.2.1.1.2. Ferieloven

For at blive klogere på, hvornår der vil være tale om et tjenesteforhold mellem en arbejdstager og en arbejdsgiver, ses nærmere på lønmodtagerdefinitionen i ferieloven. Af § 1, stk. 2 fremgår, at “*ved*

⁶⁹ FT 1992-93, tillæg A, sp. 6324ff.

⁷⁰ Jf. svaret på spørgsmål 11 under lovforslagets behandling i Folketinget (bilag 14, 15/4-93 (løbenr. 9910-1), spm. 11).

lønmodtager forstås i denne lov en person, der modtager vederlag for personligt arbejde i tjenesteforhold, jf. dog stk. 3 og 4”.

Definitionen af, hvad der skal forstås ved en lønmodtager, er den samme som i ansættelsesbevislovens § 1, stk. 2, men i ferielovens forarbejder gives en nærmere redegørelse for, hvilke momenter der er relevante at inddrage ved vurdering af, om en person vil anses som en lønmodtager.⁷¹

Det fremføres i forarbejderne, at vurderingen af en lønmodtager vil bero på en helhedsvurdering, men at der i langt de fleste tilfælde ikke vil herske tvivl. Til trods for dette, anerkender forarbejderne, at loven ikke altid kan følge med, eftersom der vil ” (...) komme flere og flere arbejdsformer, som kan skabe tvivl om, hvorvidt en person er lønmodtager eller selvstændig.”⁷² Derfor opstiller forarbejderne nogle momenter, hvorefter der kan foretages en helhedsvurdering.

En lønmodtager kan herefter kategoriseres som en person, der grundet sin arbejdsaftale har pligt til (i) at udføre et erhvervsmæssigt arbejde efter (ii) arbejdsgiverens instruktioner, (iii) at arbejdet foretages for arbejdsgiverens regning og risiko, (iv) at arbejdet udføres under arbejdsgiverens tilsyn og i arbejdsgiverens navn og (v) at personen har krav på en modydelse for sit arbejde, hvilket typisk vil være vederlag udmålt i forhold til arbejdet tid.

Ferielovsudvalget for 2018 har i øvrigt valgt at anbefale, at den EU-retlige praksis om en nedre grænse for, hvilke personer der skal omfattes af lønmodtagerbegrebet, ikke skulle gælde ved afgrænsningen af den danske ferielovs lønmodtagerbegreb.⁷³ Med andre ord betyder dette, at beskæftigelse i en så ringe grad, at den fremtræder som et rent marginalt supplement, stadig omfattes af lønmodtagerbegrebet. De fremfører endvidere, at hvad angår selvstændige erhvervsdrivende, freelancere, eksterne konsulenter og honorarlønnede må det bero på en konkret vurdering, hvorvidt der foreligger en lønmodtager i ferielovens forstand. I denne forbindelse er det afgørende moment, om den pågældende reelt er selvstændig.⁷⁴

Ved afgrænsningen mellem lønmodtagerbegrebet og selvstændig erhvervsvirksomhed anføres det i lovforarbejderne, at kendetegnet ved en lønmodtager er, at en person i en vis periode præsterer ydelser mod vederlag for en anden og efter dennes anvisninger.⁷⁵

⁷¹ FT 1999-2000, tillæg A, s. 4928.

⁷² Bemærkningerne til §1 i L 178 1999-2000 (Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A s. 4913 ff).

⁷³ De almindelige bemærkninger til L 116, Folketinget 2017-2018.

⁷⁴ De almindelige bemærkninger til L 116, Folketinget 2017-2018.

⁷⁵ Bemærkningerne i L 116, Folketinget 2017-2018, til § 2.

Formuleringen af, hvordan lønmodtagerbegrebet skal defineres, er desuden benyttet i andet arbejdsretlig lovgivning, herunder deltidslovens⁷⁶ § 1, stk. 2 og lov om tidsbegrænsede ansættelser⁷⁷ § 3, stk. 1.

3.2.1.2. I Skatteretten

Når Skattestyrelsen foretager en vurdering af den indkomstskattepligtige indkomst, vil en vurderingen af lønmodtagerbegrebet også være relevant. I lov nr. 15 af 19 marts 1986 om indkomstskat og formueskat for personer (herefter ”personskatteloven”), indeholdes der regler for indkomst- og formueopgørelse.

I personskatteloven sondres der mellem fire forskellige indkomstformer: *skattepligtig indkomst, personlig indkomst, kapitalindkomst og aktieindkomst*. Af den personlige indkomst, jf. personskattelovens § 3, omfattes bl.a. lønindkomster, honorarer og lignende indtægter ved selvstændig erhvervsvirksomhed. Det er vigtigt for Skattestyrelsen at kunne foretage den korrekte afgrænsning mellem en lønmodtager og en selvstændig erhvervsdrivende, da kun selvstændige erhvervsdrivende kan anvende virksomheds- og kapitalafkastordningen samt fradrage driftsomkostninger i deres personlige indkomst, jf. § 3, stk. 2, nr. 1. For lønmodtagere gælder der andre regler.

I Cirkulæret om personskatteloven⁷⁸, redegøres der for, hvordan afgrænsningen mellem en lønmodtager og en selvstændig erhvervsdrivende foretages i skatteretlig forstand.⁷⁹ Det nævnes desuden, at denne afgrænsning foretages konsekvent i alle relationer inden for skattelovgivningen.⁸⁰

Ved vurderingen af, om der er tale om et tjenesteforhold i skatteretlig forstand, lægges der vægt på, hvorvidt *hvervgiveren ”i) har en almindelig adgang til at fastsætte generelle eller konkrete instrukser for arbejdets udførelse, herunder tilsyn og kontrol ii) indkomstmodtageren udelukkende eller i overvejende grad har samme hvervgiver iii) der mellem hvervgiveren og indkomstmodtageren er indgået aftale om løbende arbejdsydelse, iv) indkomstmodtageren har arbejdstid fastsat af hvervgiveren, v) indkomstmodtageren har ret til opsigelsesvarsel, vi) vederlaget er beregnet, som almindeligt i tjenesteforhold, vii) vederlaget udbetales periodisk, viii) hvervgiveren afholder udgifterne i forbindelse med udførelsen af arbejdet, ix) vederlaget i overvejende grad er nettoindkomst for indkomstmodtageren, x) indkomstmodtageren anses for*

⁷⁶ (Deltidsloven) Lov nr. 815 af 26. september 2002 med de ændringer, der følger af lov nr. 297 af 22. marts 2016.

⁷⁷ Lov om tidsbegrænset ansættelse, jf. lov nr. 370 af 28. maj 2003 med de ændringer, der følger i lov nr. 1155 af 19. december 2003.

⁷⁸ Lov om indkomstskat for personer m.v. (Personskatteloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 382 af 8. april 2013, med de ændringer, der følger af nr. 7, i lov nr. 433 af 16. maj 2012, lov nr. 1174 af 5. november 2014 og lov nr. 1286 af 9. december 2014.

⁷⁹ Cirkulæret nr. 129 af 04/07/1994 om personskatteloven.

⁸⁰ Cirkulæret nr. 129 af 04/07/1994 om personskatteloven, pkt. 3.1.1.

*lønmodtager ved praktisering af ferieloven, lov om arbejdsløshedsforsikring, funktionærloven, lov om arbejdsmiljø”.*⁸¹

I cirkulæret lægges det i øvrigt til grund, at der ikke er nogle af momenterne, som i sig selv er afgørende, og momenterne vægtes forskelligt i de konkrete situationer.

Det nævnes tilmed, at selvom indkomstmotageren i et mindre omfang selv afholder driftsudgifter til driftsmidler, udelukker det ikke, at der kan foreligge et tjenesteforhold. Ligeledes nævnes det, at blot fordi indkomstmotageren selv tilrettelægger arbejdet, betyder det ikke nødvendigvis, at der ikke foreligger et tjenesteforhold. Det afgørende for den samlede vurdering er de faktiske forhold.

3.2.1.3. I EU-retten

I ovenstående er lønmodtagerbegrebet fastlagt ud fra, hvad der efter ansættelsesbevisloven, ferieloven og cirkulæret om personskatteloven skal forstås ved en lønmodtager. Der gælder heller ikke efter EU lovgivning en klar opfattelse af, hvad begrebet ”arbejdstage” indebærer. Desuden foreligger der ikke en eksakt harmoni mellem den nationale og EU-retlige afgrænsning af lønmodtagerbegrebet.⁸²

I de fleste EU-lande er begrebet ansættelsesforhold eller ansættelseskontrakt ikke defineret i lovgivningen, men derimod udviklet i retspraksis og litteraturen.⁸³ Traktaten om Den Europæiske Unions Funktionsmåde (herefter ”TEUF”) forholder sig i begrænset omfang til, hvem der omfattes af artikel 45 om arbejdskraftens frie bevægelighed inden for unionens grænser. Det samme gør sig for Charteret om Grundlæggende Rettigheder 2007 (herefter ”Charteret”) art. 27, hvorefter ”arbejdstage” har ret til information og høring.

Reglerne om den frie etableringsret i TEUF-artikel 49 og om tjenesteydelsernes frie bevægelighed i TEUF-artikel 56 medfører, at der er en EU-retlig begrundet grænse for, hvilke arbejdstageforhold man på nationalt plan kan kvalificere som lønmodtagerforhold, idet en falsk klassifikation af et arbejdsforhold vil kunne kompromittere disse friheder.⁸⁴

I direktiverne er der udvist tilbageholdenhed med at konkretisere og harmonisere et arbejdstage-/lønmodtagerbegreb. Jens Kristiansen anfører, at EU’s direktiver ikke har haft til formål at skabe en systematisk harmonisering af det arbejdsretlige område, men alene at regulere specifikke arbejdsvilkår.⁸⁵

⁸¹ Cirkulæret om personskatteloven, pkt. 3.1.1.1.

⁸² [Hasselbalch, 2018 – Lønmodtagerbegrebet i EU-retlig kontekst, s. 6.]

⁸³ [Nielsen, 2016, s. 491.]

⁸⁴ [Hasselbalch, 2018 – Lønmodtagerbegrebet i EU-retlig kontekst, s. 7.]

⁸⁵ [Kristiansen, 2016, s. 93.]

Der findes dog eksempler på direktiver, hvor det udtrykkeligt fremgår, hvem der omfattes. Det gælder eksempelvis rammedirektivet om arbejdsmiljø⁸⁶, hvorefter en arbejdstager er *"enhver person, som en arbejdsgiver har i sin tjeneste, herunder praktikanter og lærlinge, bortset fra hushjælp"*, jf. art. 3 a.

Modsætningsvis findes også direktiver, hvor det er udtrykkeligt bestemt, at det er op til national ret at afgøre, om der foreligger et ansættelsesforhold omfattet af det pågældende direktiv. Det ses bl.a. i Direktivet om udstationering af arbejdstagere.⁸⁷ Af direktivets art. 2, stk.1 fremgår det, at: *"med henblik på anvendelsen af dette direktiv fortolkes begrebet arbejdstager som i lovgivningen i den medlemsstat, hvis områdearbejdstageren er udstationeret"*. Det er således det danske lønmodtagerbegreb, som vil have afgørende betydning for, om den pågældende arbejder falder inden for direktivets anvendelsesområde.

Fortolkning af arbejdstagerbegrebet har været genstand for mange sager for EU-domstolen. Navnlig er problematikken opstået i sager vedrørende arbejdstagerens fri bevægelighed og konkurrence.⁸⁸ Der har dog ikke været nogle sager, som direkte forsøger at fortolke arbejdstagerbegrebet i henhold til platformsarbejdere. EU Kommissionen har i længere tid været positivt stemt over for platformsökonomien, men erkender samtidig, at det medfører udfordringer i forhold til de forskellige afgrænsninger af både arbejderen, arbejdsgiveren og forbrugeren.⁸⁹

EU-domstolens afgørelser viser tydeligt, at det EU-retlige arbejdstagerbegreb ikke er entydigt.⁹⁰ I sag C-85/96⁹¹ udtales det i øvrigt, at arbejdstagerbegrebet afhænger af det konkrete retsområde, man befinder sig inden for. Det harmonerer med dansk ret, hvorefter en lønmodtager efter én lov ikke nødvendigvis anskues som lønmodtager efter en anden, se afsnit 3.2.1.1.

EU-domstolen har i en række afgørelser udtalt, at begrebet "arbejdstager" indeholdt i TEUF art. 45, ikke må fortolkes indskrænkende⁹² og afgørende ved vurdering af, om der er tale om en arbejdstager er, om personen i en vis periode udfører arbejde mod vederlag for en anden, og at arbejdet sker efter dennes anvisninger.⁹³ EU-Domstolen udtaler dog videre, at det er en forudsætning for, at en person kan kvalificeres

⁸⁶ Direktiv 89/391/EF

⁸⁷ Direktiv 96/71/EF

⁸⁸ [Schiek & Gideon, 2018.]

⁸⁹ [COM, 2016.]

⁹⁰ [Hasselbalch, 2018 – Lønmodtagerbegrebet i EU-retlig kontekst, s. 13.]

⁹¹ Domstolens Dom af 12. maj 1998. María Martínez Sala mod Freistaat Bayern.

⁹² Sag 53/81, D.M. Levin, Amsterdam mod Statssekretæren, Justitsministeriet, hvorefter arbejdstagere efter art. 45 TEUF er et EU-retligt begreb, som ikke tilkommer medlemsstaterne at definere, hvorfor Levin fik medhold i, at han var omfattet af arbejdstagerbegrebet, til trods for at Levin's indkomst lå under de vurderede nødvendige leve-omkostninger.

⁹³ Sag 66/85, Deborah Lawrie – Blum mod Land Baden-Württemberg, hvorefter en engelsk statsborger, ønskede at deltage i et kursus i Tyskland, men blev nægtet. Domstolene slog fast at der var tale om reel og effektiv beskæftigelse, vederlag og instruktionsbeføjelse, hvorfor Lawrie var omfattet af art. 39 EF og Sag C-357/89, V.J.M.

som arbejdstager, at denne udøver en reel og faktisk beskæftigelse, og at der således ikke blot er tale om et rent marginalt supplement.⁹⁴

Ud fra ovenstående udledes der således, at fra det EU-retlige perspektiv bygger lønmodtagerbegrebet på at: i) arbejdstageren skal udføre arbejdet ”for og under” instruktion af en anden mod vederlag, og at ii) arbejdet skal være faktisk og reel beskæftigelse som ikke kan klassificeres ved rent marginalt supplement.⁹⁵

3.2.1.4. I Litteraturen

For at se nærmere på, hvordan den retlige regulering i praksis skal forstås, ses der i det følgende på den litteratur, som behandler spørgsmålet.

Ole Hasselbalch opstiller fem vejledende momenter, som kan indgå i en vurdering af, om en given person er omfattet af lønmodtagerbegrebet.⁹⁶ Hver af de fem momenter er ikke i sig selv udslagsgivende, men giver et billede af, hvilke betragtninger der er egnet til at identificere, om der i en konkret situation vil være tale om et lønmodtagerforhold. Det vil ud fra nedenstående kunne ses, at de relevante momenter tager udgangspunkt i den danske lovgivning med tilhørende forarbejder, som er blevet gennemgået ovenfor.

3.2.1.4.1. Virksomhedens dispositionsret i det løbende kontraktforhold

At en virksomhed løbende i et kontraktforhold har ret til at træffe beslutninger vedrørende arbejdsudførelsen og de nærmere vilkår herom, taler for at der vil være tale om et lønmodtagerforhold. Ved vurdering af om en virksomhed i et konkret kontraktforhold har dispositionsret, skal der ses på, hvorvidt virksomheden har adgang til løbende at føre kontrol med arbejdet, samt om der eventuelt gælder en rapporteringspligt eller anden lignende foranstaltning. Det taler desuden for, at der foreligger et lønmodtagerforhold, hvis arbejdet er nærmere bestemt efter art og skal udføres inden for virksomhedens fastsatte arbejdstid.⁹⁷

3.2.1.4.2. Økonomiske mellemværende

Ved det økonomiske mellemværende sættes der fokus på vederlagets udmåling og art. Her anskuer man, hvorvidt der ydes et fast, periodisk vederlag såsom timeløn, 14 dages løn eller månedsløn, således at den

Raulin mod Minister van Onderwijs en Wetenschappen, hvor EU-domstolen fandt, at art. 45 kun finder anvendelse, når der udøves en faktisk, reel og effektiv beskæftigelse og kan ikke kun fremstå som rent marginalt supplement.

⁹⁴ Sag 53/81 D.M. Levin, Amsterdam mod Statssekretæren, Justitsministeriet

⁹⁵ Dette sidste krav synes dog efter senere praksis at være slækket, som udtrykkes i sag 316/13, hvor en handicappet person, der udførte ydelser under støtte af social-medicinsk karakter ansås som lønmodtager til trods for, at vederlaget var væsentligt mindre end mindstelønnen.

⁹⁶ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

⁹⁷ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

pågældende modtager betaling i forhold til den medgåede tid eller det tilvejebragte resultat.⁹⁸ Disse karakteristika vil være momenter, der peger i retning af, at den pågældende er lønmodtager.

3.2.1.4.3. Pligten til at udføre personligt arbejde

Pligten til at udføre arbejdet personligt betyder, at man ikke har mulighed for at lade en anden udføre arbejdet for sig.⁹⁹ En almindelig lønmodtager vil ikke kunne få en anden til at udføre dennes pågældende opgaver, da en arbejdskontrakt binder en personligt. En selvstændigt virkende tredjemand har i højere grad mulighed for at overdrage en opgave og eksempelvis sætte en underleverandør til at udføre opgaven.

3.2.1.4.4. Tilknytningen til virksomheden

Ved tilknytning til virksomheden vurderes arbejdets varighed og intensitet, og hvorvidt der blot er tale om et bijob eller om andet arbejde ikke kan bestrides ved siden af den pågældendes beskæftigelse.¹⁰⁰ Ligeledes vurderes det, om arbejdet udføres på arbejdsgiverens adresse eller ”ude af huset”. Dette kriterie er dog i den senere tid blevet tillagt mindre vægt, da behovet for at planlægge sin egen arbejdstid, og dispositionsretten over fleksible arbejdstider er blevet et mere udbredt fænomen.

3.2.1.4.5. Den sociale vurdering

Endelig vurderes det, om arbejdstageren på baggrund af sin sociale og erhvervmæssige stilling må sidestilles med en lønmodtager.¹⁰¹ Vurderingen bygger på administrativ praksis, hvor der er lagt vægt på det oprindelige kerneindhold i forholdet, og ikke kontraktens ydre karakteristika. Det bør dog påpeges, at det i sidste ende er domstolenes vurdering, hvorvidt dette subjektive kriterie bør tillægges mindre vægt.

3.2.1.4.6. Retspraksis

I det følgende vil to afgørelser blive analyseret. Afgørelserne viser, hvordan ovenstående momenter fortolkes i praksis. Der er hverken af en dansk domstol eller af EU-Domstolen taget stilling til spørgsmålet om, hvorvidt en platformsarbejder kan kvalificeres som en lønmodtager, og afgørelserne omhandler derfor ikke digitale arbejdsplatforme. Afgørelserne anvendes derimod til at illustrere, hvordan ovenstående momenter bliver fortolket i forhold til et konkret faktum.

I dom U 2007.2251 SH indgik en tandlæge og en tandlægeklinikindehaver en samarbejdsaftale, og der var efter aftalens ordlyd ikke tale om et funktionærforhold.¹⁰² Tandlægen skulle selvstændigt udføre sit job uden opsyn eller kontrol fra indehaveren, dog skulle ferie og arbejdstid aftales mellem parterne. Sø- og

⁹⁸ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

⁹⁹ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

¹⁰⁰ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

¹⁰¹ [Hasselbalch, 2018, s. 5.]

¹⁰² Tandlæge Nils Garnæs mod Tandlæge Niels Anthonisen: Adciteret Tandlægeselskabet Niels Anthonisen ApS, Sø- og Handelsrettens dom af 7. maj 2007.

Handelsretten valgte at tilsidesætte aftalens ordlyd og fandt, at tandlægen var omfattet af funktionærloven. Retten begrundede deres afgørelse med, at tandlægen ikke selv havde indflydelse på patientfordelingen, hvilken klinikassistent han ønskede at arbejde med eller hvilket udstyr der skulle indkøbes til klinikken. Den omstændighed, at tandlægen selv kunne udføre behandlingerne, som han havde det faglige ansvar for, adskilte sig ikke for tandlægens kollega, som havde funktionærstatus i virksomheden. Netop det faktum, at tandlægens kollega havde funktionærstatus, indgik også i rettens vurdering. Dette efterlader et indtryk af, at retten her foretog en rimelighedsbedømmelse, da det ikke synes rimeligt at give parterne forskellig retlig beskyttelse, når de reelt udførte samme slags arbejde under samme vilkår. Retten udtalte desuden vedrørende kontrol, at indehaveren reelt set havde adgang til at kontrollere tandlægens arbejde, og det var derfor ikke afgørende, om han rent faktisk udøvede sin kontrol. Det var således ovenstående restriktioner samt indehaverens *mulighed* for at føre kontrol med arbejdet, som var udslagsgivende i domstolens afgørelse af, om tandlægen udgjorde en lønmodtager i funktionærlovens forstand.

Østre Landsret kom frem til det modsatte resultat i U 1972.935 Ø, hvor en ansat tandlæge ikke var lønmodtager i funktionærlovens forstand.¹⁰³ Tandlægen var ansat som assistent til en anden tandlæge, men retten fandt, at stillingen var af selvstændig karakter og derfor ikke opfyldte kravet i funktionærlovens § 1, stk. 2, hvorefter *“han indtager en tjenestestilling, således at han er undergivet arbejdsgiverens instruktioner”*. Denne afgørelse blev begrundet af retten ved, at assistenten ikke var underlagt instruks fra arbejdsgiveren, og han havde selv stået for tilrettelæggelsen af arbejdet med patienterne. Endvidere havde assistenten selv kunne træffe afgørelse om sin arbejdstid og arbejdsforhold i øvrigt, uden at have en pligt til at underrette arbejdsgiveren om arbejdets udførelse.

En afgørelse af, hvorvidt en konkret platformsarbejder udøver arbejde som lønmodtager, vil således bero på en konkret helhedsvurdering, men ud fra ovenstående retspraksis illustreres hvordan virksomhedens løbende dispositionsret tillægges større værdi, når der træffes afgørelser om en person er omfattet af lønmodtagerbegrebet. Det kan desuden udledes, at det ved vurdering af en specifik case, ikke er afgørende, hvad der følger af en aftales ordlyd om, hvorvidt en person er lønmodtager eller ej, men at det afgørende for en domstols afgørelse er, hvordan forholdet mellem parterne i virkeligheden udleveres. Det har desuden betydning hvilken status andre arbejdere som udfører samme ydelse under samme vilkår har – enten internt i virksomheden eller i markedet generelt.

¹⁰³ Tandlæge Steffen Enevoldsen mod Tandlæge A. Alexander., Østre Landsrets dom af 29. juni 1972.

3.2.2. Sammenfatning af lønmodtagerbegrebet

I de ovenstående afsnit er relevant fortolkningsbidrag til en fastlæggelse af, hvornår der er tale om en lønmodtager efter dansk ret, blevet gennemgået.

Det ses ud fra dansk ret, EU-retten, litteratur og retspraksis, at der foreligger en bred definition af, hvad der kategoriseres som en lønmodtager. Til trods for, at det ikke er de samme afgrænsninger, der foretages, er der alligevel en vis enighed om de momenter, som lægges til grund, når vurderingen skal foretages. Forskellene mellem de tre afgrænsninger består i, hvor konkret og langt deres fortolkninger går. Eksempelvis har EU-retten kun tre overordnede momenter, men fortolkningen af de tre momenter indeholder flere af de samme elementer, som både Hasselbalch og dansk ret lægger vægt på. Hvor den danske arbejdsretlige lovgivning generelt forsøger at dække flest mulige forhold ved at anvende brede formuleringer, formår skatteretten dog at opstille hele 10 momenter, som indgår i den samlede vurdering af, hvornår der er tale om et tjenesteforhold. Ligeledes synes de EU-retlige momenter at være formuleret meget bredt, men skal samtidig være opfyldt kumulativt.

Både dansk-ret, EU-ret og Ole Hasselbalchs momenter lægger særligt vægt på, at arbejdsgiveren skal have en vis kontrol over arbejdstageren i form af at give instruktioner, hvilket typisk udmøntes i et over- underordnelsesforholdet. Arbejdsgiveren skal have mulighed for at gøre indgreb i det, som arbejdstageren foretager sig. Dernæst er vederlaget for arbejdet et vigtigt moment, som der lægges vægt på i alle tre tilfælde. Ligeledes vurderes tilknytningen til virksomheden at være et gennemgående træk, hvad end dette beror på det sociale eller vurdering af, hvorvidt arbejdet udføres for arbejdsgiverens regning og risiko og desuden udføres personligt.

Der hvor de tre ovenstående analysegrundlag adskiller sig, er navnlig når det drejer sig om arbejdets omfang. Hvor EU-retten sætter en nedre grænse, hvorefter det udførte arbejde skal være reelt og ikke af marginal karakter, anskues problemstillingen anderledes efter dansk ret, hvorefter det ikke er afgørende, hvorvidt der stilles krav til arbejdets tidsmæssige omfang.¹⁰⁴

Man ser, at Ole Hasselbalchs fem momenter udspringer af dels lovforarbejdere, men også de momenter domstolene har lagt vægt i forbindelse med afgrænsningen af en lønmodtager. Der vil i analysen af lønmodtagerbegrebet i forhold til platformsarbejderne blive taget udgangspunkt i den systematik, som fremføres af Ole Hasselbalchs fem momenter.

¹⁰⁴ Bemærkningerne i L 116, Folketinget 2017-2018, til § 2 sammenholdt med eksempelvis Funktionærlovens.

3.3. Platformsarbejdernes kvalifikation som lønmodtagere

I afsnit 3.2.1.4.1 - 3.2.1.4.5 er der redegjort for de retlige momenter, som indgår i en vurdering af, hvad der forstås ved en lønmodtager. Nedenfor vil platformsarbejdernes retlige kvalifikation vurderes i forhold til Happy Helper og Hilfrs indretning af deres forretning og aktiviteter. Formålet er at belyse, i hvilken grad arbejderne må antages at udgøre lønmodtagere og hvornår de vil udgøre selvstændige erhvervsdrivende.

Stifterne af både Happy Helper og Hilfr har udtalt, at der ikke foreligger en ansættelse af arbejderne, men at de blot fungerer som formidlere af rengøringsarbejdet mellem arbejderne og forbrugerne.¹⁰⁵ Adam Sebastian Hjort, medejer af Happy Helper, udtaler blandt andet i et interview med ugebladet A4, at platformene ikke har noget at gøre med en virksomhed i traditionel forstand:

*“Vi er en platform, der formidler kontakt mellem folk, der ønsker rengøring med den digital bookingproces og Helpers, der ønsker at gøre rent hos folk for at supplere deres indtægt i øvrigt. Lidt ligesom en datingside”.*¹⁰⁶

Platformenes egen opfattelse af, at de udelukkende har en formidlende rolle, og dermed ikke er arbejdsgivere, har ingen juridisk betydning. Med udgangspunkt i Ole Hasselbalchs fem gennemgåede momenter skal det derfor vurderes, hvordan platformenes konkrete indretning af deres drift, herunder vilkår for de ”ansatte”, beføjelser, kontrol mv., ud fra gældende ret vil kunne kvalificeres som et tjenesteforhold og der således eksisterer et egentlig ansættelsesforhold mellem platformene og arbejderne.

Analysen tager afsæt i en moderniseret tankegang om, at ansættelsesforhold i dag ofte vil være anderledes indrettet end førhen. Nogle af de momenter, der indføres som argumenter er ikke på nuværende tidspunkt blevet taget stilling til i dansk ret, hvorfor det vil være op til en domstol at vurdere momenternes vægtning.

3.3.1. Platformenes dispositionsret i rengøringsarbejdet

I det følgende vurderes det, om Happy Helper og Hilfrs (”platformene”) har dispositionsret i arbejdernes rengøringsarbejde, herunder mulighed for at gøre indgreb og overordnet have adgang til at bestemme over arbejderens rengøringsaktivitet.

1) Fastsættelse af vilkår

Platformene indleder det egentlige forhold med arbejderen ved, at arbejderen skal acceptere platformenes betingelser. Kontraktforholdet er baseret på aftalebetingelser, som platformene har konciperet alene, og

¹⁰⁵ Dette med undtagelse af Hilfr’s ”Super Hilfrs” som ansættes, og ligeledes er overenskomstbeskyttet. Disse Super Hilfrs bliver automatisk omfattet af overenskomsten efter de har arbejdet 100 timer, jf. § 1.

¹⁰⁶ [Friis, 2018.]

arbejderen har derfor ingen indflydelse på de nærmere betingelser. Betingelserne berør overordnede krav og specificerer ikke indgående forholdet parterne imellem.¹⁰⁷

Selve samtykket til forretningsbetingelserne kan opnås fra platformene via hjemmesiden, når de logger ind, hvor arbejderne (ligesom når de opretter sig) kan acceptere ændringerne foruden at have læst dem. Dette forhold vil umiddelbart kunne tale for, at platformene kan drage fordel af at fastsætte vilkår uden at arbejderne accepterer. Det pointeres dog, at platformene ikke har retten til ensidigt at ændre vilkårene.

2) Instruktionsbeføjelsen

Forinden at arbejderne sættes i gang med at gøre rent, screenes de af platformenes rekrutteringshold. Som led Happy Helpers rekrutteringsproces, skal arbejderne ("Helperne")¹⁰⁸ se en introduktionsvideo, som både består af en "manual" og "cleaning video".¹⁰⁹ Helperne bliver instrueret i, hvordan det forventes, at der bliver gjort rent. Happy Helper omtaler disse som "guidelines" og beskriver dem som rene anbefalinger til, hvordan de bør gøre. Happy Helper kommer med "gode råd", hvor ordvalget synes at være nøje valgt til at blive inden for denne kategorisering: *"With regard to the cleaning itself it might be necessary to tidy up before you start cleaning. Additionally, the bathroom should be cleaned last (...)".* Ordene som "please" og "should" indikerer, at Happy Helper opfordrer Helperen direkte til at adlyde deres "opfordring".

Den mundtlige manual efterfølges af en videopræsentation, hvor der vises en "step-by-step" videomanual af, hvordan Helperen skal gøre rent, eksempelvis *"1. Tidy up before cleaning"*, og derefter illustreres eksempler på, hvad dette indbefatter. Det gælder både, hvilket rengøringsmiddel de skal benytte og viser endda, hvornår Helperen skal udskifte kluden. Dette gør de, imens de illustrerer en hel rengøring, rum efter rum. Alle der således ansøger om at blive en del af Happy Helper, skal igennem den ovenstående "onboarding class".¹¹⁰ Happy Helper gennemgår denne "best practice" rengøring, som er Happy Helpers bud på, hvordan en rengøring af høj kvalitet skal udføres.¹¹¹

Helperne har desuden ikke mulighed for at "spole" frem i videoen da de ligeledes bliver testet i materialet efterfølgende. Der foreligger derfor et økonomisk incitament til at lytte efter, da testen har afgørende betydning for den screening, som Happy Helper foretager efterfølgende.

¹⁰⁷ Se bilag 3 om Forretningsbetingelserne.

¹⁰⁸ Det navn, som Happy Helper bruger til at omtale sine "ansatte".

¹⁰⁹ Happy Helper's rekrutteringsvideo.

¹¹⁰ [Happy Helper – Prospekt, 2018, s. 33.]

¹¹¹ [Happy Helper – Prospekt, 2018, s. 33.]

Hilfr foretager også en screening af rengøringsarbejderne ("Hilfrs")¹¹², hvor CEO Dennis Tue udtaler, at platformene vurderer, om arbejderne har erfaring, er gode til at kommunikere og virker energiske.¹¹³ Med andre ord formodes det, at der også her foretages en screening af arbejderne for at vurdere, om denne passer ind, og Hilfr kan stå inde for dennes arbejde. Hilfr adskiller sig fra Happy Helper, da de også har det de kalder "Super Hilfrs", som er de rengøringsarbejdere platformen specifikt har ansat. Dennis Tue udtaler, at der er sat "strengere krav" til deres screening.¹¹⁴

Hilfr har på nuværende tidspunkt ingen guidelines, og har derfor ikke samme instruktionsbeføjelse. Disse guidelines skulle angiveligt være i "støbeskeen".¹¹⁵ Det vides dog endnu ikke, hvor bredt deres fortolkning af disse guidelines vil gå.

På baggrund af ovenstående må det konkluderes, at platformene til en vis udstrækning har en instruktionsbeføjelse over for arbejderne. Instruktionerne kan ikke klassificeres som de af principiel karakter, og til trods for at Happy Helpers "*best practice guidelines*"¹¹⁶ ikke på samme måde er bindende (eller afgørende for arbejdet), udviser arbejderne en adfærd, hvorefter rengøringen skal foretages efter et vist niveau. Moderniserer man således definitionen af instruktionsbeføjelsen, må guidelines og manualer klart falde inden for definitionen.

Ole Hasselbalch diskuterer i øvrigt, at ordinære ansættelsesforhold i dag er anderledes indrettet end tidligere og har ført til, at meget af arbejdet er overladt til den enkeltes selvbestemmelse.¹¹⁷ Platformene kan ikke nøjes med at konstatere, at de ikke besidder instruktionsbeføjelsen, og det anses desuden ikke længere som et kriterie, der har afgørende betydning for, om der er tale om et ansættelsesforhold jf. ovenstående afsnit 3.2.1.4.1.

Det skal også påpeges, at instruktioner ikke i samme grad kan udføres ved rengøringsarbejde, da rengøringsarbejderen sjældent vil have sin arbejdsgiver til at kontrollere og instruere løbende. Her kunne det eksempelvis være obligatoriske træningsdage, som medarbejderen skal gennemføre for at blive en del af platformene, eller gennemgå forskellige kurser der sikrer medarbejderens kundskab til rengøring. Det er derfor ikke et fagområde som eksempelvis på et kontor eller lignende, hvor der løbende er sparring med platformenes øvrige ledere.

¹¹² Det som Hilfr kalder sine "ansatte".

¹¹³ Bilag 4.

¹¹⁴ Bilag 4.

¹¹⁵ Bilag 4.

¹¹⁶ [Happy Helper – Prospekt, 2018, s. 33.]

¹¹⁷ [Hasselbalch, 2018, s. 2.]

Instruktionsbeføjelsens karakter bliver også underbygget af platformenes screeningproces. Begge platforme har mulighed for at betragte alle ansøgere, og platformens accept er afgørende for at blive arbejder. De har derfor beføjelse til at sikre, at de arbejdere, der rekrutteres, vil leve op til de standarder, som platformene forinden har fastsat.

3) Kontrolbeføjelsen

Sag C-434/15 Asociación Profesional Elite Taxa v. Uber Systems Spain

Ved vurdering af om platformene opfylder betingelsen om kontrolbeføjelse, skal der ses nærmere på platformene. Når der i dag vurderes, hvad der skal forstås ved en arbejdsgivers kontrol over sine ansatte, vil begrebet blive fortolket bredere, end det traditionelt set er blevet. Da der hverken ved EU-domstolen eller ved en dansk domstol er sket en prøvelse af problemstillingen vedrørende platformsarbejdere som egentlig ansatte, baseres den følgende analyse på sagen C-434/15, hvor Asociación Profesional Elite Taxa som en erhvervssammenslutning af taxachauffører i Barcelona, Spanien, lagde sag mod Uber Spanien ved domstolen med påstand om udøvelse af illoyal konkurrence.¹¹⁸ Foranlediget heraf anmodede den spanske domstol EU-Domstolen om en præjudiciel afgørelse. Uanset at EU-domstolen ikke tog stilling til spørgsmålet om, hvorvidt der forelå et egentlig ansættelsesforhold mellem chaufførerne og Uber, er der alligevel nogle interessante udtalelser i dommen, som kan belyse, hvordan en arbejdsgivers kontrol over ansatte i dag kan fortolkes. I forslaget til afgørelsen fremsat af generaladvokaten udtales følgende kort om platformsarbejdere:

While this control is not exercised in the context of a traditional employer-employee relationship, one should not be fooled by appearances. Indirect control such as that exercised by Uber, based on financial incentives and decentralised passenger-led ratings, with a scale effect, makes it possible to manage in a way that is just as — if not more — effective than management based on formal orders given by an employer to his employees and direct control over the carrying out of such orders.¹¹⁹

Her udtaler generaladvokaten Maciej Szpunar vedrørende kontrol, at selvom Ubers kontrol over chaufførerne ikke er i overensstemmelse med, hvad der traditionelt forstås ved kontrol i tjenesteforhold, skal man ikke blive snydt af dette, da indirekte kontrol såsom økonomiske incitamenter og passagerens vurdering og feedback efter en afsluttet tur, gør Uber i stand til at have en kontrol over sine ”ansatte”.

Generaladvokatens udtalelse i forbindelse med sin fremlæggelse af et forslag til en sag, som er bragt for EU-Domstolen, er hverken bindende for sagens parter eller for EU-Domstolen, når de efterfølgende skal

¹¹⁸ C-434/15 Domstolens dom af 20. december 2017 Asociación Profesional Elite Taxi mod Uber Systems Spain, SL.

¹¹⁹ Generaladvokaten M. Szpunar udtalelse i C-434/15 Elite Taxi mod Uber Spain.

afsigte en dom i sagen. I denne sag vælger EU-Domstolen heller ikke i samme udstrækning som generaladvokaten at udtale sig vedrørende chaufførernes status som ansatte af Uber, men valgte i sin afgørelse af slutte sig til argumentationen vedrørende kontrol med følgende udtalelse:

*In addition, Uber exercises decisive influence over the conditions under which that service is provided by those drivers. On the latter point, it appears, inter alia, that Uber determines at least the maximum fare by means of the eponymous application, that the company receives that amount from the client before paying part of it to the nonprofessional driver of the vehicle, and that it exercises a certain control over the quality of the vehicles, the drivers and their conduct, which can, in some circumstances, result in their exclusion.*¹²⁰

EU-Domstolen udtaler her, at Uber som arbejdsgiver har afgørende indflydelse på rammerne for tjenesteydelsen, som bliver udført af chaufførerne, samt at de på anden vis, herunder ved krav til kvaliteten af køretøjet samt af de enkelte chauffører personligt, har en vis kontrol over chaufførernes arbejde. De har på baggrund af denne kontrol samtidig mulighed for at ekskludere personer for brug af tjenesten, hvis de ikke lever op til Ubers krav.

Uanset at ovenstående sag ikke direkte tager stilling til spørgsmålet om, hvorvidt chaufførerne hos Uber kan kvalificeres som lønmodtagere, er udtalelserne vedrørende i hvilken udstrækning en arbejdsgivers kontrol kan fortolkes, relevante at benytte i den følgende vurdering af, om Happy Helper og Hilfr som arbejdsgivere har kontrol over platformsarbejderne.

Kontrolbeføjelsen

Kontrollen mellem platformene og arbejderen illustreres ved flere eksempler. Ligesom det er tilfældet med Uber, benytter platformene sig også af ratingsystemer, check ind/check ud og andre økonomiske incitamenter, der fremmer deres kontrol af arbejderen.

Anmeldelsessystemet eller såkaldte ”reputation systems” er udgjort af tredjemand, som indsamler og offentliggør information vedrørende sælgers adfærd ex post.¹²¹ Anmeldelsessystemet er en essentiel del af forretningsstrategien for de fleste digitale platforme, da kunder har mulighed for at kommentere på kvaliteten og pålideligheden af det pågældende produkt. Andre brugere kan inddrage dette i deres beslutningsproces, hvilket er med til at minimere informationsasymmetrien og forøge markedsefficiensen.¹²²

¹²⁰ C-434/15 Elite Taxi mod Uber Spain.

¹²¹ [Kennes, 2007, s. 2.]

¹²² [Sänger & Pernul, 2018.]

Forbrugerne har både på Hilfr og Happy Helper mulighed for at anmelde arbejderne og give dem stjerner for, hvor godt de har udført arbejdet. Forbrugerne har ligeledes mulighed for at tilføje en kommentar, enten for at promotere arbejderne eller advare mod dennes færdigheder.¹²³ Anmeldelsessystemet giver forbrugeren mulighed for at se, hvor mange bookinger/rengøringer arbejderne har udført, men også hvor mange anmeldelser ratingen er baseret på. Man har endvidere mulighed for at afgrænse sin søgning, så man kan sortere efter, hvem der er bedømt bedst.

Det omtalte system har i princippet en decentraliserende effekt for platformene, da kontrolbeføjelsen umiddelbart overgår til forbrugeren og understøtter konkurrencen mellem arbejderne. Forretningsstrategien er med til at give et overordnet billede af, at platformene kun ejer systemet og den tilhørende adgang, men at selve forretningen reelt bliver drevet af den enkelte arbejder, der på egen hånd skal sørge for at klare sig godt og udføre en tilfredsstillende rengøring, for derved at få kunder.

Virkeligheden er imidlertid en anden, da anmeldelsessystemet i realiteten giver platformene en indirekte kontrol, som det også blev fremført ovenfor i sag C-434/15. Effekten kan observeres fra begge sider for selvom, at systemet sikrer, at de bedste rengøringsarbejder får de fleste kunder, så har platformene mulighed for at gennemse anmeldelserne og reagere herpå. Arbejderne har derfor et stærkt økonomisk incitament til at præstere sit bedste, da de kan risikere at blive deaktiveret (grundet inaktivitet) eller ikke få nogle kunder og dermed indtægt. På Hilfr fremgår det endvidere, at anmeldelsessystemet har en standardindstilling, hvor den bedst anmeldte står øverst. Alt andet lige, må man argumentere for, at dette ligeledes er favorabelt for rengøringsarbejderne, da den, der står øverst på listen, også opnår størst eksponering.

Kontrolbeføjelsen kommer også til udtryk i forhold med Happy Helpers stempelsystem – et slags ”check-in/check ud”-system.¹²⁴ Stempelsystemet er et velkendt fænomen der sikrer, at arbejderne ikke tidsregistrerer mere tid og dermed kun får udbetalt vederlag for det arbejde de faktisk præsterer. Udover at det sparer platformene for administrativt arbejde at afkode og indtaste timer, så opnår platformene en kontrol over, hvornår den pågældende arbejder. Platformene har en direkte indsigt i, hvor mange timer den pågældende har arbejdet, og kan i øvrigt sammenholde det med, hvor meget tid de bør bruge.

Udover stempelsystemet, tilbyder både Happy Helper og Hilfr et prisoverslag og timeforbrug, når forbrugeren indtaster sine rengøringsbehov. Eksempelvis vil en lejlighed på Frederiksberg på 45 kvadratmeter være anslået til at have et timeforbrug på 2,5 timer og koste mellem 130-150 kr. i timen.¹²⁵ Skal arbejderne gøre rent i en lejlighed, hvor timeforbruget anslås at være eksempelvis fem timer, skal

¹²³ [Hilfrs Hjemmeside, 2019] & [Happy Helpers Hjemmeside, 2019.]

¹²⁴ Det oplyses ikke, hvorvidt Hilfr også benytter sig af dette system.

¹²⁵ Beregnet på Happy Helpers hjemmeside: [Happy Helper – Booking, 2019.]

denne naturligvis ikke kunne vælge at gøre rent i otte timer og dermed opnå vederlag herfor. Er arbejderen derimod færdig før, formodes det, at man kan stemple ud før og få mindre i løn. Her medfører det økonomiske incitament dog formentlig, at arbejderen ikke vil stemple ud før, da dette kan føre til negative anmeldelser fra forbrugeren.

Endelig kommer adskillelsen mellem platformenes forskellige typer af rengøringsarbejdere. Både Hilfr og Happy Helper differentierer mellem almindelige ”Helpers”/”Hilfrs” og ”Plus Helpers”¹²⁶/”Super Hilfrs”¹²⁷. Man bliver Plus Helpers når man har ydet en ekstra indsats og fået gode anmeldelser. Derefter skal man godkendes af Happy Helpers support system, hvilket resulterer en anden ”arbejdstitel” og dermed andre timepriser. Når man bliver Super Helper, overgår man fra at være ”selvstændig” til at være ansat af Hilfr. Denne status opnås, når arbejderen har arbejdet over 100 timer og derudover er blevet godkendt af Hilfrs support system. Også her får arbejderen ligeledes en højere timepris, og får desuden ret til pension og sygedagpenge.¹²⁸

Herved giver Happy Helper og Hilfr arbejderen et økonomisk incitament til at arbejde mere og skabe gode resultater. Overgangen af den ene type arbejder til den anden, er ikke en afgørende faktor for kontrolbeføjelsen, men er alene med til at styrke arbejdernes økonomiske incitament til at fortsætte som arbejder på platformen.

3.3.2. Det økonomiske mellemværende

1) Betaling

Det økonomiske mellemværende afgøres blandt andet ud fra, hvordan betalingen forestår i det økonomiske mellemværende. Det fremgår efter både Happy Helpers og Hilfrs betingelser, at arbejderne selv fastsætter deres pris.¹²⁹ De er dog begge med til at fastsætte en minimumsløn for at sikre både arbejderen og dem selv en ordentlig fortjeneste.¹³⁰ Det står således den enkelte arbejder frit at fastsætte en pris, og kan desforuden frit observere, hvad sine konkurrenter tager i timepris. Det bør bemærkes, at selvom det står arbejderen frit at sætte denne pris, så vil de næppe tage overpris, og vil formentlig i starten lægge sig omkring minimumslønnen.

Når forbrugeren booker en arbejder, fremgår det af platformenes handelsbetingelser, at der udstedes en faktura mellem forbrugeren og platformene.¹³¹ Når arbejderen har stemplet ud via telefonen, og er færdig

¹²⁶ [Happy Helper – Support, 2019.]

¹²⁷ [Hilfrs hjemmeside – About Super Hilfrs.]

¹²⁸ [3F – Hilfrs overenskomst, 2018.]

¹²⁹ Platformenes forretningsbetingelser bilag 3.

¹³⁰ [Hilfrs hjemmeside – Super Hilfrs, 2019] & Happy Helpers Handelsbetingelser 2.pkt.

¹³¹ Happy Helpers handelsbetingelser pkt. 2 og [Hilfrs hjemmeside – vilkår, 2019] > betaling.

med at gøre rent, gennemføres betalingen fra forbrugeren til platformen. Platformen udbetaler derefter lønnen til den enkelte arbejder, og tager noget af lønnen som egen fortjeneste. Forbrugeren afregner derfor direkte til platformen, og har ikke et direkte økonomisk mellemværende med arbejderen.

Ad betalingen, foreligger der et yderligere moment, som taler imod lønmodtagebegrebet såsom, at der ikke er løn under sygdom og betalingen til arbejderen er betinget af, at han udfører det.¹³²

I forhold til indberetningen til Skattestyrelsen er udgangspunktet, at arbejderne selv forestår indberetningen, hvilket ellers som regel bliver gjort af en arbejdsgiver. I forhold til Happy Helper har de udarbejdet adskillelige guidelines og manualer, der både viser hvordan de indberetter til Skattestyrelsen, men også forklarende manualer af, hvorfor de skal sørge for at gøre det. Er der derimod tale om en Super Hilfr, vil Hilfr som arbejdsgiver stå for denne indberetning.

2) Driftsmateriel

Det er et fælles kendetegn at de to rengøringsplatforme ikke stiller rengøringsmidler- og udstyr til rådighed for arbejderen.¹³³ Her er det forbrugeren, som skal sørge for at stille rengøringsartiklerne til rådighed. Dette adskiller sig først og fremmest fra det konventionelle lønmodtagerforhold, hvor det forventes at arbejdsgiveren stiller driftsmateriel til rådighed. Dette forhold adskiller sig dog også fra øvrige typer af platforme såsom Uber, GoMore, DonkeyBike mv. hvor driftsmaterialet stilles til rådighed af arbejderen selv, eller af platformen.¹³⁴

For at komme nærmere en afklaring af dette forhold, kan, man drage parallelitet til, hvordan driftsmaterialet stilles til rådighed ved lignende situationer. I rengøring af private hjem, er der ofte tale om, at arbejderen er en 'selvstændig erhvervsdrivende', hvor de eksempelvis gør rent ved flere hjem i samme omgangskreds. Her forudsættes der ofte, at kunden stiller driftsmaterialet til rådighed, da det vil være besværligt for rengøringshjælpen at skulle medbringe både udstyr og midler. Ligeledes kan det formodes, at forskellige hjem har forskellige krav til, hvilke produkter der skal benyttes.

Til trods for, at situationen ikke taler for et lønmodtagerbegreb, så vurderes dette kriterie ikke at kunne have en afgørende effekt når den samlede vurdering foretages. Dette skyldes, at både Happy Helper og Hilfr ikke adskiller sig fra den øvrige kutyme i branchen.

¹³² Henvielse til Happy Helper's forretningsbetingelser, bilag 3.

¹³³ [Hilfrs hjemmeside – FAQ, 2019] og [Happy Helpers hjemmeside – artikler, 2018.]

¹³⁴ [Donkey Republic, 2019.]

3.3.3. Pligten til at udføre arbejdet personligt

Pligten til at udføre arbejdet personligt, er som det fremgår i 3.2.1.4.3, en mere væsentlig faktor i den samlede vurdering. Der ses på, i hvilken grad, det kræves, at vedkommende skal udføre arbejdet personligt. Det fremgår ikke af hverken Happy Helper eller Hilfr's forretningsbetingelser, hvorvidt arbejderen har pligt til at udføre arbejdet personligt. Der må dog være en formodning for, at arbejdet skal udføres personligt da forbrugeren har booket den pågældende ud fra anmeldelserne, og der ligeledes er mulighed for at efterlade "personlige" kommentarer. Endvidere har arbejderen selv bekræftet anmodningen, og formentlig kommunikeret med forbrugeren om levering af rengøringsydelsen.

Modsat har virksomheder (arbejdere, der opretter sig via et CVR nr.) også mulighed for at benytte sig af tjenesten. Her angives det ikke, hvem der præcist møder op. Ligeledes må der stilles spørgsmålstejn ved den situation, hvor en anden arbejder end den man har booket møder op. Her må det diskuteres, hvorvidt forbrugeren vil "afvise" arbejderens mulighed for at arbejde – eller lade den udføre arbejdet i stedet for den oprindelige.

3.3.4. Tilknytningen til virksomheden

Arbejderen bestemmer selv, hvor ofte han/hun har lyst til at arbejde, og styrer derfor selv arbejdets omfang. I øvrigt bestemmer arbejderen selv, hvornår denne ikke længere har lyst til at arbejde via platformen, og kan afmelde sig platformen uden varsel. Modsat har platformene mulighed for at deaktivere arbejderens profil, såfremt denne er inaktiv og arbejderen kan derfor føle sig forpligtet til at arbejde et hvis antal timer.

Platformene har foretaget et bevidst valg om, ikke at kalde sine arbejdere for "ansatte" eller i øvrigt kategorisere dem ved et velkendt navn. De har bevidst valgt at kalde dem for henholdsvis "Helpers" og "Hilfrs", så både arbejderne og andre ikke får et indtryk af, at de reelt er ansatte. Dette er i øvrigt et velkendt fænomen inde for mange andre platforme.¹³⁵ Kælenavnet synes dog derimod at have en anden effekt. Tværtimod giver det arbejderen en reel tilknytning og en følelse af at "høre til" noget.

Dette moment forstærkes i øvrigt af, at der på Happy Helpers sociale medier er blevet oprettet grupper, hvor arbejderne har mulighed for at kommunikere og bytte vagter med hinanden.¹³⁶ De har tilmed oprettet profiler, der sikrer at arbejderen bliver velintegreret som arbejder.¹³⁷ Alt andet lige må dette være en tilsvarende (og fornyet) model for et intranet, hvor beskeder m.v. kan offentliggøres i et lukket forum, som andre ikke har gavn af.

¹³⁵ [Task Rabbit, 2019.]

¹³⁶ [Facebook – Happy Helper Storkøbenhavn, 2019.]

¹³⁷ [Facebook – Onboarding Happy Helper, 2019.]

Hos Happy Helper er der på hjemmesiden også illustreret billeder af arbejderne, hvor der grafisk er indsat Happy Helpers logo på deres billeder.¹³⁸ Billedet tages rent fysisk ikke af Happy Helper, men derimod af arbejderne selv under rekrutteringsprocessen. Alle besøgene får dermed et indtryk, ligesom ved besøg på andre hjemmesider, at listen over "Helpers" er tilsvarende til listen over medarbejdere, hvorved de er ansatte.

Tilknytningen forstærkes slutvis (hos Happy Helper i hvert fald), at de under rekrutteringsvideoen advarer deres Helpers mod, at "mødes med forbrugeren uden for platformens tjeneste" og derved bruger platformen for eksponering, og laver særskilte aftaler med forbrugerne (og de derved kan "dele" det provenu, som Happy Helper tjener på formidlingen).¹³⁹ Denne trusselsform må sidestilles med den almindelige loyalitetspligt, der foreligger under et ansættelsesforhold.

3.3.5. Den sociale vurdering

Den sociale vurdering beror på, hvorvidt arbejderne kan sidestilles med en almindelig lønmodtager. Denne vurdering er svær at foretage, dels grundet det manglende lønmodtagerbegreb, men også grundet den manglende konsensus om, hvad der i dag skal forstås ved en lønmodtager.¹⁴⁰

Arbejderne fremstår i høj grad som lønmodtagere efter nogle af Ole Hasselbalchs momenter, og i mindre grad efter nogle andre. Det må påpeges, at disse momenter normalt udfordres ved mere konventionelle forhold, hvor det i højere grad kan kategoriseres om der er tale om et tjenesteforhold eller ej.

Her udfordrer både Happy Helper og Hilfr det klassiske lønmodtagerforhold, hvor det vurderes, at der er forhold der taler for, forhold der taler imod – og forhold der taler for noget helt tredje. Denne konstruktion illustrerer, at vurderingen ikke kan foretages ud fra, hvad der er velkendt som et lønmodtagerforhold i dag men snarere, hvad lønmodtager kan komme til at blive. Den retlige kvalifikation af arbejderne foretages i større omfang med udgangspunkt i ældre lovgivning og er et bevis på, at samfundet og traditionerne på arbejdsmarkedet har ændret sig. Forhold som instruktionsbeføjelse, fast arbejdssted, faste arbejdstider m.v. har ikke længere afgørende betydning for, hvorvidt der er tale om en lønmodtager. Det skyldes blandt andet, at der i dag er mange, som ønsker at tage hånd om deres egen tid og prioritere, hvornår de vil arbejde.

Samlet set, synes de momenter som taler for, at der er tale om lønmodtagerforhold såsom kontrolbeføjelsen, instruktionsbeføjelsen, pligten til at udføre arbejdet selv og det økonomiske mellemværende at have en

¹³⁸ [Happy Helper – Find Rengøringshjælp, 2019.]

¹³⁹ Happy Helper's rekrutteringsvideo.

¹⁴⁰ [Hasselbalch, 2018.]

tungere vægtning end de momenter, der taler imod såsom driftsmaterialet, tilknytningen til platformene, og egen kontrol over timepriser, og hvornår arbejdet skal udføres.

3.3.6. *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick case no 11-46739 EK*

Den ovenstående klassifikation af tjenesteforholdet mangler i høj grad passende retspraksis fra den digitale økonomi, som kan være med til at præcisere placeringen af de forskellige momenter. Der er som anført tidligere ingen retspraksis eller kendelser i Danmark, hvor arbejdsplatformenes retlige placering bliver omtalt. Det synes derfor at være relevant at inddrage retspraksis uden fra Danmark med henblik på at kunne drage paralleller til at understøtte analysen.

Uber er blevet stævnet mange gange både inden for EU, men også i USA og har derfor været en banebrydende platformsydelse for klassificeringen af lønmodtagernes retlige kvalifikation. Det skyldes hovedsageligt, at mange udbydere mener, at Uber skal betragtes som arbejdstagere i den arbejdsretlige forstand.¹⁴¹ Således inddrages *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick case 11-46739 EK*, afsagt af Labor Commissioner California som netop tager stilling til dette spørgsmål. Da amerikansk ret er underlagt en anden retskultur end den danske, kan denne sag derfor kun bruges overordnet for at vurdere, hvilke momenter domstolene lægger vægt på parallel-dragningen. Man må dermed tage forbehold for, at regelsættene ikke kan ligestilles.

California Labor Commission har i sagen fra 2015 bestemt, at en konkret Uber-chauffør var arbejdstager.¹⁴² Sagen gør sig dog kun gældende for den pågældende chauffør og kan ikke anvendes analogt i lignende sager. Om ikke andet, benyttes sagen til at oplyse fremgangen og stillingtagen til spørgsmålet inden for digitaløkonomien. Til brug for sagens analyse anvendte California Labor Commission ”The Borello Test”, som er en test der er med til at fastslå, hvorvidt der er tale om et tjenesteforhold.¹⁴³

Borello testen benyttes således når individer skal vurderes, som enten lønmodtagere eller ”*independent contractors*”.¹⁴⁴ Testen omfatter 9 momenter, hvor det blandt andet vurderes i) *om personen der udfører tjenesteydelser, er beskæftiget med et erhverv eller en virksomhed, der adskiller sig fra dennes*, ii) *om arbejdet er en del af den påståede arbejdsgivers almindelige forretninger eller ej*, iii) *om personen eller arbejdstageren leverer redskaber til arbejdets udførelse*, iv) *og den påståede medarbejders mulighed for fortjeneste eller tab afhængig af hans eller hendes ledelsesmæssige færdigheder mv.*¹⁴⁵ Ligesom i de

¹⁴¹ [Sørensen, 2017, s. 191.]

¹⁴² *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick case no 11-46739 EK*, afsagt af Labor Commissioner California.

¹⁴³ *S. G. BORELLO & SONS, INC., Plaintiff and Appellant, v. DEPARTMENT OF INDUSTRIAL RELATIONS*, [No. S003956. Supreme Court of California. March 23, 1989.] og *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick*, case no. 11-46739 EK, Labor Commissioner California, side 6, linjer 23-26.

¹⁴⁴ [Pepper Hamilton, 2018.]

¹⁴⁵ *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick*. side 6, linjer 26-27 & side 7, linje 1-16.

ovenstående momenter opstillet af Ole Hasselbalch er Borello testen kun med til at opstille forskellige analysemomenter, hvorfra den samlede vurderingen udspringer af. Testen baseres på en samlet vurdering, hvorved det ikke er alle momenter som nødvendigvis skal imødekommes eller nyde samme vægtning.

Retten henviste til *Yellow Cab Cooperative v. Workers compensation Appeals Board (1991)*, 226, *Cal.App.3d 1288*, hvor Borello testen også blev brugt. Her citerede de "(...) *Although some of the factors in this case can be indicative of the workers being independent contractors, the overriding factor is that the persons performing the work are not engaged in occupations or businesses distinct from that of [Defendants]*".¹⁴⁶ Og selvom der forelå momenter, der kunne pege i retning af, at chaufførerne var selvstændige erhvervsdrivende, bliver dette overvundet af, at chaufførerne udførte kørsel, som måtte antages at være hovedkernen i forretningen.

Retten lagde ligeledes til grund, at der måtte være tale om et tjenesteforhold eftersom Uber havde en "gennemtrængende" kontrol over den overordnede drift, hvorefter arbejdernes forpligtelser var en integrerede del af driften, og at arbejdets karakter ikke lægger op til at der skal udøves fuld kontrol.¹⁴⁷ Snarere er det vurderingen, om de kan udøve den "nødvendige kontrol".¹⁴⁸ *"The minimal degree of control that the employer exercised over the details of the worker was not considered dispositive because the work did not require a high degree of skill and it was an integral part of the employer's business."*¹⁴⁹

Selvom Uber i høj grad forsøgte at argumentere for, at chaufførerne både stod for deres drift og vedligeholdelse af deres egne biler, og de desforuden kun var en formidlingsplatform der muliggjorde transportvirksomhed, fastlagde retten at Uber var involveret i alle aspekter af forretningen og driften – og at chaufføren ikke på egen hånd havde private systemer, som den benyttede sig af for at være chauffør. Endvidere lagde retten vægt på, at uden chaufførerne ville Uber slet ikke eksistere.¹⁵⁰

Som anført ovenfor, så har denne afgørelse kun betydning for den pågældende chauffør og kan derfor ikke bruges generelt, selvom at der i øjeblikket kører en langt større verserende sag for mange Uber chauffører i Californien.¹⁵¹ Sagen skal afsiges af den Californiske Supreme Court, hvor det for nyligt er blevet afgjort, at Uber har bevisbyrden med at overbevise dommerne om, at de ikke er en transportvirksomhed.¹⁵² Denne

¹⁴⁶ Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick. side 7, linjer 22-27.

¹⁴⁷ Den samme vurdering blev foretaget ved sag C-434/15 Asociación Profesional Elite Taxa v. Uber Systems Spain.

¹⁴⁸ [Weber & Turcios, 2015] og Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick, side 8, linjer 2-4.

¹⁴⁹ Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick., side 8, linjer 5-7.

¹⁵⁰ Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick., side 8, linjer 26-27.

¹⁵¹ [Uber lawsuit, 2018.]

¹⁵² Ibid.

sag må utvivlsomt få betydning for retstillingen af Uber og andre transporteringsplatforme, hvor lignende sager kører og muligvis medføre at hele Ubers forretningsmodel skal modificeres.¹⁵³

I Weber og Turcios artikel om nærværende sag nævner de, at nogle af de argumenter i denne sag vil kunne påvirke mange andre virksomheder inden for deleøkonomien, som har lignende forretningsmodeller som Uber, hvor man bruger ”uafhængige” arbejdere til at rengøre, udbringe varer, købe ind eller levere andre tjenesteydelser via en applikation eller anden virtuel markedsplads.¹⁵⁴ Hvis de uafhængige parter bliver reklassificeret som værende medarbejdere, vil platformene skulle stå over for betydelige højere omkostninger, da man pludselig skal sikre medarbejderen i forhold til mindsteløn, overarbejde, lønningsafgifter, arbejdsløshedsunderstøttelse mv. for hver enkelt medarbejder.¹⁵⁵

3.3.7. Sammenfatning

Vurderingen af hvorvidt Helpers og Hilfrs er lønmodtagere beror på en konkret vurdering. Som nævnt i afsnit 3.3.5, er der omstændigheder der peger i begge retninger, og det er således svært at give et entydigt svar på, om forholdet udgør et ansættelsesforhold. Det skal afgøres ud fra det enkelte forhold mellem arbejderen og platformene, eftersom der foreligger mange forskellige ”typer” af arbejdere. Eksempelvis findes der arbejdere, som blot arbejder 3 timer om ugen, og nogle som arbejder 37 timer om ugen. Lige så foreligger der forskelle mellem de to virksomheder i forhold til, hvor langt de vælger at gå i forhold til de forskellige forhold. Det er derfor endnu en vurderingssag om platformene skal differentieres i henhold til de enkelte forbehold de tager for at komme uden om et tjenesteforhold, eller hvorvidt de bør vurderes samlet grundet den overordnede forretningsstruktur. Det ligger nemlig klart, at Happy Helper på nuværende tidspunkt vurderes til at gå ”længere” i forbindelse med de ovenstående fem momenter, end hvad Hilfr gør. Hilfr har i øvrigt valgt at beskæftige arbejdere, som rent faktisk er ansatte.

Ud fra både retspraksis og Ole Hasselbalchs momenter kan det være svært at forestille sig, at der kan bestå et lønmodtagerforhold, såfremt det første kriterie om dispositionsretten i 3.3.1. ikke er opfyldt. Instruktionsbeføjelsen og kontrolbeføjelsen må dog jf. afsnit 3.3.1 være opfyldt i et sådant omfang, at betingelsen anses for at være opfyldt. Det gælder i øvrigt for begge virksomheder.

I forhold til det økonomiske mellemværende er der argumenter for og imod. Betalingen sker som anført via platformene, og betales i øvrigt når arbejderen har udført arbejdet. Der er således ikke en fast månedlig betaling, men snarere mod det faktiske udførte arbejde. Ligeledes stiller platformene ikke driftsmateriale

¹⁵³ O’Connor v. Uber Techs., Inc., Case No. 13-cv-03826 og Cotter v. Lyft, Inc., Case No. 13-cv-04065.

¹⁵⁴ [Weber & Turcios, 2015, side 3.]

¹⁵⁵ Se afsnit 4.2.2.1.

til rådighed, da dette forventes at blive gjort af forbrugeren. Isolerer man denne betingelse alene, så må det stå klart, at dette kriterie anses ikke for at være opfyldt, og arbejderne ikke er lønmodtagere i denne forstand.

Et punkt, hvor de to virksomheder adskiller sig fra hinanden, er i forhold til den overordnede tilknytning til virksomheden. Her ses bl.a. at Happy Helper gør mere ud af at skabe et samfund/community for sine "Helpers", hvor det ikke fremgår at Hilfr forsøger at gøre noget tilsvarende for sine Hilfrs. Ligeledes når det drejer sig om rekrutteringen, hvor Happy Helper har sørget for at arbejderne gennemgår en manual, inddrager billeder, og sørger for at de er forenelige med platformenes øvrige handelsbetingelser har Hilfr en lidt mere forenklet tilgang at gå til værks. Når man ansøger om at blive en Hilfr, er det blot op til Hilfr at vurdere, hvorvidt vedkommende skal rekrutteres.

Når dette er lagt til grund, så synes sammenligningen med øvrige lønmodtagere at tale for ansættelsesforholdet. Der er tale om ansatte, der i stedet for at virke som selvstændig erhvervsdrivende vælger at yde rengøring igennem en platform. Det er et selvstændigt valg, arbejderne har truffet i stedet for at eksponere sine ydelser igennem andre midler, såsom Den Blå Avis, Facebook og andre virtuelle markedsplatforme. Til trods for, at de fastsætter deres egne timepriser og hvornår arbejdet udføres, må man have i mente, at dette forhold skal belyses ud fra en social vurdering. I dag foreligger der et større behov for at fastsætte egne timer, hvor arbejdet anses for at være en mere fleksibel og alsidig tjeneste, end hvad det tidligere har budt på.¹⁵⁶

Ole Hasselbalch nævner desuden, at disse platformsordninger i deres forskellige varianter kan volde betydelige vanskeligheder med kvalifikationen af de optrædende aktører og henviser til sag C-434/15, hvorefter Uber's chauffører havde ligheder med et lønmodtager/arbejdsgiverforhold og var derfor omfattet af begrebet tjenesteydelse på transportområdet, jf. artikel 58, stk. 1 TEUF.¹⁵⁷ Det illustreres således, at der fra EU's side er åbnet op en nyfortolkning af lønmodtagerbegrebet, hvilket kan have afgørende betydning for platforme fremadrettet.

Det må pointeres, at den danske arbejdsret ikke *er opdateret på en måde*, hvorefter den kan tage hensyn til disse former for arbejde, og der derfor rent juridisk ikke er gjort et forsøg på at komme nærmere på at klassificere dem. Ekspertener inden for arbejdsretten forholder sig ikke direkte til problemstillingen, hvor de eksempelvis foreslår måder, hvorpå man kan imødekomme problemet. I stedet indgår arbejderne, platformene og forbrugerne aftaler, som der ingen kender den retlige virkemåde af, fordi de befinder sig i en gråzone.

¹⁵⁶ [Batchelor & Kiil, 2018.]

¹⁵⁷ [Hasselbalch, 2018, s. 72.]

Vurderingen kan blive sammenstillet med ovenstående sag *Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick*, hvor retten fremfører argumenter, som også kan bruges i denne situation. For både Happy Helper og Hilfr påstår, ligesom Uber, at de blot agerer formidlere for en selvstændig erhvervsdrivende og en forbruger. Hertil må man foretage samme diskussion om, hvorvidt Hilfr og Happy Helper er teknologivirksomheder, eller om de er rengøringsvirksomheder. Hertil kan påpeges, at hvis ikke det var for henholdsvis Helperne og Hilfrerne, så ville hverken Happy Helper eller Hilfr have en forretning.

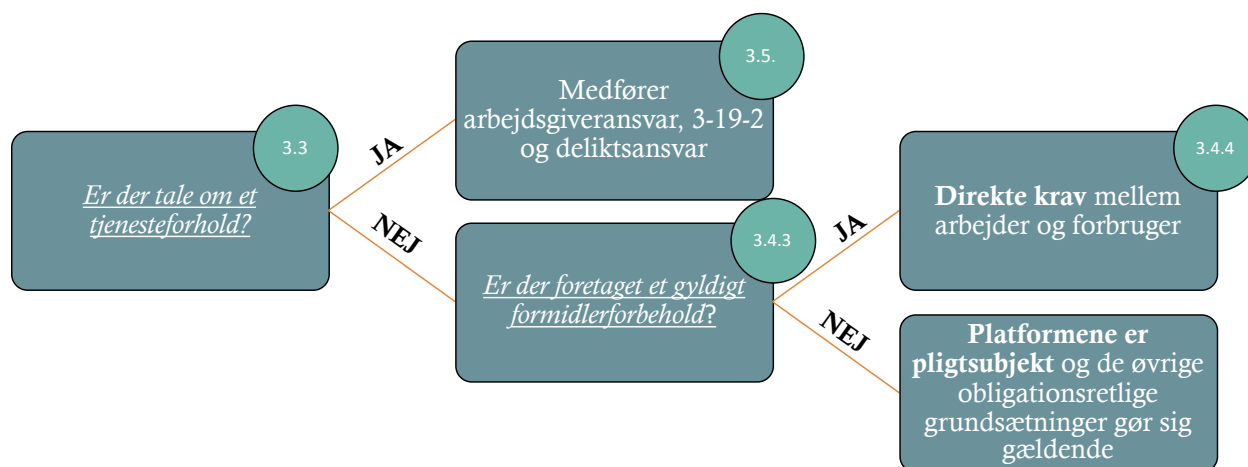
Det står klart, at arbejderne i denne forstand adskiller sig fra øvrige lønmodtagere, men omvendt ikke kan klassificeres, som selvstændige erhvervsdrivende. I den amerikanske sag *Cotter v. Lyft* (hvor samme spørgsmål om den Uber-lignende virksomhed Lyft udgjorde arbejdsgiver), fremfører Dommer Vince Chhabria en stærk metafor, som illustrerer udfordringen forbundet med at klassificere disse typer af arbejdere: *"The jury in this case will be handed a square peg and asked to choose between two round holes"*.¹⁵⁸ Den samme udfordring består i dansk ret og man står derfor i en situation, hvor arbejderne ikke retligt kan placeres og risikerer at blive udnyttet.

Vælger man en moderne og dynamisk tilgang til problemstillingen, synes arbejderne utvivlsomt at udgøre lønmodtagere, som nærmere kunne defineres som *hybride lønmodtagere*. Hertil henvises til vikarer og deltidsarbejdere. Igennem disse accepteres love arbejdernes forskelle fra øvrige lønmodtagere. Herved sikres arbejdernes rettigheder på lige fod med andre lønmodtagere, samtidig med at sikre forholdet med modkontrahenten, eksempelvis vikarbureauet. Om ikke andet står det klart, at nærværende problemstilling om arbejdernes kvalifikation, bør afprøves ved domstolene for den korrekte konklusion, da der på nuværende tidspunkt foreligger for mange usikkerhedsfaktorer, som ville medføre en ufuldstændig konklusion.

3.4. De kontraktretlige konsekvenser i trepartsforholdet

Sondringen mellem, hvorvidt personen som udbyder arbejde gennem platformen, skal karakteriseres som *lønmodtager* eller som *selvstændig erhvervsdrivende*, er helt afgørende for den retlige kvalifikation mellem parterne i trepartsforholdet. Den retlige kvalifikation har nemlig en afgørende betydning, for hvem forbrugeren har mulighed for at rette et krav mod i al almindelighed – og dermed den der anses som pligtsubjekt, og særligt relevant med afsæt i Hilfr og Happy Helper – hvem forbrugeren kan rejse et krav mod, hvis der foreligger et kontraktbrud.

¹⁵⁸ *Cotter V. Lyft* 60, F. Supp. 3d 1067, 1081 (N.D Cal. 2015).



Figur 3.1. Overblik for platformenes retlige udfaldsmuligheder (egen tilvirkning)

Der indledes i nedenstående med en fremstilling af det aftaleretlige udgangspunkt om relativitetsprincippet (afsnit 3.4.1). hvorefter de retlige figurer i mellemmandsretten bliver belyst (afsnit i 3.4.2) med særligt fokus på formidleren (afsnit 3.4.3). Herefter ses på situationen, hvor platformen opfylder betingelser for at være formidler, og arbejderne derfor har status som selvstændig erhvervsdrivende (afsnit 3.4.2). Derefter rykkes fokus over på de forskellige risici, der følger for en digital platform, hvis denne bliver kvalificeret som arbejdsgiver for arbejderne som lønmodtagere - her med fokus på arbejdsretligt lovgivning og arbejdsgivers ansvar for krav inden for kontrakt og delikt (afsnit 3.5.3).

3.4.1. Relativitetsprincippet

Det altovervejende udgangspunkt efter dansk ret er, at en aftale kun har retsvirkning for dens parter, og en kontrakt dermed ikke vil have retsvirkning for tredjemand. Denne grundsætning er nærmere anerkendt som princippet om aftalers relativitet eller blot relativitetsprincippet.¹⁵⁹

Princippet indebærer i praksis ved traditionelle køb mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, at forbrugeren i tilfælde af, at der foreligger en mangel ved en købt vare, kan rette sit krav mod den direkte aftalepart eksempelvis en forhandler, hvor forbrugeren har købt sin vare. Forbrugeren retlige udgangspunkt er derfor, at denne kan rette et krav direkte mod den virksomhed som varen er købt. Forbrugeren behøver derfor ikke at undersøge, hvem en eventuel producent eller anden tidligere mellemmand i afsætningskæden er.¹⁶⁰

¹⁵⁹ [Andersen & Lookofsky, 2015, s. 433.]

¹⁶⁰ [Østergaard, 2016, s. 107.]

Afhandlingens fokus på elektronisk handel via digitale arbejdsplatforme indebærer for forbrugeren, at det kan være vanskeligt at kvalificere, hvilken retlig status den digitale platform har i forhold til forbrugeren. Ifølge Vibe Ulfbeck, udfordrer den moderne verden relativitetsprincippet udgangspunkt. Da der er set flere undtagelser til princippet, kan det diskuteres, hvilken betydning relativitetsprincippet har, når det skal vurderes om en forbruger kan rette krav mod ved køb på en digital platform.¹⁶¹

Når en forbruger køber rengøringsydelsen via en platform, vil der være tale om et forbrugerkøb. Dette defineres som et køb, hvor en erhvervsdrivende som led i sit erhverv, indgår en aftale med en køber (forbrugeren) som hovedsageligt handler uden for sit erhverv.¹⁶² Afhandlingens afgrænsning fra handelskøb medvirker, at køber af rengøringsydelsen i denne fremstilling, vil være en forbruger som køber rengøring til privat brug. Den erhvervsdrivende defineres som en sælger af rengøring, hvad end dette udgøres af platformen, eller den enkelte arbejder som selvstændig erhvervsdrivende. Denne sondring mellem, hvem af parterne som retligt kvalificeres som den *korrekte aftalepart* som erhvervsdrivende behandles nedenfor, men uanset denne behandling, vil der i begge henseende være tale om et køb mellem en erhvervsdrivende og en forbruger.

Som nævnt i afsnit 2.4 finder købelovens bestemmelser vedrørende misligholdelse, pris, levering og risikoens overgang finder ikke anvendelse på afhandlingens cases, da salg af rengøring karakteriseres som salg af en tjenesteydelse, som ikke er omfattet af købeloven jf. U 2010.332 Ø. Ved løsning af en problemstilling vedrørende en tjenesteydelse, vil det i stedet være de almindelige obligationsretlige grundsætninger som anvendes, samt eventuelt anden lovgivning som både omfatter køb af varer og tjenesteydelser, eksempelvis ved spørgsmålet om fortrydelsesret, hvor en forbrugeraftale vil være omfattet, jf. lovens § 2, stk. 1.¹⁶³

Den retlige kvalifikation af en digital arbejdsplatform som mellemmand, har betydning for, hvem forbrugeren kan rette et krav i mod, herunder særligt i tilfælde hvor der foreligger et brud på kontrakten mellem parterne.¹⁶⁴

3.4.2. Overblik over mellemmandsretten

Hvis det ved en domstol vurderes, at platformen *ikke* opfylder betingelserne opstillet i afsnit 3.3 for at være arbejdsgiver, vil platformen her fungere som en mellemmand mellem arbejderen og forbrugeren. Det er her centralt at vurdere, hvorvidt platformen som mellemmand vil være pligtsubjekt og dermed kunne blive

¹⁶¹ [Ulfbeck, 2000, s. 59.]

¹⁶² Se f.eks. definitionen i aftaleloven § 38 a, stk. 2 eller købelovens § 4 a, stk. 1.

¹⁶³ Medmindre der foreligger en *lex specialis* såsom Pakkerejsedirektivet.

¹⁶⁴ [Østergaard, 2016, s. 107.]

mødt af krav fra køberen af rengøringsydelsen. For at kunne tage stilling til dette, skal det afgøres hvilken mellemmandsform, den digitale platform bliver omfattet af.¹⁶⁵

Der skelnes i mellemmandsretten mellem forskellige hovedgrupper af mellemmænd, og ifølge Lynge Andersen og Madsen, kan der opdeles mellem fuldmægtige, kommissionærer, handelsagenter, handelsrejsende, mæglere, formidlere og bude.¹⁶⁶

Analysen i 3.3.7 viser, at platformene ikke umiddelbart falder ind under de traditionelle mellemmandsretlige figurer¹⁶⁷, men i praksis ses det, at platformene på egen hånd har placeret dem selv som formidlere. Der er i art. 3, nr. 9 i direktivforslaget til pakkerejsedirektivet, senere implementeret i Lov 2017-12-26 nr. 1666 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer § 5, stk. 1, nr. 7, indeholdt, at der ved en formidler skal forstås en erhvervsdrivende, som ikke er rejsearrangør, men som sælger eller udbyder pakkerejser, som er sammensat af en rejsearrangør. Da dette formidlerbegreb ikke synes at have selvstændigt EU-retligt indhold, skal begrebet vurderes ud fra kontraktens *lex causae*.¹⁶⁸ I trepartsforholdet mellem platformen, arbejderen og forbrugeren indebærer dette, at formidlerbegrebet skal vurderes efter dansk materiel ret. Domstolene har i flere tilfælde afsagt domme, som netop accepterer muligheden for, at en digital platform efter dansk ret kan have en formidlerrolle.¹⁶⁹

Dommen U 2018.574 V er et eksempel på en afgørelse, hvor domstolen fandt at den digitale platform alene havde rolle som formidler. Spørgsmålet, som blev rejst for domstolen, var, om Booking.com kunne gøres ansvarlig for opfyldelse af en aftale om overnatning på et svensk gårdhotel, som forbrugeren havde booket igennem Booking.com platformen. Det var Booking.com.BV, som anlagde sagen mod forbrugeren med påstand om, at platformen ikke var direkte aftalepart og dermed ikke ansvarlig for opfyldelse af aftalen. I første omgang frifandt byretten forbrugeren for platformenes påstand. Booking.com.BV ankede herefter dommen, hvorefter Landsretten fandt, at forbrugeren ved sin accept af platformens vilkår og betingelser burde have forstået, at han havde indgået en aftale med overnatningsstedet, og Booking.com blev derfor frifundet, med henvisning til at de udelukkende optrådte som formidler.

Det skal i forbindelse med ovenstående dom in mente bemærkes, at der her ikke var tale om en arbejdsplatform som Happy Helper og Hilf. Den nærmere vurdering af, om en domstol rent faktisk vil give

¹⁶⁵ [Østergaard, 2016, s. 108.]

¹⁶⁶ [Andersen & Madsen, 2017, s. 263.]

¹⁶⁷ [Karstoft, 2006]. Det følger af denne artikel at de enkelte platforme kvalificeres forskelligt, og at det generelt er svært at få de digitale platforme til at passe i de traditionelle mellemmandsretlige figurer.

¹⁶⁸ [Østergaard & Nielsen, 2016]

¹⁶⁹ Her henvises der i øvrigt til FRE-13/01800 om levering af mangelfuld sofa og U 2018.574 V (Booking.com).

dem ret udelukkende at have en rolle som formidler, er på nuværende tidspunkt uvist. Der skal derfor i det følgende både ses for platformen som henholdsvis formidler og arbejdsgiver.

3.4.3. *Formidleren*

Arbejdsplatformene kan teoretisk karakteriseres ved at være elektroniske og kommercielle bindeled mellem platformsarbejderen og køberen (forbrugeren), som derfor retligt vil have kvalifikation som værende *formidlere*.¹⁷⁰ Platformens rolle i denne konstellation er at etablere en kontakt mellem arbejderen og køberen, som efterfølgende kan indgå en aftale med hinanden.

Der gælder som *formidler*, at platformen som udgangspunkt ikke er pligtsubjekt over for køberen. Dette har den retlige konsekvens i forholdet mellem en formidlingsplatform og en arbejder, at det ikke er formidleren som er bundet af kontrakten. Platformen vil derfor ikke kunne blive mødt af krav i forbindelse med arbejdet jf. princippet om kontraktens relativitet. Det vil omvendt være platformsarbejderen som er bundet af kontrakten og derfor vil kunne gøres ansvarlig for eventuelle krav i forbindelse med opfyldelse af kontrakten med forbrugeren.¹⁷¹

Dette retlige udgangspunkt blev udfordret af domstolens afgørelse i U 2016.1062 Ø, nærmere omtalt GoLeif dommen. Her blev der rejst spørgsmål om, hvorvidt den online rejseportal GoLife.dk havde pligt til at betale en erstatningsrejse til en forbruger efter flyselskabet Cimber Sterling gik konkurs. Forbrugeren havde i 2012 købt flybilletter til Frankrig på rejseportalen GoLife.dk, som er ejet af Den Danske Rejsegruppe. Inden forbrugeren skulle hjem til København igen, gik flyselskabet Cimber Sterling konkurs. Den Danske Rejsegruppe nægtede at betale en erstatningsrejse til forbrugeren med henvisning til, at de kun var formidlere af flybilletterne, og henviste til Cimber Sterling som forbrugers direkte aftalepart. Østre Landsret fandt at forbrugeren med rette gik ud fra at rejseportalen var direkte aftalepart, og rejseportalen var derfor forpligtet til at betale en erstatningsrejse.¹⁷²

GoLeif dommen giver et billede af de krav, der i dag er til tydeliggørelse af platformenes formidlerrolle, hvis de ikke skal risikere at være ansvarlige for aftalens opfyldelse. Ved vurdering af, om en virksomhed i tilstrækkelig grad har gjort opmærksom på et formidlerforbehold, vil den faktor, at købet sker elektronisk spille en stor rolle. Den elektroniske handel kan give anledning til, at den gennemsnitlige forbruger kan have svært ved at overskue, med hvem, og på hvilket retligt grundlag, de har indgået en handel. Der stilles

¹⁷⁰ [Østergaard & Jakobsen, 2019, s. 10.]

¹⁷¹ [Østergaard & Jakobsen, 2019, s. 13.]

¹⁷² Forbrugerombudsmanden som mandatar for Martin Windfeld Velin mod Den Danske Rejsegruppe filial af Svenska Resegruppen AB, Østre Landsrets dom af 18. november 2015.

derfor krav til, at platformen tydeligt gør køberen opmærksom på, at der ikke er tale om et *traditionelt* køb, hvor platformen retligt kan gøres ansvarlig, ved eksempelvis en mangel.¹⁷³

Et andet eksempel fra praksis er sag nr. FRE-12/14146, hvor en forbruger via et dealsite havde købt en cykel. Der viste sig efterfølgende at være en mangel ved cyklen, hvorefter der blev rejst spørgsmål om, hvorvidt dealsitet kunne gøres ansvarlig som forbrugerens direkte aftalepart, eller skulle anses som formidler mellem forbruger og cykelleverandøren. Det fremgik blandt andet af Forbrugerklagenævnets afgørelse, at:

“Det er flertallets vurdering, at det konkrete dealsite ikke tilstrækkelig klart og tydeligt har tilkendegivet, at dealsitet alene har optrådt som formidler. Endvidere giver dealsitet ikke klart og tydeligt forbruger den indtryk, at der indgås aftale med en anden aftalepart end dealsitet”.

Forbrugerklagenævnets afgørelse blev derfor, at forbruger kunne gøre kravet gældende over for dealsitet, hvor cyklen var købt. Forbruger var som følge af dealsitets indretning af deres hjemmeside berettiget til at have en forventning om, at denne indgik en aftale direkte med dealsitet, og at platformen ikke kun var formidler af cyklen.

Ovenstående dom og kendelse giver anledning til at rejse spørgsmål om, hvorvidt det er muligt at opstille kumulative betingelser for, hvornår en digital platform ikke ifalder ansvar som pligtsubjekt. Ifølge Kim Østergaard vil der fra et formidlersynspunkt skulle iagttages følgende kumulative betingelser: i) at der er indgået et gyldigt formidlerforbehold, ii) at det i forbindelse med aftaleindgåelsen allerede i aftalevilkårene fremgår med fornøden klarhed og accept fra forbrugerens side – gerne med en gentagelse af at formidleren ikke er pligtsubjekt og, iii) at formidleren modtager betaling fra forbruger, men i øvrigt ikke ellers aktivt involverer sig i aftalens opfyldelse.¹⁷⁴

Til den første af ovenstående betingelser om, at der skal være indgået et gyldigt formidlerforbehold, gælder endvidere, at formidlerforbeholdet skal være skrevet i et almindeligt, klart og forståeligt sprog. Disse krav til formulering af forbeholdet er også kumulative, og skal derfor være opfyldt, hvis platformen ud fra en samlet vurdering, ikke skal kunne ifalde ansvar som direkte aftalepart – og hermed, pligtsubjekt for kontraktens opfyldelse.¹⁷⁵

Det kan ud fra ovenstående udledes, at det er muligt for en platform at optræde som formidler, og dermed udelukkende at have karakter som elektronisk og kommercielt bindeled, hvis platformen opfylder betingelser herfor. Fordi der endnu ikke er taget stilling til den retlige kvalifikation af arbejdsplatforme, kan

¹⁷³ [Østergaard, 2016, s. 109.]

¹⁷⁴ [Østergaard, 2016, s. 118.]

¹⁷⁵ [Østergaard & Jakobsen, 2019, s. 18.]

det ikke udelukkes at platform i sin nuværende konstellation med et gyldigt formidlerforbehold, kan holdes fri fra ansvar som formidler. Hvis der modsat ikke er taget et gyldigt formidlerforbehold af platformen, vil platformen kunne gøres ansvarlig som pligtsubjekt, jf. blandt andet GoLeif dommen.

3.4.3.1. Formidlingsreglen

I tilfældet, hvor en platform har en retlig kvalifikation som formidler, giver det anledning til at vurdere, om formidlingsreglen i dansk ret spiller en rolle ved forbrugers købet af rengøring via platformen.

Formidlingsreglen er indeholdt i aftalelovens § 38 a, stk. 3, i forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3 og købelovens § 4 a, stk. 2, hvor der efter købelovens bestemmelse følger at *“som forbruger købet anses under i øvrigt samme betingelse som nævnt i stk. 1 endvidere købet fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren af en erhvervsdrivende”*.¹⁷⁶ Som det allerede er nævnt i afhandlingen, vil købet af rengøring via en platform ikke være omfattet af købelovens bestemmelser, men derimod af aftaleloven og forbrugeraftaleloven.¹⁷⁷

Ud fra bestemmelseernes ordlyd kan udledes tre kumulative betingelser, som skal være opfyldt for at formidlingsreglen finder anvendelse: i) formidleren skal drive erhvervsmæssig virksomhed, ii) formidleren skal være aktiv i forbindelse med aftaleindgåelsen mellem udbyder og forbruger, og iii) formidleren skal ikke være realdebitor eller på handle i eget navn.¹⁷⁸ Hvor de kumulative betingelser er opfyldt, finder formidlingsreglen anvendelse og aftalerne skal anses som forbrugeraftaler, herunder være omfattet af forbrugerbeskyttelseslovgivningen.

Selvom Happy Helper og Hilfr som formidlere vil opfylde de tre kumulative betingelser, vil formidlingsreglen kun være relevant at anvende, når der mellem en sælger og en køber er tale om et civil købet formidlet via en digital platform. I tilfældet hvor Happy Helper og Hilfr er formidlere, vil den enkelte arbejders retlige kvalifikation være selvstændig erhvervsdrivende, hvorfor der ved købet af rengøring allerede vil være tale om et forbruger købet. Det kan derfor konstateres, at formidlingsreglen ved arbejdsplatforme som Happy Helper og Hilfr, ikke vil gøre en forskel for forbrugers rettigheder, da der allerede vil være tale om et forbruger købet.

¹⁷⁶ Se i øvrigt aftalelovens 38 a, stk. 3 hvor det følger ”Som forbrugeraftale anses under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 2 endvidere en aftale, som er indgået eller formidlet for den ene part af en erhvervsdrivende, og efter forbrugeraftalelovens § 2, stk. 3 ” Under i øvrigt samme betingelser som nævnt i stk. 1 finder loven tillige anvendelse på aftaler om varer og tjenesteydelser fra ikke-erhvervsdrivende, hvis aftalen er indgået eller formidlet for sælgeren eller tjenesteyderen af en erhvervsdrivende, og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler”.

¹⁷⁷ I tilfælde af et handelskøb - som afhandlingen er afgrænset fra, vil det kun være aftaleloven som finder anvendelse.

¹⁷⁸ [Sørensen, 2017, s. 2.]

3.4.4. Den selvstændige erhvervsdrivende

I tilfældet, hvor platformen opfylder de kumulative betingelser for at være formidler, og der samtidig ikke er tale om et etableret ansættelsesforhold, vil den ydelse, som platformen formidler kunne karakteriseres som selvstændigt arbejde. Arbejderne, som bruger platformen til at udbyde arbejdskraft, vil således være at betragte som selvstændige erhvervsdrivende. En selvstændig erhvervsdrivende er kendetegnet ved, at en person som led i sit erhverv og for egen risiko og regning, udøver økonomisk virksomhed med formålet at opnå nytte.

Her vil udbyderen af rengøringen som selvstændig erhvervsdrivende, i overensstemmelse med princippet om kontraktens relativitet, være pligtssubjekt. Platformen vil her være berettiget til at henvise til udbyderen, hvis køberen retter henvendelse til platformen med påstand om et kontraktbrud.¹⁷⁹

3.5. Den digitale platform i tjenesteforhold

I dette afsnit skal der ses nærmere på de konsekvenser, som følger af et etableret tjenesteforhold mellem platformen og arbejderne. Der indledes med en kort redegørelse af, hvornår den digitale platform risikerer at ifalde ansvar. Herefter behandles som vist i figur 3.1, i) arbejdsgiverens lovbestemte forpligtelser, ii) det kontraktretlige ansvar og iii) deliktansvar.

3.5.1. Den digitale platform i tjenesteforhold

Konstateres der et tjenesteforhold mellem platformen og arbejderne, vil dette betyde, at platformen skal påtage sig de forpligtelser, som følger af at være arbejdsgiver i Danmark. Analysen i afsnit 3.3 om, hvorvidt Happy Helper og Hilfrs arbejdere kan kvalificeres som lønmodtagere, viser at det ikke kan afvises, at arbejderne ikke er omfattet af lønmodtagerbegrebet. På nuværende tidspunkt er spørgsmålet ikke afprøvet ved en domstol, og det er derfor ikke muligt at komme spørgsmålet nærmere. I det følgende antages det, at arbejderne er lønmodtagere og platformen rette arbejdsgiver for at belyse hvilke konsekvenser som følger heraf.

3.5.2. Arbejdsgiverens lovbestemte forpligtelser

Der gælder som ansat i Danmark, at man har krav på visse minimumsrettigheder, blandt andet ferie, arbejdsmiljø og opsigelse.¹⁸⁰ Derimod gælder der også forpligtelser, som den enkelte lønmodtager har over for sin arbejdsgiver. Baggrunden for disse generelle rettigheder og forpligtelser er, at sikre begge parter interesse på markedet.¹⁸¹

¹⁷⁹ [Østergaard, 2016, s. 109.]

¹⁸⁰ Jf. Ferieloven.

¹⁸¹ [Ekspertvalg, 2018.]

Ud over arbejdsgiverens automatiske arbejdsretlige forpligtelser, foreligger der også, at en arbejdsgiver kan ifalde ansvar for de ansattes handlinger. I det følgende ses på, hvordan arbejdsgiveren kan blive ansvarlig i henholdsvis kontrakt eller delikt.

3.5.3. Sondringen mellem kontrakt og delikt

I dansk ret er hæftelsesansvaret for en arbejdsgiver forskellig alt efter, om der er tale om et kontraktretligt krav eller deliktansvar. Sondringen mellem kontrakt og delikt hæftelsesansvar er kort sagt, om det foreliggende ansvar udspringer af et krav i eller uden for et kontraktforhold.¹⁸² Foreligger der en situation, hvor et krav rejses grundet et brud på kontrakten, vil dette være erstatning inden for kontrakt. Er der modsat tale om en situation, som falder uden for et kontraktforhold, vil et erstatningsansvar her betegnes et deliktansvar.¹⁸³ Sondringen mellem kontrakt og delikt er særligt relevant, da arbejdsgiverens hæftelsesansvars rækker langt videre i kontrakt end delikt.

I det følgende skal det behandles, hvilken risiko platformen påtager sig, som arbejdgiver med fokus på hæftelsesansvar både i kontrakt og delikt.

3.5.3.1. Kontraktretligt ansvar

Platformen vil som arbejdsgiver have et kontraktretligt ansvar, og vil modsat sin rolle som formidler, være pligtsubjekt. Dette indebærer en risiko for platformen, som nu kan blive mødt af krav, hvis kontrakten ikke overholdes. Baggrunden for, at det kontraktretlige ansvar har en bredere rækkevidde end delikt, begrundes i, at platformen er i direkte kontraktforhold til skadelidte.¹⁸⁴

Det betyder i praksis for Happy Helper og Hilfr, at de kan blive mødt af mangelskrav fra forbrugeren, hvis rengøringsarbejdet ikke er udført af rette kvalitet, eller hvis der på anden vis ikke sker korrekt opfyldelse af kontrakten.

3.5.3.2. Deliktansvar efter DL 3-19-2

I forlængelse af platformens risiko for at ifalde kontraktretligt ansvar som arbejdsgiver, følger der endvidere en risiko af arbejdsgiveransvaret efter Danske lov¹⁸⁵ (herefter DL) 3-19-2, at arbejdgiver kan ifalde deliktansvar. Det følger af DL 3-19-2 at *“End giver Husbond sin Tiener, eller Anden, Fuldmagt paa sine*

¹⁸² [Eyben & Isager, 2015, s. 28.]

¹⁸³ [Eyben & Isager, 2015, s. 28.] og [Holle & Nielsen, 2017, s. 182.]

¹⁸⁴ [Holle & Nielsen, 2017, s. 182.]

¹⁸⁵ Kong Christian den femtis Danske Lov (Danske lov) af 15. april 1683, som ændret ved lov nr. 336 af 14.5. 1992, lov nr. 469 af 30.6. 1993, lov nr. 383 af 22.5. 1996 og lov nr. 552 af 6.6. 2007.

Vegne at forrette noget, da bør Husbonden selv at svare til hvad derudi forseis af den, som hand Fuldmagt givet haver, og af hannem igien søge Opretning”.

Erstatningsprincippet betyder i praksis efter dansk ret, at en arbejdsgiver hæfter for det erstatningsansvar, som dennes ansatte måtte pådrage sig ved deres culpøse handlinger, der er foretaget i forbindelse med arbejdets udførsel.¹⁸⁶ En arbejdsgiver hæfter således på objektivt grundlag for sine ansattes culpøse handlinger. Med andre ord, kan en arbejdsgiver ifalde et ansvar for erstatningskrav uden selv at have handlet culpøst, da han hæfter direkte for sine ansattes culpøse handlinger.¹⁸⁷

Hvis der er tale om et ansættelsesforhold på Happy Helper og Hilfr, vil principalansvaret efter DL 3-19-2 betyde, at den enkelte platform i over-underordningsforhold med arbejderne som udgangspunkt ifalder ansvar for arbejderens culpøse skadevoldende handlinger.¹⁸⁸

Om arbejderens skadevoldende handling er culpøs, skal vurderes i henhold til culpereglen. Hvis det vurderes, at den ansatte ved den pågældende adfærd har handlet culpøst, skal de fire resterende kumulative erstatningsretlige betingelser vurderes. Handlingen skal i) have påført skadelidte et tab, ii) der skal være årsagsforbindelse (kausalitet) mellem handlingen og skadens indtræden, iii) skaden skal være påregnelig (adækvat), og iv) der skal ikke foreligge nogen ansvarsfrihedsgrunde.

Hvis de fem kumulative betingelser er opfyldt, vil arbejdsgiveren som udgangspunkt ifalde ansvar for sine ansattes culpøse handlinger. Der findes dog undtagelser, som vil belyses i det følgende.

I ovenstående bestemmelse DL 3-19-2 står, at en husbond (platformen) er ansvarlig for sin tjeners (arbejderens) handlinger foretaget ”derudi”. Dette er en begrænsning i principalansvaret, og betyder, at der gælder et krav om, at den skadevoldende handling skal være sket *som led i tjenesten*, for at platformene risikere at ifalde erstatningsansvar.¹⁸⁹

Ved fortolkning af, hvornår en skadevoldende handling er *sket som led i tjeneste*, kan der henvises til afgørelsen i U 2002.893 Ø.¹⁹⁰ Et rengøringsfirma som stod for rengøringen hos et ejendomsmæglerfirma, var ansvarlig efter DL 3-19-2 i forbindelse med, at en af de ansatte hos rengøringsfirmaet havde begået et tyveri hos ejendomsmægleren. Selvom tyveriet ikke var begået i forbindelse med rengøringen, havde den ansatte anvendt nøglen til firmaet, som var blevet udleveret så den ansatte kunne få adgang til firmaet med

¹⁸⁶ [Eyben & Isager, 2015, s. 151.]

¹⁸⁷ Dog betinget af at alle fem kumulative betingelser for erstatning uden for kontrakt er opfyldt, og medmindre skaden er forvoldt forsætning eller ved grov uagtsomhed, jf. erstatningsansvarslovens § 19, stk. 3.

¹⁸⁸ [Eyben & Isager, 2015, s. 153.]

¹⁸⁹ [Eyben & Isager, 2015, s. 155.]

¹⁹⁰ Rengøringselskabet Ferslev & Mikkelsen I/S ved de ansvarlige interessenter Michael Ferslev og Per Mikkelsen mod Ejendomsmæglerfirmaet Arne Madsen ApS.

henblik på at udføre sit rengøringsarbejde. Afgørelsen viser et eksempel på fortolkning af betingelsen om, at der skal være tale om en skade *som sker som led i tjeneste*. Selvom den ansatte ikke begik tyveri ved selve rengøringen, fandt Østre Landsret, at der var en sådan forbindelse mellem tyveriet og den ansattes hverv som rengøringsarbejder, at ejendomsfirmaet hæftede for ejendomsmæglerens tab ved tyveriet efter DL 3-19-2. Afgørelsen giver et godt billede af den generelle tendens vedrørende fortolkning af DL 3-19-2-ansvaret, hvor domstolene finder at handlinger er omfattet af arbejdsgiverens tjeneste, hvis der blot er *nogen* tilknytning til arbejdet udførsel.¹⁹¹

En anden begrænsning i platformens principalansvar er, at den skadevoldende handling ikke skal kunne betegnes som helt usædvanlig ("abnorm"), hvis den skal være omfattet af arbejdsgiverens hæftelsesansvar efter DL 3-19-2.

3.5.3.2.1. Den ansattes eget erstatningsansvar

Hvis en arbejdsgiver er ifaldet ansvar efter DL 3-19-2, og derfor betalt erstatning som følge af en ansats uforsvarlige adfærd, kan det vurderes, om arbejdsgiveren vil have mulighed for at gøre regres mod den ansatte. Denne vurdering skal foretages under hensyn til den ansattes udviste skyld, arbejderens stilling og omstændighederne i øvrigt, jf. erstatningsansvarslovens¹⁹² § 23, stk. 1. Det vigtigste moment ved vurdering af en eventuel regresmuligheder er skyldgraden. Udgangspunktet vil være, at det ikke er muligt at gøre regres gældende ved simpel uagtsomhed, men udelukkende i tilfælde af grov uagtsomhed og forsætlige skadevoldende handlinger.

Med henvisning til U 2002.893 Ø, vil rengøringsfirmaet efter de har hæftet direkte for ejendomsmæglerfirmaet krav på skadens størrelse, kunne rejse et regreskrav over for den ansatte, som forsætligt har begået tyveriet.

3.5.4. *Sammenfatning*

Det kan ud fra ovenstående konkluderes, at opfyldelse af betingelser opstillet for hvornår en platformsarbejder retligt kvalificeres som en lønmodtager, vil have økonomiske konsekvenser for platformen. Her vil platformen skulle betale arbejderne de obligatoriske arbejdsretlige krav som følger af lov og samtidig vil platformen påtage sig en økonomisk risiko ved at blive omfattet af et hæftelsesansvar for sine ansattes handlinger både i kontrakt og i delikt.

¹⁹¹ [Eyben & Isager, 2015, s. 162.]

¹⁹² Lov om erstatningsansvar (Erstatningsansvarsloven) af lovbekendtgørelse nr. 885 af 20.9.2005, som ændret ved lov nr. 1545 af 20.12. 2006, lov nr. 523 af 6.6. 2007, lov nr. 610 af 14.6.2011 og lov nr. 1244 af 18.12. 2012.

3.6. Juridisk delkonklusion

Formålet med afhandlingen har været at analysere, hvorvidt der efter dansk ret er tale om et egentligt ansættelseshold mellem en Happy Helper og Hilfr og deres arbejdere. Givet, at der på nuværende tidspunkt ikke foreligger noget konkret lovgivning, der regulerer dette digitale trepartsforhold, vurderes det, hvornår de digitale platforme faktisk indgår et tjenesteforhold og hvilke konsekvenser dette medfører.

Betydningen af, at der på nuværende tidspunkt ikke foreligger et generelt lønmodtagerbegreb i dansk ret, medfører, at den retlige kvalifikation af lønmodtagerbegrebet foretages ud for den enkelte lov – i det omfang at der foreligger en *lex specialis*. Det ses ud fra dansk ret, EU-retten, litteratur og retspraksis, at der anvendes sammenlignelige momenter i forbindelse med fastlæggelsen af en lønmodtager. Med udgangspunkt i Ole Hasselbalchs litteraturkan der udledes fem momenter, som inddrages, når domstolene i øvrigt vurderer, hvorvidt der foreligger et ansættelsesforhold.

De fem momenter er ikke i sig selv udslagsgivende, men giver et billede af, hvilke betragtninger der er egnet til at identificere, om platformsarbejderne retligt kan kvalificeres som lønmodtager. Arbejdernes status som lønmodtagere, beror derfor på en helhedsvurdering. Der synes i retspraksis særligt at blive tillagt værdi, at en virksomheds løbende dispositionsret er til stede.

I en analyse af om platformene har dispositionsretten, vurderes platformenes instruktions- og kontrolbeføjelse. Det må i vurderingen af kontrol konkluderes, at en indirekte kontrol vil have den samme effekt som en direkte kontrol, samtidig med, at det ikke er afgørende om en platform rent faktisk udøver kontrol, hvis denne blot har adgang til at udøve den. Happy Helper og Hilfr anvender begge et anmeldelsessystem, som giver dem en indirekte kontrol over arbejdernes adfærd, hvorfor de gennem forbrugernes anmeldelser, kan siges at have en kontrolbeføjelse. Platformene differentierer sig fra hinanden ved vurdering af deres instruktionsbeføjelse, da Happy Helper har et screeningsystem, som alle ansøgere skal igennem, hvor Hilfr enkeltvis går ind og rekrutterer på baggrund af persona. Happy Helpers screeningsystem inkluderer en instruktion af, hvordan det forventes af arbejder, gør rent, og uanset at Happy Helper selv omtaler disse som ”guidelines”, indikerer den samlede vurdering og test deraf, at der er tale om mere end bare gode råd til arbejderen.

I forhold til det økonomiske mellemværende foreligger der argumenter, som både taler for og imod et lønmodtagerforhold. I forhold til betalingen, så sker denne via platformene. Dog sker betalingen mod det udførte arbejde, og der foreligger ikke en fast månedlig betaling. Platformene stiller heller ikke driftsmateriel til rådighed, og arbejderne vælger desuden, hvornår og til hvilken pris de vil arbejde.

Ad tilknytningen til platformen er der også forskelle i forhold til, hvordan denne opfattes. Happy Helper forsøger at skabe et samfund for sine Helpers igennem deres hjemmeside med billeder og grupper på Facebook. Her har Hilfr været tilbageholden med at oplyse, hvorvidt det samme gør sig gældende for dem.

Happy Helper og Hilfr har tilrettelagt deres forretninger forskelligt og indført forskellige tilgange til, hvor meget arbejde de lægger i både rekrutteringen, kommunikationen og den øvrige opfattelse af deres arbejdere. Her står det klart, at Happy Helper vælger i en ansættelsesretlig henseende at gå længere end Hilfr og spørgsmålet er således, om vurderingen skal foretages ud fra deres overordnede valg forretning eller de faktiske omstændigheder.

Til trods for, at der ikke på nuværende tidspunkt kan gives et entydigt svar på, hvorvidt arbejderne udgør lønmodtagere, må det samlede billede man får af platformene tale for, at der er tale om lønmodtagere. Om ikke andet, vil der ved en moderne tilgang, hvortil der inddrages paralleller fra amerikanske sager om Uber, kunne ske inkludering af disse platformsarbejdere i lønmodtagerbegrebet. Dette gælder blandt ud fra realitets tanke om, at disse platforme ikke er teknologivirksomheder, men derimod udbydere af tjenesteydelser, og endvidere, at kontrolbeføjelsen ikke nødvendigvis behøver at være fuldstændig – blot, at den er tilstrækkelig.

Lovgiver og myndigheder synes at være tilbageholdende med at udstede regler og derfor må det ikke desto mindre, stå klart, at den eneste måde, hvorpå den korrekte retsstilling kan foretages, er ved at få afprøvet nærværende (eller lignende) sag ved danske domstole, som kan få betydning for den danske digitale platformsøkonomi.

I tilfældet, hvor de digitale platforme opfylder betingelser til at være arbejdsgiver, vil dette medvirke, at platformene går fra at have en rolle som formidler til at blive arbejdsgiver. Dette gør, at platformen vil være underlagt de obligatoriske arbejdsretlige krav som følger af lov, og samtidig vil platformen påtage sig en økonomisk risiko ved at blive omfattet af et hæftelsesansvar for sine ansattes handlinger både i kontrakt og delikt.

Kapitel 4

Den økonomiske analyse

4.1. Indledning

I dette kapitel undersøges afhandlingens økonomiske problemstilling om, hvorvidt det kan være optimalt for en digital platform at påtage sig risiko i sine kontrakter med platformsarbejderen og forbrugeren.

I ovenstående juridiske analyse blev der opstillet betingelser for, hvornår en digital platform ifalder ansvar som arbejdsgiver, og hvornår platformen opfylder betingelserne for gyldigt at have taget et formidlerforbehold. En forskel mellem de to juridiske retsstillinger er den økonomiske risiko, som følger af at være pålagt ansvar for kontraktens opfyldelse. Afhandlingens platforme Happy Helper og Hilfr har i deres kontrakter indsat ansvarsfraskrivelse samt udtalt, at de udelukkende er formidlere for netop at undgå at påtage sig den økonomiske risiko for kontraktens opfyldelse. De to platforme afspejler markedet for digitale arbejdsplatforme i dag, hvor der ses en klar tendens for, at platformene ikke ønsker at påtage sig risiko.¹⁹³

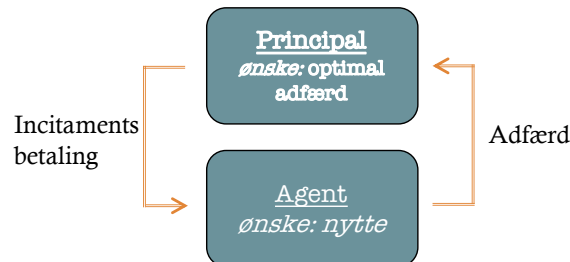
I dette kapitel stilles spørgsmålstegn ved platformenes valg af rolle som formidler. Det skal vurderes om den nuværende allokering af risiko hos arbejderen er optimalt for platformen, eller om det kan være en fordel for dem at placere et ansvar for kontraktopfyldelse, herunder erstatningsansvar hos dem selv. Til at vurdere dette anvendes Airbnb's private konfliktløsningssystem, som viser hvordan platformen aktivt har valgt at påtage sig en del af risikoen mellem forbrugeren og udlejeren.

I det nedenstående bliver Principal-Agenten teorien præsenteret indledningsvist, som nærmere definerer relationerne i trepartsforholdet (afsnit 4.2). Her anvendes teorien om asymmetrisk information, herunder adverse selection og moral hazard, til at beskrive den informationsmæssige asymmetri der gælder mellem de platformene, arbejderne og forbrugerne, samt de problemer som opstår på baggrund heraf (afsnit 4.2.2). Herefter ses der på parternes risikoprofiler (afsnit 4.3), og på baggrund af de oplysninger om trepartsforholdet, som er blevet nærmere defineret, foretages en vurdering af Happy Helper og Hilfrs optimale risikoallokering (afsnit 4.4). Der bliver afslutningsvist konkluderet på afhandlingens økonomiske problemstilling (afsnit 4.5).

¹⁹³ [Frederiksen, 2017.]

4.2. Principal-Agent teori

Principal-Agent teorien benyttes ofte til at illustrere over- underordningsforhold og anvendes til at beskrive, hvordan principalen igennem økonomiske incitamenter kan få agenten til at handle i overensstemmelse med principalens mål.¹⁹⁴



Figur 4.1. – Principal-Agent forholdet (egen tilvirkning)

Principal-Agent teorien belyser situationer med modstridende interesser og asymmetrisk information.¹⁹⁵ Teorien tager afsæt i situationen, hvor en person (principalen), uddelegerer en opgave til en opportunistisk part (agenten) – enten på grund af høje alternativomkostninger eller på grund af at principalen ikke besidder kompetencerne til at udføre den pågældende opgave.¹⁹⁶

Jensen og Meckling beskriver det således: ”*Agency theory involves a contract under which one or more persons (the principles) engage other persons (agents) to perform some service on their behalf which includes delegating some decision-making authority to the agent. If both parties to the relationship are utility maximizers there is good reason to believe that the agent will not always act in the best interests of the principle.*”¹⁹⁷

Forholdet mellem parterne styres ofte af en kontrakt, som er blevet udformet af principalen. Igennem en kontrakt kan principalen indsætte incitamenter, der sikrer optimal adfærd fra agenten i overensstemmelse med principalens vilje. Dette kan dog give anledning til problemer, da agentens og principalens interesser og præferencer er forskellige. Det gælder navnlig for deres resultatspræferencer, risikopræferencer eller tidspræferencer, som medfører, at en egoistisk, rationel og nyttemaksimerende agent ikke altid vil handle efter principalens bedste interesse.¹⁹⁸

¹⁹⁴ [Henrikse, 2003, s. 90.]

¹⁹⁵ [Linder et al, 2014, s. 3.]

¹⁹⁶ [Linder et al, 2014, s. 3.]

¹⁹⁷ [Tricker, 2012, s. 61.]

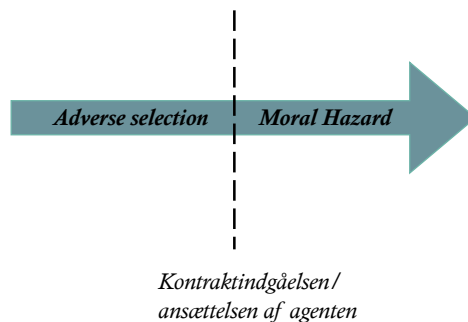
¹⁹⁸ [Linder et al, 2014, s. 3.]

Agenten kan bestemme, i hvilken grad denne ønsker at efterleve kontrakten.¹⁹⁹ På baggrund af antagelsen om nyttemaksimering, vil agenten udvise den adfærd, som sikrer den højeste nytte. Agentens opportunistiske adfærd opstår under forudsætningen af, at der foreligger asymmetrisk information mellem de to parter.²⁰⁰ Endvidere kan agentens indsats- og resultatopfyldelse afhænge af eksternaliteter, som agenten ikke har indflydelse på.²⁰¹ I forsøget på at genoprette kontrollen og incitamenter, kan principalen designe incitamentsmekanismer, der inducerer agenten til kontraktøkonomisk optimal adfærd. Disse kan dog være ressourcekrævende, svære og være et brud på tilliden mellem parterne.²⁰²

4.2.1. Asymmetrisk information

Parternes informationssæt er vigtige at betragte, når der består et Principal-Agent forhold. Når parterne i et forhold ikke besidder eller har adgang til den samme information, opstår asymmetrisk information, hvilket påvirker begge parters optræden i forholdet.

Den asymmetriske information kan give parterne en forkert opfattelse af hinanden, og være med til at påvirke efficiensen af kontrakten. Tilstedeværelsen af asymmetrisk information leder til adverse selection (ex ante kontraktindgåelse) og moral hazard (ex post kontraktindgåelse), som illustreres nedenfor.



Figur 4.2. – Overblik af Adverse Selection og Moral Hazard (egen tilvirkning)

4.2.1.1. Adverse Selection

Adverse selection, herunder "hidden characteristics problems" beskriver et forhold ex ante, hvor information bliver skjult. Hanley et al skriver, at: "*adverse selection exists when one person cannot identify the type of character of the second person*".²⁰³

¹⁹⁹ [Hendrikse, 2003, s. 91.]

²⁰⁰ Se afsnit 4.2.1 om asymmetrisk information.

²⁰¹ [Bregn, 2003, s. 436.]

²⁰² [Milgrom & Roberts, 1992, s. 186-187.]

²⁰³ [Hanley et Al, 2007, s. 73.]

Adverse selection opstår som en ex ante usikkerhed, når principalen ikke har fuld information om agentens karakteristika herunder evner, vilje m.v. forinden kontraktindgåelsen. Der opstår ”adverse selection problemer”, når principalen ikke formår at skelne de gode og dårlige agenter fra hinanden i udvælgelsesprocessen.

Problemet kan eksempelvis nedbringes ved screeningsprocesser, som ved jobsamtaler, hvor man har mulighed for at se den pågældende kandidat an, og udsætte denne for prøver, der tilmed afslører kandidatens skjulte information.

I kontraktrelationer kan der også opstå adverse selection i modsatte retning, hvor principalen tilbageholder information for agenten og derved drager fordel af dette. *“Adverse selection occurs when individuals or firms take advantage of terms or prices that are favourable for them and hide information that is bad from the point of view of the other party in the relationship”*.²⁰⁴

4.2.1.2. Moral Hazard

Moral hazard kan opstå ex post kontraktindgåelse, når parterne vælger at forfølge egne interesser, som derved påvirker den fælles nytte. Når principalen ikke har mulighed for at observere de skjulte handlinger som agenten foretager sig, giver det anledning til moral hazard.

Moral Hazard illustrerer et trade-off mellem risiko og incitamenter.²⁰⁵ Bliver agentens risiko afdækket, mister de incitamentet til at handle agtpågivende eller optimalt set i forhold til kontrakten. Modsætningsvis vil en agent der ikke får afdækket noget af sin risiko, handle mere agtpågivende.

En måde hvorpå man kan afhjælpe og forhindre moral hazard er ved at indsætte incitamenter – enten ved kontraktindgåelsen eller derefter. Her kan der være tale om den måde, hvorpå man aflønner agenten eller alternativt påbegynder overvågning af agenten.

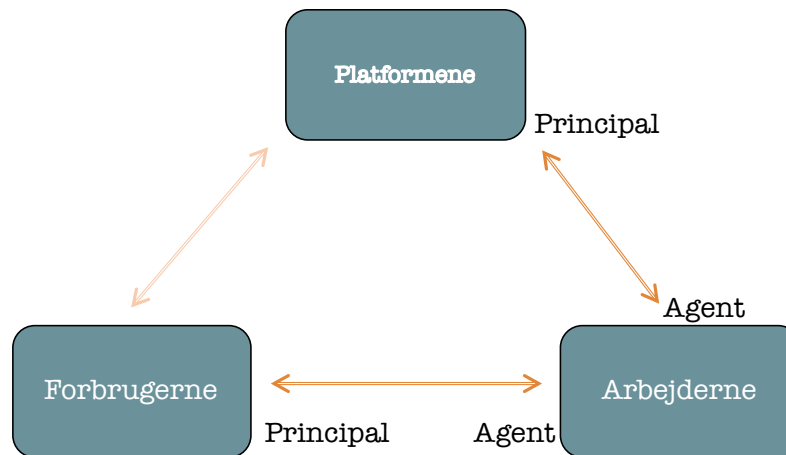
4.2.2. Trepartsforholdet i Principal-Agent teorien

Nedenfor vises en illustration af trepartsforholdet hos Happy Helper og Hilfr i en Principal-Agent teoretisk kontekst. Her ses der, at arbejderne agerer som agenter, hvad end det består i forholdet med platformene eller med forbrugerne. For besvarelse af hvorvidt den nuværende risikoallokering er optimal i afsnit 4.4 er det være relevant at belyse parternes trepartsforhold

I forholdet imellem platformene og forbrugerne, er der ikke tale om et Principal-Agent forhold, og der er derfor tale om en almindelig kontraktindgåelse, hvorfor dette forhold ikke behandles yderligere i denne kontekst.

²⁰⁴ [Dietrick, 1996.]

²⁰⁵ [Thomsen & Conyon, 2012, s. 21.]



Figur 4.3. - Trepartsforholdet i Principal-Agent teorien (egen tilvirkning)

4.2.2.1. Platformene og Arbejderne

Som illustreret ovenstående i figur 4.3 ”ansætter” platformene (principalerne) arbejderne (agenterne) til at udføre rengøring hos forbrugerne. Som beskrevet i afsnit 2.4.2, indgår platformene og arbejderne en løbende kontrakt om levering af rengøringsydelser til forbrugerne gennem den digitale platform.

Givet platformenes forretningsmodel tjener de penge på, at forbrugerne vælger dem som deres præference til bestilling af rengøring – desto flere gange forbrugerne vælger at booke en rengøringsarbejder via deres tjeneste, desto større omsætning.²⁰⁶ Platformene skal til dels sikre, at de arbejdere, som platformen udbyder, er gode (igennem deres rekruttering), men også indrette kontrakten og de øvrige forhold på en måde, således arbejderne yder en tilfredsstillende rengøring. Omvendt ønsker arbejderne at få betaling – og givet teorien om nyttemaksimering, vil de forsøge at få det størst mulige payoff for den mindst mulige omkostning.

Der er mellem parterne et asymmetrisk informationssæt i forbindelse med screeningen af arbejdere til platformen og arbejderens udførelse af rengøringen. Platformene forsøger via deres rekruttering at vælge arbejdere der lever op til de standarder, de har sat internt i virksomheden. Happy Helper har mere objektive krav i form af en rekrutteringsvideo med efterfølgende quiz, hvorimod Hilfr ser sine ansøgere an og vurderer dem ud fra erfaring, udstråling mv. Ydelser som rengøring vil ex ante kontraktindgåelsen være svær at verificere, og det er derfor kun arbejderne der har kendskab til, hvor gode de er til at gøre rent, og Happy Helper og Hilfr finder derved først ud af, om de har ansat en god medarbejder, efter de er blevet booket.

²⁰⁶ [Hermalin, 2016, s. 2.]

Platformene har også adgang til information, som arbejderne ikke har. Her er der navnlig tale om de betingelser, som er fastsat i kontrakten. Idet kontrakten ikke har været genstand til forhandling, har platformene typisk et bedre kendskab til deres egne betingelser og konsekvenserne af disse. I forlængelse heraf vil platformene derfor typisk have et bedre overblik over arbejdernes økonomiske vilkår. Man kan således argumentere for, at der foreligger asymmetrisk information i processen forbundet med kontraktindgåelse. Under normale forhold forudsættes det, at den kontrakt man indgår, er noget man selv har været med til at kontrahere sig frem til. Her er der derimod tale om en situation, som nævnt i 2.4.2, hvor betingelsen for at få lov til at udbyde sit arbejde via platformen er at acceptere platformenes vilkår. Der er derfor en risiko for, at arbejderne slet ikke læser betingelserne igennem.²⁰⁷

Ovenstående bevidner således, at der er tale om skjulte informationer ex ante kontraktindgåelsen. Hertil kan der stilles spørgsmålstegn ved, hvad platformene kan gøre for at mindske den skjulte information. Happy Helper har i deres rekrutteringsvideo lavet en efterfølgende quiz, hvor ansøgernes viden omkring rengøring i overensstemmelse med videoen sættes på prøve. Uagtet en arbejders resultat i quizen vil platformen ikke være sikret, at arbejderen udviser en adfærd i overensstemmelse hermed. Det må dog stadig formodes, at arbejderne har mulighed for at signalere over for platformene, at de er gode til at gøre rent. Det må under alle omstændigheder være svært for platformene at skelne gode og dårlige arbejdere fra hinanden ex ante.²⁰⁸

Skal platformene mindske den foreliggende adverse selection, må det antages at de skal bruge flere kræfter ex ante på rekrutteringen og være bedre til at screene de ansøgere, som vil udbyde deres rengøringsydelser på platformen. Dette vil dog medføre flere transaktionsomkostninger, og det er ikke sikkert, at det kan svare sig, da rengøring først kan verificeres ex post.

Det skal på baggrund af beskrivelsen i 4.2.1.2 vurderes om kontrakten lægger op til muligheden for at udøve moral hazard. Når arbejderne møder op hos forbrugerne, vil platformen ikke have mulighed for at overvåge dem. Arbejderen har som udgangspunkt derfor mulighed for at snyde og stadig få betaling. Det fremgår af anmeldelsesplatformen trustpilot, at arbejderne kan være tilbøjelige til ikke at møde op, og derudover ikke lever op til forventningen om den lovede rengøring.²⁰⁹ I et af eksemplerne fremgår det, at den pågældende arbejder tilbød at arbejde sort.²¹⁰ I forhold til kvaliteten af rengøringen kan man stille spørgsmålstegn ved, om det skyldes, at forventningerne til den pågældende rengøring fra forbrugerens side er højere, end den er

²⁰⁷ [Bakos et al, 2014.]

²⁰⁸ [Xiao et al, 2014, s. 1.]

²⁰⁹ [Trustpilot – Happy Helper, 2019.]

²¹⁰ [Trustpilot – Happy Helper, 2019.]

fra platformen. Der er således mulighed for, at arbejderen opfører sig selvopportunistisk og dermed ikke i overensstemmelse med platformen, hvorfor der opstår moral hazard.

Der er to forskellige måder hvorpå det er muligt for principalen at modvirke agentens incitament til at udøve moral hazard. Den første mulighed er ved brugen af monitorering, som betyder at principalen indsætter overvågning af agentens adfærd. Ved at overvåge agenten adfærd, øger det principalens mulighed for at verificere om agenten agerer i overensstemmelsen med principalens ønsker. Den anden måde hvorpå principalen kan modvirke moral hazard fra agentens side er ved brugen af incitamenter. Incitamenterne kan enten være indsat i selve kontrakten eller optræde implicit, og dermed ikke være nærmere beskrevet nogle steder.²¹¹ I afsnit 4.4.2.2.1 ses nærmere på, hvordan platformene i praksis modarbejder agentens lyst til at udøve moral hazard.

4.2.2.2. *Forbrugerne og Arbejderne*

Som angivet i 4.2.2 består der et Principal-Agent forhold mellem forbrugerne og arbejderne. Arbejderne vil fortsat blive karakteriseret som agenter, hvor principalen vil være den forbruger, der booker arbejderen via platformen.

Forbrugeren vælger den pågældende arbejder ved hjælp af platformens hjemmeside – formentlig ud fra dennes tidligere anmeldelser og pris, og ønsker at arbejderen udfører tilfredsstillende rengøring. Mødsat platformene der indgår en kontrakt med arbejderen om løbende ydelser, er der i dette tilfælde tale om en engangsydelse, og forbrugeren og arbejderen indgår en kontrakt om levering af én rengøring. Det kontroversielle ved dette forhold består i, at det hverken er forbrugeren eller arbejderen, der udformer kontrakten, men derimod platformen med enkelte input fra hhv. forbrugeren og arbejderen.

Der foreligger asymmetrisk information mellem forbrugeren og arbejderen. Det skyldes først og fremmest, at forbrugeren vælger at booke på baggrund af arbejderens anmeldelser samt timepris, og forbrugeren har derfor begrænset information til at screene arbejderens kvalitet.

Grundet anmeldelsessystemet har arbejderne ikke mulighed for at skjule information ex ante, da deres færdigheder vil fremgå af anmeldelserne. Dette er dog forudsat, at andre har brugt arbejderen før og delt en retvisende beskrivelse af arbejderens service, og at arbejderen ikke har til hensigt at ændre sin adfærd. I tilfælde af at der er tale om arbejdere, der enten er nye eller ikke tidligere blevet anmeldt, vil der være en nedsat mulighed for at screene arbejderen. Benytter forbrugeren sig af arbejdere uden anmeldelser, vil der

²¹¹ [Milgrom & Roberts, 1992, s. 186-187.]

være højere risiko for at få en arbejder, der jf. ovenstående afsnit enten vil tilbyde dem sort arbejde, aflyser eller ikke yder den forventede rengøring.

Der foreligger også mulighed for, at der opstår moral hazard mellem forbrugeren og arbejderen. Arbejderens tidligere anmeldelser giver forbrugerne en indikation om, hvilken adfærd de kan forvente, at arbejderen udfører. Uanset anmeldelser kan arbejderen dog alligevel vælge at ændre adfærd, som forbrugeren først bliver bekendt med efter rengøringen. Grundet platformens nuværende rolle som formidler, skal forbrugeren som udgangspunkt betale for udførte arbejde og risikerer derfor at lide et tab.

Man må derfor vurdere, hvad forbrugeren selv kan gøre for at sikre optimal udførelse af rengøring og modvirke arbejderens incitament til at udøve moral hazard. Givet, at de ikke selv udformer kontrakterne kan de ikke indsætte incitamenter og må derfor gøre det via overvågning. De kan eksempelvis blive hjemme under hele rengøringen og sørge for, at arbejderen yder et tilfredsstillende stykke arbejde. Dette kan tænkes at være spild af tid for forbrugeren, da de formentlig har valgt at bestille rengøring på grund af manglende tid, kundskab eller en højere prioritering af andre ting.

4.2.2.3. *Sammenfatning af trepartsforholdet*

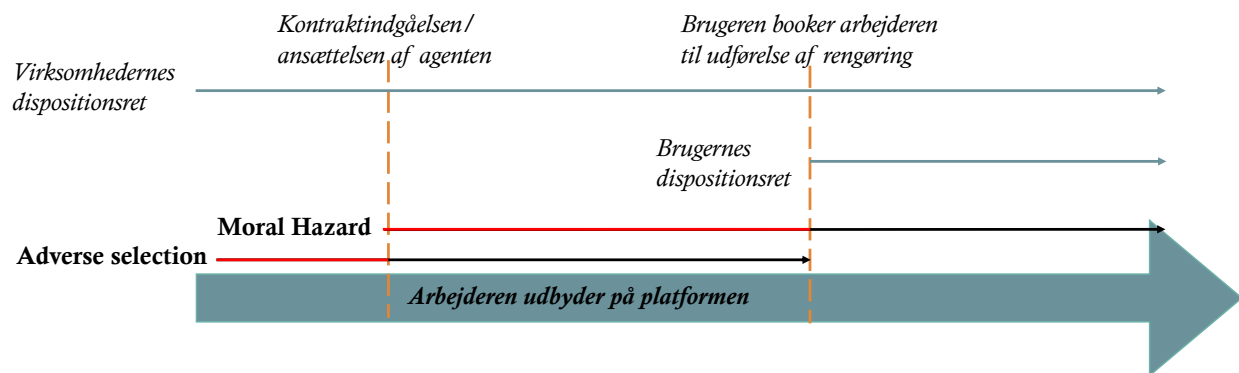
Ud fra ovenstående kan der udledes, at der foreligger to Principal-Agent forhold ved en enkelt transaktion. I forhold til arbejderen (agenten), kan der indledningsvist sondres mellem to typer af arbejdere – de *gode*, som ønsker at oprette sig og rent faktisk udføre rengøring efter platformenes anvisninger og forventninger, og de *dårlige* der, enten fordi de ikke har kunne overskue, hvad det betyder at udbyde deres ydelser på platformen, eller fordi de ønsker at drage fordel af virksomhedens forretningsmodel, misbruger platformen.

Arbejderen ændrer ikke karakter afhængig af, hvilken principal vedkommende står over for, hvorfor det ikke har betydning for deres adfærd, hvem der står for at ændre arbejderens incitamenter. Med dette menes der, at arbejderen er indifferent mellem om det er forbrugeren eller platformen, som ændrer kontrakten.

Hvad angår principalerne har de begge et ønske om, at rengøringen skal udfærdiges tilfredsstillende. De har dog forskellige kompetencer og beføjelser til at kunne sikre sig, at arbejderen overholder kontrakten om rengøring.

Figur 4.4. skitserer en tidslinje over arbejderens forløb på platformen. Denne viser både hvornår arbejderen har mulighed for at skjule informationer og skjule sine handlinger – samt over for hvem. Eksempelvis fremgår det, hvornår der foreligger adverse selection og moral hazard over for platformen (den røde streg), og hvornår der foreligger adverse selection og moral hazard over for forbrugeren (den sorte streg). Det er ydermere illustreret, hvornår henholdsvis platformene og forbrugerne har mulighed for at foretage indgreb med henblik på at nedsætte/fjerne den skjulte information og handling (den blå streg).

Platformene har mulighed for at foretage indgreb ex ante kontraktindgåelse ved eksempelvis screening, og ex post ved at tilrette den pågældende kontrakt med flere incitament, der sikrer de rigtige arbejdere, som yder en tilfredsstillende rengøring hos forbrugeren. Forbrugeren har derimod kun mulighed for at foretage indgreb over for arbejderen efter, at denne tilkendegiver interesse i at levere en service til forbrugeren – og rent faktisk møder op. Forbrugers dispositionsret indtræder først efter kontraktindgåelsen i modsætning til platformens, som har mulighed for at ændre i deres standardbetingelser og endvidere indsætte incitament under hele perioden, hvor arbejderen udbyder sit arbejde igennem platformen.



Figur 4.4. Tidslinje (egen tilvirkning)

I afsnit 4.4 vil der med afsæt i ovenstående blive vurderet, hvorvidt det vil være optimalt for platformene at påtage sig et ansvar for erstatningskrav for skader i forbindelse med udførelsen af rengøringen. Det er derfor relevant at belyse parternes risikoprofiler, da det er med til at påvirke deres adfærd i kontraktrelationen.

4.3. Parternes risikoprofiler

4.3.1. Risiko

Når to eller flere parter vælger at indgå en kontrakt, vil der efter det almindelige princip om aftalefrihed kunne allokeres forskellige typer af risici i kontrakten.²¹² De forpligtelser parterne har indgået, i kontrakten vil afspejle de risici, som parterne hver især har påtaget sig. Risiciene som forbindes med kontrakten, vil enten være allokeret udtrykt eller implicit mellem parterne. Som det fremgår af Joni Youngs artikel om ”Risk(ing) Metaphors”, er risiko en metafor, som har til formål at gøre os opmærksomme på at konstruere den virkelighed, vi opfører os efter.²¹³ Allokeringen af risiko er derfor essentielt, såfremt den skal have gennemslagskraft, da der ikke er nogen garanti for, at parterne handler i overensstemmelse med den indgåede kontrakt.

²¹² [Østergaard, 2014, s. 137.]

²¹³ [Young, 2001.]

Der vil altid være en risiko forbundet med at indgå en kontrakt. Kontrahenterne kan aldrig vide sig sikker på, hvorvidt dennes medkontrahent opfylder sine forpligtelser, hvad end dette udmøntes i realydelsens levering, betaling eller efterfølgende omstændigheder. Dette er med til at begrunde vigtigheden af kontraktforhandlingerne og de tilhørende risikoallokeringer, hvorefter man vil forsøge at allokere risikoen på den mest gunstige måde.

Allokeringen af risiko er vigtigt at forhandle om, og det er ikke uden betydning, hvem der i et kontraktforhold skal bære den pågældende risiko. Det kan eksempelvis være dyrere og mere byrdefuldt for den ene part at påtage sig en risiko samtidig med, at det kan være nødvendigt at allokere risikoen til den part, som er nærmest til at begrænse risikoen.²¹⁴

Risiko kan også placeres automatisk ved lov ud fra parternes retsstilling.²¹⁵ Herefter er der på forhånd truffet et valg om risikoens placering ud fra, hvem det anses for at være mindst byrdefuld at bære den pågældende omkostning. Det gælder navnlig i forhold som forbruger køb, tjenesteforhold og andre købekontrakter, hvor der foreligger ufravigelige regler, der sikrer hensynet til den svagere part.

Omvendt kan der også være tale om en situation som i nærværende problemstilling, hvor ingen regulering påvirker forholdet og det derfor står parterne frit imellem at allokere risikoen. Eksempelvis ses det, hvordan både Happy Helper og Hilfr har valgt at optræde som formidlere, og som udgangspunkt ikke pålægges en risiko.²¹⁶

4.3.2. Risikoaversion

Risiko kan allokeres ud fra parternes risikoprofil. Der foreligger forskellige grader af risikovillighed, som afspejler parternes ønske om at påtage sig risiko. De forskellige grader af risikovillighed hos kontraktparterne kan nødvendiggøre, at risikoen allokeres til den mindst risikoaverse part, hvorefter den mere risikoaverse part kompenserer medkontrahenten gennem kontrakten.²¹⁷

Stephen Shavell definerer risikoaversion som en holdning, der udtrykker en modvilje for at påtage sig finansielle risiko.²¹⁸ Ved vurderingen af, hvorvidt en part antages at være risikoavers, kan man med fordel spørge vedkommende, hvorvidt denne ønsker at få 50.000 kr. med sikkerhed, eller om pågældende foretrækker en lottokupon, hvorefter der er et gevinstudfald af 0 kr. eller 100.000 kr. med lige stor

²¹⁴ [Østergaard, 2014, s. 143.]

²¹⁵ Eksempelvis henvises der til principalansvaret efter DL-3-19-2, hvor hovedreglen, at en arbejdsgiver hæfter for arbejdstagerens erstatningsansvar, jf. [Eyben & Isager, 2015, s. 143.]

²¹⁶ Jf. virksomhedernes aftalevilkår (se Hilfr's forretningsbetingelser under "Ansvar og ansvarsbegrænsning" og Happy Helper's i bilag 3 under pkt. 1 hvor det fremgår at de optræder som formidler og pkt. 4.

²¹⁷ [Sykes, 1984, s. 1231-1280.]

²¹⁸ [Shavell, 2003, kapitel 5, s. 1.]

sandsynlighed.²¹⁹ Her vil en risikoavers part altid foretrække at få udbetalt 50.000 kr., selvom det forventede payoff i begge situationer er lige store. Med andre ord foretrækkes et kendt forventeligt afkast, fremfor et der er usikker, selvom det forventede udbytte er det samme.

En person vil desuden være risikoavers, når marginalnyttens af penge er degressiv idet stigningen af personens indkomst, og tabet af formuen således har en større effekt på den marginale nytte end hvad gevinst har.²²⁰ Dette forhold er med til at understøtte forskellen i risikoaversion – hvorefter en stor virksomhed med flere midler og kapital vil være mindre risikoavers end en part, eksempelvis en forbruger, med færre midler, da tabet for forbrugeren vil være relativt mere byrdefuldt.

4.3.3. Risikoneutralitet

Risikoneutralitet beskriver derimod når en person ikke anser risiko som noget negativt, men derimod som en objektiv sandsynlighed. Benyttes eksemplet fra ovenstående, vil den risikoneutrale part være indifferent mellem sine valgmuligheder, så længe den forventede nytte er den samme.

Desuden beskriver Shavell, at visse juridiske personer, herunder større virksomheder, vil være risikoneutrale grundet deres økonomiske formåen. De vil derfor i kontraktsammenhæng teoretisk set være villige til at påtage sig en større risiko, end de mere risikoaverse.²²¹

4.3.4. Risikoaffinitet

Risikoaffinitet eller ”Risk-lover” beskrives som det omvendte af risikoaversion. Den risikoaffine person vil være villig til at påtage sig risiko mod kompensation. Oftest anses denne kompensation dog for at være for lille, da det forventede afkast er negativt.²²²

Risikoaffinitet kan sidestilles med de fleste lottokuponer, hvor der til trods for at der kun foreligger en minimal chance for gevinst, vil den risikoaffine person alligevel være villig til at påtage sig risikoen og ”tage chancen”.

4.3.5. Parternes risikoprofil

I et kontraktforhold er det vigtigt, at parterne har en opfattelse af både deres egen, men også deres medkontrahents risikoprofil, da der i givet fald er risiko for, at allokeringen af risiko sker suboptimalt. Dette hænger sammen med det teoretiske udgangspunkt om, at jo mere risikoavers en part er, desto større

²¹⁹ Eksemplet er lånt fra Lando, Henrik – How to allocate Risk in a Large Construction Project – a theoretical framework applied to central contract terms, Appendix B.

²²⁰ Ibid.

²²¹ [...] firms might be usually be considered as risk neutral actors in relation to many accidents, for these would cause losses that are small in relation to their assets.”, Steven Shavell:” Economic Analysis of Accident Law”, NBER Working Paper Series (Maj 2003), Working Paper 9694, Chapter 5.1.1.

²²² [Investopedia, 2019.]

komensation vil denne part kræve for at påtage sig den givne risiko. Dette medfører naturligvis højere kontraktsummer uden at det egentlig skaber en proportionelt øget nytte, da risiko værdiansættes forskelligt.

I nærværende situation er der tale om tre parter i kontraktforholdet. I forhold til den nedenstående vurdering af, hvilken risiko som er optimal for de digitale arbejdsplatforme at påtage sig, er det relevant at se på hvilke risikoprofiler de tre forskellige parter har.

4.3.5.1. Platformene

Platformene har valgt at optræde som formidlere på markedet, hvilket med andre ord betyder, at de som udgangspunkt ikke anses som pligtsubjekter. Dette skyldes i høj grad, at markedet stadig foreligger i en gråzone, hvorfor det vurderes, at der ikke foreligger nogle regler, hvilket medfører, at platformene selv kan vælge den forretningsmodel, de ønsker.

På baggrund af dette kan det vurderes, at platformenes adfærd kan betegnes som risikoavers, eftersom de vælger at optræde som formidler. De lader andre udføre den egentlige ydelse og tager betaling for formidlingen. De afgiver således noget af den potentielle gevinstmulighed ved først og fremmest at lade andre udføre arbejdet og opkræve en mindre del som "servicegebyr" uden at tillægge sig ansvar. Med andre ord betaler de for at fjerne risikoen.

Omvendt må det pointeres, at de blot vælger at realisere muligheden for at kunne agere som formidler på markedet, og ikke via lovgivning bliver påtvunget at påtage sig risiko, som det eksempelvis ses ved principalansvaret, produktansvaret mv. Ville en anden kombination opnå samme gevinst, må det formodes, at platformene ville være indifferente, hvilket i høj grad taler for, at platformene må konstateres at være risikoneutrale, jf. beskrivelsen i afsnit 4.3.3. Platformenes relativt overlegne økonomiske formåen taler yderligere for at klassificere dem som risikoneutrale.

4.3.5.2. Arbejderne

Når arbejderne påtager sig et arbejde, gør de det under forudsætning af, at deres forventet nytte øges. Arbejderne antages at være risikoaverse relativt til platformene, idet de ikke har samme økonomiske kapacitet. Shavell pointerer, at det oftest er individer, der optræder som risikoaverse set i forhold til ulykker, da dette nedbringer deres forventede nytte markant.²²³

4.3.5.3. Forbrugerne

Den almindelige person vil, som nævnt ovenfor, som udgangspunkt optræde som en risikoavers person.²²⁴ Forbrugeren optræder, ligesom arbejderen, som privatperson, og vil derfor antages at være risikoavers. På

²²³ [Shavell, 2003, kapitel 5, s. 1.]

²²⁴ [Shavell, 2003, kapitel 5, s. 1.]

samme måde som ved arbejderne, vil forbrugerne i kontrakt med platformene, anses som værende den mest risikoaverse part. Dette er grundet, at platformene alt andet lige vil have en større økonomisk kapacitet, og ligeledes en økonomisk formåen, der gør, at denne kan påtage sig mere risiko set i forhold til forbrugeren.

Givet at platformene vælger at foretage et formidlerforbehold, skal det påpeges, at ud fra platformenes standardbetingelser så kontraherer forbrugerne og arbejderne direkte med hinanden. Her vil der altså være tale om to risikoaverse parter, der indgår i et kontraktforhold.

4.4. Vurdering af den optimale risikoallokering for Happy Helper og Hilfr

I analysen af, hvorvidt det kan være optimalt for Happy Helper og Hilfr at påtage sig et ansvar for erstatningskrav, som opstår i forbindelse med udførelsen af rengøringsydelsen, tages der udgangspunkt i platformenes nuværende rolle som formidler.

Som formidler vil platformen som udgangspunkt ikke være pligtsubjekt ved eventuelle krav fra forbrugeren, men det skal vurderes om det kan være optimalt for platformene aktivt at allokere risiko hos dem selv. For at vurdere dette spørgsmål, ses nærmere på tre forskellige forhold som påvirker platformens beslutning. Til vurderingen tages der udgangspunkt i de økonomiske teorier, som er blevet belyst ovenfor.

Der skal i det følgende ses på, hvordan platformenes forhold til henholdsvis lovgiver, arbejderne og forbrugeren påvirker den beslutning virksomhedens står over for ved valg af forretningsmodel, herunder om det giver dem en fordel at påtage sig et aktivt ansvar, og dermed bevæge sig væk fra deres nuværende rolle som *traditionel* formidler uden ansvar for opfyldelse af kontrakten.

4.4.1. Forholdet mellem platformen og lovgiver

Ud over de Principal-Agent forhold i trepartsforholdet, som blev introduceret ovenfor i afsnit 4.2.2, vil forholdet mellem en platform og lovgiver også kunne beskrives som et Principal-Agent forhold. Her vil lovgiver optræde som principal over for den digitale platform som agent. Kontrakten mellem parterne repræsenteres af retssystemet, som sætter rammen for, hvordan platformen kan agere på markedet. Der gælder normalt i Principal-Agent forhold, at principalen har udformet en kontrakt, som agenten herefter skal acceptere. Forholdet mellem lovgiver og den digitale platform er dog anderledes, idet regeringen udsteder love, som herefter automatisk forpligter de digitale platforme på markedet.

Udgangspunktet på et marked er således, at platformene handler efter den lovgivning, som regulerer det pågældende marked. Spørgsmålet om hvorvidt de digitale platformes arbejdere vil være omfattet af lønmodtagerbegrebet er bl.a. reguleret af arbejdsretten og skatteretten, som er særligt udformet til at imødekomme traditionelle beskæftigelsesformer af lønmodtagere. Modsat imødekommer lovgivningen ikke i samme grad de nye former for beskæftigelse, herunder udbud af arbejdskraft via en digital platform.

At der hverken fra lovgivers eller domstolenes side endnu ikke aktivt er taget stilling til retsstillingen for digitale arbejdsplatforme gør, at de digitale arbejdsplatforme befinder sig i en del såkaldte gråzoner.

At lovgiver (principalen) endnu ikke har taget stilling til de usikkerheder, som der ses i forbindelse med digitale arbejdsplatforme, betyder at platformene (agenterne) kan indrette deres kontrakter, herunder placere risiko mellem parterne, på den måde de finder økonomisk mest fordelagtig.

Når platformene økonomisk skal vurdere, om de efter den nuværende lovgivning ønsker at optræde som formidler eller om de vil påtage sig et ansvar (enten som arbejdsgiver eller blot ved at allokere en del af risikoen for opfyldelse af kontrakten hos dem selv), er det i første omgang relevant for platformen at vurdere, hvad det vil koste dem at ansatte de enkelte medarbejdere. Da Happy Helper udelukkende på sin platform har arbejderne som freelancere, vil følgende eksempel tage udgangspunkt i Hilfr, da arbejderne automatisk overgår fra at være freelance til at være ansat som SuperHilfr når de har arbejdet 100 timer. Som ansat vil arbejderne få de rettigheder, som følger af “prøveoverenskomsten” med 3F. Nedenstående specificerede priser fremgår direkte af Hilfrs hjemmeside, og viser forskellen på prisen mellem en freelance Hilfr og en overenskomst ansat SuperHilfr.

Eksempel: **2 timers rengøring af freelance Hilfr:**²²⁵

Timebetaling:	2 x 130 kr.
Velfærdstillæg:	2 x 20 kr.
Platformskommission:	10%
Servicegebyrer	
Tryk forsikring:	2 x 8 kr.
Moms:	25% (af platformskommissionen)
Kunden betaler:	346,60 kr.

Eksempel: **2 timers rengøring af SuperHilfr:**²²⁶

Timebetaling:	2 x 141,21 kr.
Feriepenge:	12,5%
Pension og sundhedsordning:	4,15%
Sygedagpenge:	0,71%
Platformskommission:	10%
Servicegebyrer	
Tryk forsikring:	2 x 10 kr.
Moms:	25% (af alt andet end forsikring)
Kunden betaler:	478,73 kr.

²²⁵ [Hilfr – priser, 2019.]

²²⁶ [Hilfr – priser, 2019.]

Det kan ud fra ovenstående tabeller udledes, at det koster 162,13 kr. mere for to timers rengøring, hvis man vælger at benytte sig af en ansat SuperHilfr frem for en Hilfr som arbejder freelance.²²⁷

Når der ses på, hvilken økonomisk forskel der er for platformen ved at have freelancere fremfor en ansat, kan det konstateres, at platformen i begge tilfælde tager en platformskommission på 10%. Hilfr oplyser herom på deres hjemmeside, at *“det er vigtigt for os, at Hilfrs får en ordentlig betaling for deres arbejde og vi vil ikke tage overpris for at formidle kontakten på vores platform”*.²²⁸ Platformen differentierer ikke i procentsatsen mellem om en arbejder er ansat eller freelancer, men lader her forbrugeren bære omkostningen forbundet med at en arbejder er ansat som SuperHilfr. Forbrugeren vil derfor fortsat kunne vælge rengøring af en Hilfr som ikke er ansat under overenskomst, og det vil derfor afhænge af den enkelte forbrugers villighed til at betale en højere pris for en rengøring, som er overenskomstdækket.

Ovenstående oplysninger fra Hilfrs hjemmeside viser, at de obligatoriske arbejdsretlige forpligtelser ikke er en økonomisk udgift for virksomheden, da de pålægger den enkelte forbruger at betale denne ekstra udgift, hvis de ønsker at deres gulvvask og støvsugning skal være overenskomstdækket. Som beskrevet i det juridiske kapitel, er der økonomiske risici forbundet med, at platformen påtager sig rollen som arbejdsgiver. Platformen bliver her ansvarlig for korrekt opfyldelse af kontrakten med forbrugeren, og hæfter samtidig for de ansattes culpøse handlinger i forbindelse med arbejdets udførsel efter DL 3-19-2. En del af disse risici kan platformen mindske ved at tegne en erhvervsansvarsforsikring, der delvist finansieres af forbrugeren gennem en meromkostning på 2 kr. pr. time til forsikring ved en SuperHilfr.²²⁹

Udover arbejdsgiveransvaret kan der være yderligere omkostninger forbundet med at ansatte arbejderen. Dette kan eksempelvis være i forbindelse med, at der skal udstedes ansættelsesbevis og lønsedler, samt de administrative omkostninger forbundet med, at platformen nu skal håndtere eventuelle mangelskrav i forbindelse med opfyldelse af kontrakten.

Det kan udledes, at selvom størstedelen af omkostningerne forbundet med SuperHilfrs bæres af forbrugeren, vil en ansættelse alt andet lige medføre ekstra omkostninger for den digitale platform. Desuden vil prisen for forbrugeren, som nævnt ud fra vejledende mindstepriser, blive 162,13 kr. dyrere for to timers rengøring, hvorfor der også vil være et konkurrencemæssigt aspekt i platformens vurdering af, om de ønsker at påtage sig arbejdsgiveransvar. Hvis den enkelte forbruger ikke er villig til at betale en højere pris for

²²⁷ Det skal bemærkes, at både freelance og SuperHilfr selv kan bestemme deres timebetaling, hvorfor eksemplerne i ovenstående tabeller er vejledende timepriser.

²²⁸ [Hilfr – priser, 2019.]

²²⁹ Se forskellen i de ovenstående to tabeller, hvor forsikringen hos Tryg koster forbrugeren 2 kr. mere ved at vælge en SuperHilfr.

overenskomstdækket rengøring, vil platformen formentlig miste sine kunder til konkurrenter på markedet med lavere priser. Dette er formentlig også årsagen til, at Hilfr ikke har valgt, at alle arbejdere på platformen automatisk skal være overenskomstdækket, og at der er tale om en tidsbegrænset prøveperiode for overenskomsten på et år som udløber den 1. august 2019, hvorefter platformen frit kan vælge ikke at fortsætte med overenskomsten.²³⁰

Ud fra ovenstående kan det udledes, at den manglende kategorisering af platformene medfører, at det står frit for platformene om de ønsker at påtage sig en risiko over for forbrugerne. Som beskrevet, vil der være omkostninger forbundet med at platformene ansætter arbejderne, og hvis platformene derfor udelukkende kigger på de øgede omkostninger, vil det ikke være en fordel for dem at ansatte arbejderne. Vurderingen af, om det kan være optimalt for platformen af påtage sig ansvar, vil dog kun kunne besvares, når der ses nærmere på forholdet til arbejderen og forbrugeren. Hvis gevinsten ved at placere en risiko hos platformen er større end omkostningen forbundet hermed, vil det være optimalt for virksomheden at påtage sig en form for ansvar.

Under gældende lovgivning, ses at platformene har valgt at fravælge en forretningsmodel, hvor arbejderne er ansatte som lønmodtagere. I det følgende vil det blive vurderet, om platformene vil tage et ansvar, hvor de ikke ansætter arbejderne – og dermed skal forpligtet, at visse ansættelseskrav er opfyldt, men blot aktivt vælger at allokere risikoen for kontraktopfyldelsen, herunder erstatningskrav, anerledes i kontrakterne.

4.4.2. Forholdet mellem platformen og arbejderen

Forholdet mellem platformen og de arbejdere, som udbyder rengøringsarbejde via platformen, kan som nævnt i afsnit 4.2.2.1 også beskrives som et Principal-Agent forhold. Platformen optræder i kontraktforholdet som principal, over for arbejderen, som optræder, som agent. Når platformen skal vurdere om det er en fordel selv at påtage sig ansvaret i kontraktforholdet, vil platformen skulle se nærmere på arbejderens adfærd, herunder om allokeringen af ansvar spiller en rolle for arbejderne.

4.4.2.1. Platformen som arbejdsplads

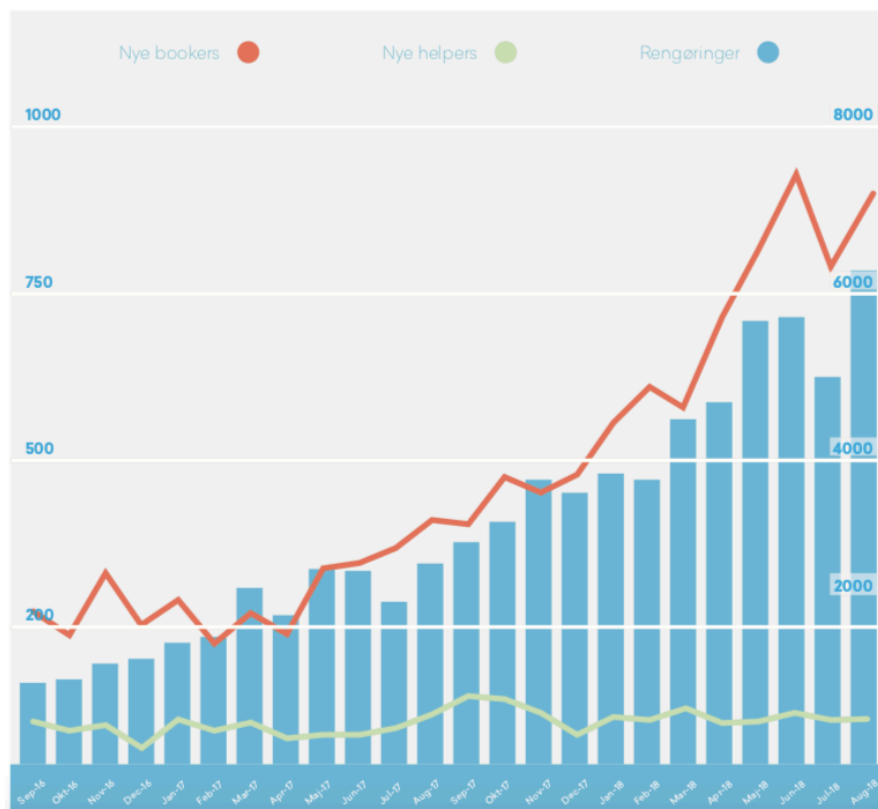
Først og fremmest afhænger digitale rengøringsplatformes forretningsmodel af, at der rent faktisk er arbejdere, som ønsker at udbyde deres arbejde igennem platformen. På nuværende tidspunkt har freelancerarbejderne på Hilfr samt arbejderne på Happy Helper gennem deres kontrakter indvilliget i at blive klassificeret, som selvstændige erhvervsdrivende. De vil i deres kontrakt med platformen have accepteret, at de selv bærer ansvaret for krav som opstår i forbindelse med arbejdets udførsel.²³¹ Da den enkelte arbejder karakteriseres som værende risikoavers, kan der være potentielle arbejdere, som vælger

²³⁰ [Friis, 2018.]

²³¹ Happy Helper & Hilfrs Standardbetingelser.

ikke at benytte sig af platformen, grundet asymmetriske information, som gør, at de ikke har overblik over konsekvenserne ved arbejdet.

I praksis ses det dog, at det ikke er afskrækkende for arbejderne, at de er freelancere og dermed selv bærer ansvaret. Nedenstående figur viser antal rengøringer, - nye brugere og - nye Helpers for regnskabsår 16/17 og 17/18.



Graf.4.1. Kilde: Happy Helper, årsrapport 2018

Venstreaksen viser antallet af nye brugere, og antallet af nye Helpers, mens højreaksen viser antallet af rengøringer pr. måned.

Grafen illustrerer, at Happy Helper, måned for måned i perioden fra september 2016 til august 2018 har formået at øge antallet af nye Helpere til platformen (den grønne linje). Samtidig ses der en eksponentiel stigning i antallet af nye brugere (de blå søjler) som benytter sig af platformen, samt en tilsvarende stigning i det samlede antal rengøringer (den røde linje).²³²

²³² [Happy Helper – årsrapport, 2018, s. 13.]

Når platformen skal vurdere, om det er optimalt for deres forretning at påtage sig en del af ansvaret i trepartsforholdet, ses det ikke som en umiddelbar fordel, hvis det udelukkende vurderes på baggrund af deres forhold til arbejderne. Baggrunden for dette er, at det i periode på ca. 2 år er lykkedes at få et jævnt antal nye Helpere til at oprette sig på platformen, uanset at de selv bærer et for eventuelle krav fra forbrugeren. Arbejdernes adfærd i praksis viser trods deres risikoaversitet, at de ikke afholder sig fra at oprette sig som freelancearbejder på platformen. Når virksomheden har denne information tilgængelig, vil det isoleret set ikke synes optimalt, at de aktivt vælger at påtage sig arbejderens risiko. Det ville være en anden situation for platformen, hvis de oplevede, at de ikke kunne tiltrække arbejdere til platformen, og derfor ville være nødsaget til at overveje andre måder at få den enkelte arbejder til at finde det attraktivt.

Platformens strategiske valg træffes dog ikke ud fra en isoleret vurdering af deres forhold til arbejderne, men ud fra en samlet vurdering af, hvordan de bedst muligt maksimerer deres nytte. Vælger platformen alligevel aktivt at påtage sig et ansvar, skal det vurderes hvilken effekt det har på arbejdernes adfærd.

4.4.2.2. Arbejderens moral hazard

Ændrer platformen ansvarsfordelingen i kontraktgrundlaget til, at det er virksomheden, som bærer ansvaret, vil platformen skulle overveje, om kontrakten er optimal for at sikre mod, at den enkelte arbejder udøver moral hazard. Platformen ved, at arbejderens handler ud fra en individuel nyttemaksimering, og når arbejderne ikke længere selv er ansvarlig for et muligt erstatningskrav, kan dette give anledning til en opportunistisk adfærd. Som nævnt i afsnit 4.2, er den teoretiske problematik ved et Principal-Agent forhold, at principalen vil have agenten til at agere på en bestemt måde med henblik på at maksimere principalens nytte. Grundet asymmetrisk information vil det ikke i alle tilfælde være muligt for principalen at kontrollere agentens adfærd.

4.4.2.2.1. Løsninger på arbejderens moral hazard

Happy Helper og Hilfr har begge valgt at have et rating- og anmeldelsessystem for at kunne kontrollere og verificere arbejdernes adfærd. Platformene anvender her en form for monitorering, ved at kunne overvåge igennem forbrugers anmeldelser. Her har brugere mulighed for at efterlade en samlet anmeldelse bestående af anmeldelses-stjerner og/eller en kommentar. Disse bliver tilknyttet til arbejderens, og er tilgængelige for både virksomheden, arbejderens og brugeren. Nedenstående ses et eksempel fra Happy Helpers interne system og en anmeldelse fra websitet Trustpilot, som viser, hvordan forbrugerne har muligheden for at give deres mening til kende efter en rengøring.

♥♥♥♥♥ 21. februar 2019

Lotte: Vi er meget tilfreds med rengøringen.

♥♥♥♥♥ 16. april 2019

Matilde: Støvsugning var ikke så god i hverken soveværelse eller i stuen, da der ikke blev støvsuget under sengen og under sofaen. Heller ikke meget grundigt langs paneler. Rengøring af badeværelser var fin, men Jonathan glemte at fortælle at en toiletbørste var knækket under rengøring.

Figur 4.6
Kilde: Happy Helper²³³



Bruger kontaktet

2. apr. 2019

Ud af til ser det så godt ud

Ud af til ser det så godt ud, MEN bag facaden:

Virkelig dårlig rengøring!

Happyhelperne tilbyder sort arbejde!

Utilregnelige Happyhelpere, som aflyser i sidste øjeblik og slet ikke dukker op!

Brug et professionelt rengøringsfirma, der er mange af dem.

At tilbyde sort arbejde... puuh!

Nyttig Del



Besvarelse fra Happy Helper

9. apr. 2019

Hej Kristian

Det er utrolig beklageligt at rengøringen i dit hjem efterlod flere mangler.

Samtidig er det på ingen måde acceptabelt at helperen tilbød at arbejde sort. Vi tolererer absolut ikke den ageren, og helperen blev efterfølgende taget af platformen. Hele tanken med vores koncept er netop at komme sort arbejde til livs, og sikre en tryk ramme for udbud og køb af rengøring til private hjem. Jeg er derfor meget ked af din oplevelse.

Figur 4.7
Kilde: Trustpilot²³⁴

Rating- og anmeldelsessystemet bevirker, at platformen kan kontrollere den enkelte arbejders adfærd hos forbrugeren, hvilket mindsker den asymmetriske information mellem parterne. Eftersom forbrugeren kan

²³³ [Facebook – Happy Helper Storkøbenhavn, 2019.]

²³⁴ [Trustpilot – Happy Helper, 2019.]

dele en anmeldelse af arbejderens rengøring på platformen, efter rengøringen har fundet sted, får arbejderens ikke et incitament at udøve moral hazard. Med andre ord vil rating- og anmeldelsessystemet fremme ordentlig adfærd, da de enkelte arbejdere ved, at platformene screener deres adfærd, og konsekvensen ved moral hazard vil være, at de bliver fjernet fra platformen. Arbejderne får derved et incitament til at overholde de forventninger der sættes.²³⁵ Dette ses i figur 4.7, hvor en kunde i anmeldelsen skriver, at arbejderens har tilbudt at arbejde sort, hvilken medvirker til, at Happy Helper fjerner arbejderens fra platformen. Det kunne tænkes, at incitamentet ville blive yderligere forstærket ved at sætte en grænse for, hvor mange dårlige anmeldelser den pågældende arbejder måtte få før de vælger at fjerne den fra deres platform. Med tiden vil virksomheden også få adskilt sig alle de dårlige arbejdere, og kun de der giver virksomheden værdi vil være tilbage.

Rating- og anmeldelsessystemet giver desuden arbejderens et implicit incitament til at yde sit bedste, da andre forbrugere som ønsker at købe rengøring også vil kunne se anmeldelserne. Når en forbruger ønsker at købe rengøring på platformene, vil denne screene arbejderne ved brug af anmeldelserne, og naturligt vil gode anmeldelse gøre, at forbrugeren er villig til at betale en højere pris for rengøringen.

Begge platforme bruger deres rating- og anmeldelsessystem som både overvågning og implicit incitament for at modarbejde, at agenten udøver moral hazard. Hilfr bruger desuden et incitament i deres kontrakt, hvorefter en arbejder som har gjort rent via platformen i mere end 100 timer, automatisk overgår fra freelancer til lønmodtager under den indgåede overenskomst. At være ansat under overenskomsten vil være attraktivt for arbejderens, da det betyder, at arbejderens er sikret en højere mindsteløn og desuden har ret til feriepenge, pension og sygedagpenge.²³⁶

Happy Helper benytter sig endvidere af et system, der sikrer en yderligere overvågning via deres registreringssystem, hvor arbejderens skal checke sig ind og ud af sin opgave.²³⁷ Det vides ikke, hvorvidt Hilfr også benytter sig af dette system. Om ikke andet, har Happy Helper herigennem mulighed for at overvåge, hvor længe arbejderens bruger på rengøringen. Dette kombineres i øvrigt med, at brugeren får et foreslået timeforbrug når de booker, hvor Happy Helper foreslår den tid brugeren skal forvente, at det tager for arbejderens at gøre rent. På denne måde sikrer Happy Helper sig, at arbejderens ikke overstiger timeforbruget, da de skal sørge for at checke ud igen.

Som det fremgår af anmeldelserne, findes der arbejdere på platformen, der tilsyneladende har til sinde at misbruge platformen, hvad end dette er ved at yde dårlig rengøring – eller slet ikke møde op. Skal

²³⁵ [Xiao et al, 2014, s. 1.]

²³⁶ [3F – Hilfrs overenskomst, 2018.]

²³⁷ [Happy Helper – support, 2019.]

virksomheden forsøge at indsætte økonomiske incitamenter for de arbejdere, der har til sinde at misbruge platformen, så må man indsætte en straf ved afsløringen af arbejderens karakter. Dette kan eksempelvis bestå i, at arbejderne skal betale et gebyr for ikke at møde op, eller desforuden misligholde sin side af kontrakten, som kan gives i kompensation til brugeren for forudsætningsbristen.

Den samlede vurdering af platformenes forhold til arbejderne er, at hvis platformen vælger at det er en strategisk fordel at påtage sig arbejdstagerens nuværende ansvar, vil det som teoretiske udgangspunkt synes at give arbejderne anledning til at udøve moral hazard på grund af den asymmetriske information. De arbejdere, som tilsyneladende ikke har ønsket at udføre rengøringen i overensstemmelse hermed, vil nu have et øget incitament til at udøve dårlig rengøring. Her vil anmeldelsessystemet ikke have nogen reel effekt, da engangsfortjenesten og den kortsigtede payoff er at foretrække. Dette vil dog kun være muligt for dem at opretholde på kortsigt, idet, platformene efterfølgende vil smide dem af. Dog skal det pointeres, at der også findes arbejdere, som rent faktisk ønsker at yde tilfredsstillende rengøring. Disse vil grundet omdømme, og frygten for manglende fremtidige forretninger agere agtpågivende.

Platformene vil i praksis fortsat anvende rating- og anmeldelsessystemet uanset hvor ansvaret er placeret, og overvågningen og incitamenterne som beskrevet ovenfor, vil derfor på lang sigt sikre en ordentlig adfærd fra arbejderne.

4.4.3. Forholdet mellem platformen og forbrugeren

Det sidste af de tre forhold som påvirker den digitale platforms beslutning om, hvorvidt de aktivt ønsker at påtage sig et ansvar, er platformens forhold til forbrugerne. Platformenes eksistensgrundlag afhænger af, at forbrugerne rent faktisk benytter platformen til bestilling af rengøring.

Som beskrevet i afsnit 4.3.5.3, vil en forbruger som udgangspunkt kunne karakteriseres som værende risikoavers. Den gennemsnitlige forbruger lider samtidig under asymmetrisk information i forholdet og kender derfor ikke omfanget af risikoen forbundet med at anvende platformens arbejdere. Set i lyset af den enkelte forbrugers risikoprofil, kan risikoen ved at benytte sig af platformen skræmme nogle væk, da de ikke tør benytte sig af muligheden.

Når platformen skal vurdere om de aktivt vil påtage sig en risiko, spiller det en afgørende rolle, hvilken fordel som følger heraf. I forhold til forbrugeren kan det være en fordel, hvis ansvaret betyder, at flere forbrugere vælger at booke rengøringer via platformen. Hvis platformen skal overbevise forbrugerne om, at de skal købe rengøring via deres platform, er det helt centralt, at de finder en måde, hvorpå de kan overbevise forbrugerne. En måde de kan gøre dette på, er ved brug af *signaler*. Ved at påtage sig et objektivt ansvar for eventuelle erstatningskrav, som opstår i forbindelse med opfyldelse af kontrakten, vil platformen kunne signalere over for forbrugerne, at de stoler på deres arbejderens udførsel af arbejdet.

Platformen vil således kunne bruge dette som salgsargument, og hvis det bliver kommunikeret ud til kunderne, at de som platform står inde for freelancernes arbejde i sådan en grad, at de er villige til at påtage sig det økonomiske ansvar, vil dette være en strategisk fordel for platformen.

Det kan dog diskuteres, om det overhovedet er nødvendigt for platformene at påtage sig et ansvar for at tiltrække forbrugere til platformen. Graf 4.1 illustrerede, hvordan Happy Helper i en periode på to år har formået at øge antallet af udførte rengøringer måned for måned. Den røde graf viser, at der i september 2016 var ca. 200 nye kunder på platformen og næsten to år efter i august 2018, var der ca. 900 nye kunder der benyttede sig af platformen.²³⁸ Tallene viser, at platformen i sin nuværende rolle som formidler formår at tiltrække nye kunder til platformen, hvilket kan tale for, at det ikke er nødvendigt for platformen at påtage sig et ansvar.

Uanset at platformene i dag rent faktisk formår at øge antallet af kunder, er dette dog ikke ensbetydende med, at forretningen ikke på sigt kan blive påvirket, af udefrakommende faktorer.

Der kan eksempelvis stilles spørgsmålstejn til, hvorvidt forbrugerne i dag overhovedet er klar over, hvem de indgår en aftale med, når de bestiller rengøring via platformen. En lignende problematik blev blandt andet diskuteret i GoLeif dommen, nævnt i Kapitel 3, hvor domstolene skulle tage stilling til, hvem forbrugeren kunne rette et krav imod ved køb af flybilletter på en platform.²³⁹ Her udtalte landsretten, at det ikke kunne anses som almindeligt kendt for forbrugerne, at platformen udelukkende formidlede flyrejsen og dermed ikke var direkte part i aftalen.

På Happy Helper og Hilfrs hjemmesider bliver platformenes rolle som formidler oplyst i deres generelle betingelser og privatlivspolitik, hvilken forbrugeren ved køb af en ydelse via platformen skal acceptere ved sætte et flueben i en tjekboks. Når en forbruger sætter et flueben i tjekboksen, accepterer forbrugeren platformens betingelser og privatlivspolitik.²⁴⁰

Professor Florencia Marotta-Wurgler har forsket i virksomheders brug af standardkontrakter, herunder om brugere rent faktisk læser virksomheders standardvilkår. For at undersøge denne problemstilling nærmere, laver Marotta-Wurgler en empirisk undersøgelse af kunders adfærd på internettet. Undersøgelsen tager udgangspunkt i 48.154 brugere som på en måned besøgte 90 software virksomheders hjemmesider, for at finde ud af om potentielle købere åbner virksomhedernes standardvilkår. Undersøgelsen viser, at kun én

²³⁸ [Happy Helper – Årsrapport, 2018, s. 12.]

²³⁹ U 2016.1062 Ø.

²⁴⁰ [Happy Helper – handelsbetingelser, 2019] og [Hilfrs Hjemmeside – Vilkår, 2019.]

eller to ud af hver 1.000 brugere åbner virksomhedernes standardvilkår, og at de brugere som rent faktisk åbner vilkårene kun læser en lille del af de samlede vilkår.²⁴¹

Undersøgelsens resultat siger noget generelt om brugerens adfærd, hvilket i relation til platformene kan anvendes som argumentation for, at man ikke kan gå ud fra, at forbrugerne rent faktisk læser virksomhedernes vilkår inden de accepterer dem. Når det er vurderet, at forbrugerne lider under asymmetrisk information i sit forhold til platformen, vil informationsasymmetrien fortsat være til stede efter aftalens indgåelse, hvis forbrugerne ikke læser platformenes standardbetingelser igennem. Dette betyder, at det ikke kan forventes at forbrugere rent faktisk er klar over, at de ikke kan rette et erstatningskrav direkte mod platformen i tilfælde af mangler i forbindelse med rengøringen.

Dette har en afgørende betydning for platformene, som udelukkende ønsker at påtage sig et aktivt ansvar, hvis det giver dem en fordel. Såfremt den gennemsnitlige forbruger ikke på nuværende tidspunkt er klar over, at det ikke er platformen, som er ansvarlige for eventuelle krav, vil det at platformene vælger at påtage sig et ansvar, ikke indgå i forbrugernes beslutningsgrundlag forinden de vælger at booke rengøring af platformene.

4.4.3.1. Forbrugernes anmeldelser af platformene

Da Happy Helper og Hilfr har placeret sig i en gråzone, som jf. den juridiske analyse endnu ikke er blevet udfordret, har virksomheden indrettet sig på den måde, de finder mest fordelagtigt. Selvom platformene har taget en rolle som formidler, ses det i praksis, at platformene reagerer på henvendelser fra kunder. I det følgende afsnit ses nærmere på anmeldelser skrevet af forbrugere efter de har anvendt platformene.

Anmeldelserne på nettet viser, at både Happy Helper og Hilfr aktivt går ind case-by-case og besvarer henvendelse og tager stilling til den pågældende klage. Der ses eksempelvis en sag, hvor kunden har bestilt 6,5 timers rengøring fra Happy Helper, men at der efter timerne på ingen måde er rent. Desuden oplyser kunden, at hun kommer hjem ved slutningen af rengøringen og kan høre at der er helt stille ovenpå indtil hun tager kontakt til rengøringen, som efterfølgende begynder at arbejde. Kunden har efterfølgende taget kontakt til Happy Helper, både telefonisk og ved e-mail, men har ikke kunne komme igennem til dem på trods af, at en del af prisen er et servicegebyr til platformen på 180 kr. Her besvarer Happy Helper, at det ikke er den service de ønsker at give, og at de har tilbageført serviceomkostninger og tilbudt hjælp til en bedre oplevelse via platformen.²⁴²

I en anden anmeldelse skriver en kunde, at de efter at have anvendt rengøring via platformen har haft et problem i forbindelse med, at arbejderen skulle aflevere deres nøgle til ejendommen. De skriver, at

²⁴¹ [Bakos et al, 2014.]

²⁴² Se bilag nr. 2, anmeldelse nr. 1.

arbejderen ikke var i stand til at forstå de instruktioner, som de gav hende, hvilket viste sig i, at hun efterlod deres ekstranøgle og nøgleboks på gaden. Dette var til trods for, at forbrugeren havde instrueret arbejderen i at efterlade nøgleboks i lejligheden og ekstranøglen i postkassen, som derefter forsvandt. Dette skete i alt to gange og kunden har derfor haft en udgift på 800 kr. til ny nøgleboks og nøgler i forbindelse med deres køb af rengøring via platformen. Kunden skriver slutteligt i anmeldelsen, at Happy Helper over for dem har fralagt sig alt ansvar, og at selvom de juridisk har ret til dette, er det udtryk for virkelig dårlig service over kunden. Forbrugeren slutter af med at skrive at platformen ikke er værd at bruge. I svaret henviser Happy Helper til deres handelsbetingelser, og afviser at dække omkostninger da de udelukkende er formidler.²⁴³

Happy Helper afviser også at betale udgifterne til en anden kunde, som henvender sig på baggrund af dårlig rengøring, men her henviser de til at de har svært ved at vurdere, hvorvidt der er tale om en mangelfuld rengøring på baggrund af de to parter udsagn alene. Platformen vælger dog at returnere servicegebyret, men skriver, at de ikke har mulighed for at kompensere yderligere. Happy Helper skriver desuden, at de altid gerne vil imødesee kunderne, når en rengøring ikke går som forventet.²⁴⁴

De tre ovenstående eksempler viser, at Happy Helper og Hilfr afviser at dække forbrugernes krav med henvisning til deres rolle som formidler, men giver også et billede af, at platformene i praksis rent faktisk går ind case-by-case og vurderer om de ønsker at kompensere forbrugeren. I to af eksemplerne bliver forbrugeren kompenseret med servicegebyret. Happy Helper giver en tvetydig besvarelse af den tredje anmeldelse, hvor de skriver, at de altid gerne vil imødesee kunder, når en rengøring ikke går som forventet. Dette er et strategisk valg fra virksomheden, da de her signalerer over for de kunder som læser anmeldelserne, at platformen rent faktisk aktivt går ind i sagerne og hjælper kunderne (selvom det blot er en strategisk formulering, som platformen ikke er bundet af og desuden heller ikke siger det store om en eventuel kompensation i forbindelse med et krav).

Når det ses, at platformen aktivt går ind og vurderer sager til trods for deres formidlerforbehold, er dette fordi forretningens succes afhænger af forbrugernes vilje til at anvende platformen. At forbrugeren i dag ikke har kendskab til, hvem forbrugeren skal henvende sig til i forbindelse med et erstatningskrav, gør ikke platformene passive, når det gælder forbrugernes klager. Platformene ved, at informationsasymmetrien kan ændre sig på sigt, hvilket udgør en potentiel økonomisk risiko for platformene. Da forbrugeren er risikoaverse, kan deres beslutning om at benytte sig af platformene blive påvirket ved en ændring af deres informationssæt. Hvis forbrugeren på sigt får fuldkommen information om, at de ved et erstatningskrav

²⁴³ Se bilag nr. 2, anmeldelse nr. 2.

²⁴⁴ Se bilag nr. 2, anmeldelse nr. 3.

skal rette kravet direkte mod den enkelte freelance rengøringsarbejder, kan dette potentielt ændre forbrugernes lyst til at benytte sig af rengøringsydelser via platformene.

Når der således skal vurderes, om det er optimalt for Happy Helper og Hilfr aktivt at påtage sig et ansvar, skal der sondres mellem hvad der findes optimalt på kort sigt og på lang sigt.

Da forbrugerne er risikoaverse, kan det godt betale sig for platformen at påtage sig et ansvar, hvis det har en betydning for forbrugernes villighed til at bruge platformen. Ovenstående vurdering viser, at forbrugere grundet informationsasymmetri på kort sigt vil handle under forudsætning af, at det rent faktisk i dag er platformen som kan gøres ansvarlig for erstatningskrav. Det vil under disse forudsætninger ikke være optimalt for platformene at påtage sig et aktivt ansvar, da forbrugernes adfærd vil være uændret, da de allerede handler ud fra denne antagelse.

På lang sigt er det dog naturligt at forbrugernes informationssæt ændrer sig i takt med udbredelsen af arbejdsplatformene. En ændring i forbrugernes adfærd kan også ske ved, at der kommer sager frem i medierne, som viser eksempler på større skader hos forbrugere i forbindelse med rengøringsarbejdet. Her kan der både være tale om skader i relation til rengøringsarbejdet, men især sager om tyveri eller hærværk, vil have en stor indflydelse på forbrugernes adfærd, hvis de i forbindelse hermed ikke får fuld dækning for skaderne. Når en forbruger skal rette et krav mod en freelance arbejder, kan man både forestille sig en situation, hvor arbejderen har manglende betalingsevne, men også at det kan være svært for forbrugeren overhovedet at komme i kontakt med arbejderen. Det vil desuden spille en rolle for forbrugeren, at det kan være vanskeligt at få gennemført et krav mod en freelance arbejder uden at sagen skal igennem retssystemet, hvilket vil medvirke til flere omkostninger for forbrugeren.

Hvis Happy Helper og Hilfr oplever at deres renommé på sigt bliver påvirket på grund af deres manglende ansvar over for forbrugerne, kan det være optimalt for platformen at påtage sig et aktivt ansvar. Platformene kan herved signalere over for forbrugerne, at de har tillid til kvaliteten af deres arbejdere og samtidig bruge dette som et særligt salgsargument i deres kommunikation ud til forbrugerne. Denne tilgang kan om muligt differentiere dem fra konkurrenterne, hvis disse kun er villige til at påtage sig risiko som formidlere.

4.4.4. Happy Helper og Hilfrs garanti for forbrugerne

Der kan tænkes at være mange forskellige måder, hvorpå platformene kan vælge at påtage sig ansvar i de triangulære kontraktforhold, men et kendt eksempel fra markedet i dag er Airbnb. Airbnb er en digital platform, der giver mulighed for både at udleje og booke overnatninger som privat person. Airbnb har som både Happy Helper og Hilfr en bestemmelse i deres brugsvilkår, hvor de oplyser,

at de i trepartsforholdet med den private boligudlejer og lejer udelukkende fungerer som formidler af opholdet og derfor ikke er ansvarlig for opfyldelse af opholdet.²⁴⁵

Airbnb's forretningsmodel inkluderer til forskel for afhandlingens platforme deres eget private konfliktløsningssystem, som sætter de juridiske rammer for løsning af konflikter mellem parterne. Ved dette konfliktløsningssystem regulerer Airbnb rettigheder og forpligtelser mellem brugerne af platformen. Airbnb sikrer, at parterne overholder deres pligter ved brug af et ratingsystem og muligheden for at anmelde hinanden.²⁴⁶ Platformen adskiller sig dog fra de resterende platforme, ved at indtræde i rollen som løsningsorgan, når der opstår et problem mellem parterne.²⁴⁷ Airbnb har således lavet deres eget system til at løse tvister mellem boligudlejer og lejer. Kort beskrevet, fungerer systemet på den måde, at det er muligt at sende en anmodning om refusion af et beløb (i tilfælde af en aflysning), eller der kan sendes en anmodning om et beløb for en skade som er sket i perioden for udlejningen. Den anden part har efterfølgende mulighed for at svare på anmodningen, og hvis personen selv accepterer betalingen - eller hvis Airbnb bestemmer at personen skal betale beløbet, vil Airbnb indhente beløbet hos skyldneren direkte.²⁴⁸

Det private konfliktløsningssystem har ikke kun en kommerciel fordel for Airbnb, men også en værdi for brugerne af platformen ved, at Airbnb aktivt går ind og hjælper med at finde en løsning. Det skyldes blandt andet, at der er mange omkostninger forbundet med at skulle have en tvist løst retsligt. Ifølge Airbnb's retningslinjer skal udlejer i første omgang forsøge at få et tab af lejer via deres system, men lykkedes det ikke, vurderer Airbnb herefter, om et eventuelt tab falder ind under betingelser for deres såkaldte værtsgaranti. Garantien dækker skade på en værts ejendom (bolig, enhed, værelser, ejendele).²⁴⁹ At Airbnb ved sin værtsgaranti påtager sig et ansvar over for udlejeren kan eksempelvis begrundes i fordelene ved at kunne signalere denne sikkerhed over for udlejeren. De risikoaverse privatpersoner ser, at Airbnb træder ind og dækker med denne værtsgaranti, hvis der sker en skade når de udlejer deres private bolig ud, hvilket giver forbrugerne en sikkerhed. Værtsgarantien gør Airbnb i stand til at appellere til risikoaverse personer, som ellers ville være blevet skræmt væk af risikoen forbundet med at udlejere til personer, de kun har haft mulighed for at screene online på baggrund af relativt få informationer.

Når det skal vurderes, om det kan være optimalt for arbejdsplatforme som Happy Helper og Hilfr at lave deres eget private konfliktløsningssystem eller have en tilsvarende garanti, er det nødvendigt at have for

²⁴⁵ [Airbnb, 2019.]

²⁴⁶ [Petersen et al, 2018, s. 8.]

²⁴⁷ [Petersen et al, 2018, s. 3.]

²⁴⁸ [Airbnb, 2019, afsnit 9.8.]

²⁴⁹ [Airbnb – garanti, 2019.]

øje, at Airbnb falder under gruppen af deleøkonomiske tjenester, som karakteriseres som kapitalplatforme. Forskellen mellem kapitalplatforme og arbejdsplatforme er, at der via kapitalplatformene sker udlejning af brugerens private ejendele og ejendomme, hvor der ved arbejdsplatforme er tale om salg af en tjenesteydelse præsteret af den private sælger.²⁵⁰ Airbnb er en grænseoverskridende digital platform med brugere i 191 lande, hvorfor der er særligt behov for det omtalte konfliktløsningssystem.²⁵¹ Ved salg af rengøring via en arbejdsplatform vil der ikke på samme måde være brug for et konfliktløsningssystem, da der ikke vil være tale om en grænseoverskridende aftale, hvor der dermed opstår spørgsmålet om lovvalg ved en tvist. Det grænseoverskridende element giver ligeledes en usikkerhed for Airbnb, idét der kan være forskelle i gældende ret mellem lande og kan i værste ende betyde, at udlejeren må anlægge sag an mod Airbnb.

Happy Helper og Hilfr kan omvendt finde inspiration i Airbnbs værtsgaranti, hvis de på sigt oplever at forbrugernes adfærd på platformen ændrer sig, eller hvis de vurderer, at der er et større potentiale af kunder på markedet, som de med deres nuværende forretningsmodel ikke rammer. Hvis arbejdsplatformene vælger at lave en garanti, som dækker eventuelle krav for opfyldelse af kontrakten, herunder erstatningsansvar, vil ansvaret signalere over for forbrugerne at platformen står inde for deres arbejde.

4.5. Økonomisk konklusion

Den økonomiske analyse viser, at de digitale arbejdsplatforme under gældende lovgivning befinder sig i en del såkaldte gråzoner uden juridisk kategorisering, hvilket bevirker, at platformene selv kan vælge at allokere risikoen i trepartsforholdet på den måde, som den enkelte platform finder optimalt. Det betyder for Happy Helper og Hilfr, at de kan vælge at tage et formidlerforhold og dermed allokere risikoen for kontraktens opfyldelse hos arbejderen eller de kan vælge at allokere en del af risikoen hos sig selv. Da både Happy Helper og Hilfr har valgt at indtræde i trepartsforholdet som formidler, skal det vurderes, hvorvidt det er optimalt for platformene at påtage sig risiko for krav direkte over for forbrugeren. Vurderingen bliver således foretaget på baggrund af arbejdernes og forbrugernes adfærd.

Freelancearbejderne og forbrugerne karakteriseres som værende risikoaverse, hvilket taler for at platformene skal påtage sig et aktivt ansvar, hvis det viser sig at deres manglende ansvar afskrækker de private personers villighed til at benytte platformen. Med udgangspunkt i udviklingen hos Happy Helper ses at det i en periode fra 2016 til 2018, er lykkedes dem at få et jævnt antal nye arbejdere tilmeldt platformen hver måned, samtidig med at antallet af rengøringer og kunder på platformene er steget markant. Dette giver et billede af, at det i praksis ikke har afskrækkende effekt på arbejderne og forbrugerne at de indgår i direkte kontrakt med hinanden trods deres risikoaversitet.

²⁵⁰ [Kristiansen & Andersen, 2017.]

²⁵¹ [Airbnb – tillid, 2019.]

For at ovenstående giver platformene et retvisende billede af forholdet, er det vigtigt at adfærden udvises på baggrund af fuld information. Når retspraksis viser, at den gennemsnitlige forbruger lider under asymmetrisk information ift. den juridiske indretning af digitale platforme, samtidig med at empirisk forskning viser, at størstedelen af personer ved online køb ikke læser standardbetingelserne igennem før de accepterer, medvirker dette til, at det ikke kan forventes, at forbrugeren ved køb af rengøringsydelser via platforme ved, hvem der juridisk bærer ansvaret ved eventuelle erstatningskrav.

Dette har en afgørende betydning for platformene, som udelukkende ønsker at påtage sig et aktivt ansvar, hvis det giver dem en fordel. Hvis den gennemsnitlige forbruger ikke er klar over, at platformen ikke er ansvarlig, vil forbrugerne ikke indkalkulere platformens beslutning om at påtage sig et ansvar. Deres beslutning om at benytte platformen ændres således ikke. Det vil derfor ikke på nuværende tidspunkt være optimalt for platformene aktivt at påtage sig en risiko.

Selvom platformene har taget et formidlerforbehold, ses det på forbrugernes anmeldelser på nettet, at platformene går ind case-by-case og involverer sig i sager. Baggrunden for platformens adfærd er, at deres forretning afhænger af deres renommé. Langsigtet kan det vise sig at være optimalt for platformene at påtage sig en risiko, hvis forbrugernes informationssæt ændrer sig i takt med udbredelsen af den digitale platformsøkonomi. En ændring kan eksempelvis ske, hvis der kommer sager frem i medierne, som viser større skader hos forbrugere i forbindelse med anvendelse af platformene. Ser platformen en ændring i forbrugernes villighed til at anvende platformen, er det optimalt for platformene aktivt at påtage sig et ansvar. Platformene kan med en garanti om direkte hæftelse over for forbrugeren ved eventuelle erstatningskrav signalere over for forbrugerne, at de har tillid til kvaliteten af deres arbejdere og samtidig bruge dette som et særligt salgsargument i deres kommunikation ud til forbrugerne. Hvis risikoen allokeres hos platformen i stedet, vil det som udgangspunkt øge risikoen for, at moral hazard opstår. Platformene sikrer gennem anvendelsen af rating- og anmeldelsessystemer, at uanset hvor ansvaret er placeret, vil incitamenterne for arbejderen til at udvise en ordentlig adfærd være opretholdt.

Kapitel 5

Den integreret analyse

5.1. Indledning

Den digitale økonomi, herunder arbejdsplatforme, er i høj grad kommet for at blive. En rapport fra PWC forudser, at platformsøkonomien på verdensplanen i 2035 vil udgøre \$335 milliarder (mod sine \$15 milliarder i dag) – altså en økonomisk stigning på 2133,3 %.²⁵² Man kan derfor godt udlede, at markedet på nuværende tidspunkt befinder sig på et tidligt modenhedsniveau. Det er derfor vigtigt, at platformsøkonomien og alle undergrenene af den digitale økonomi, bliver varetaget og udforsket – hvad end dette er juridisk eller økonomisk.

Ovenstående analyser illustrerer blot en af de mange gråzoner, der er forbundet med arbejdsplatforme ud fra en dansk kontekst.²⁵³ Der er blevet belyst, hvordan, der foreligger en udfordring idét, der rent juridisk ikke er gjort plads til arbejdsplatformene. Dette er samtidig med, at det på nuværende tidspunkt ikke er fordelagtigt for platformene at gå ind og påtage sig et udvidet ansvar, som sikrer forbrugernes beskyttelse. Der er derfor lagt op, at nogen bør gribe ind over for dette, da den nuværende gråzone synes at være et usikkerhedsmoment for platformene, der gør det ugunstigt for forbrugerne.

EU har siden 2015, som en del af deres Digital Single Market Strategy, sat fokus på den digitale økonomi.²⁵⁴ Ved indførslen af denne strategi ændrede EU deres forhenværende strategi, hvor de ellers havde indført gunstige forhold for at fremme internetmarkedet.²⁵⁵ Herigennem sikrede man både store og små digitale platformes eksistens, ved at lempe deres forpligtelser, som eksempelvis at undtage dem fra ansvar for ulovlige aktiviteter begået af tredjemænd.²⁵⁶ Udover EU's Digital Single Market Strategy, har EU Kommissionen nu indset, at de er nødsaget til at gå i forhandling om at lave nye regler, som i højere grad varetager disse nye forretningsmodeller uden at man stiller forbrugere og andre ufordelagtigt.²⁵⁷ Det noteres endvidere, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen netop har meldt ud, at de også øger fokus på digitale platforme ved at etablere "Center for Digitale Platforme".²⁵⁸

Ud fra denne tankegang, vil det være relevant at se på de muligheder, der foreligger for at formindske gråzonen. Denne integreret analyse vil derfor ud fra retsøkonomiens teorier, Pareto-optimalitet og Kaldor

²⁵² [Disruptionrådets sekretariat, 2018, s. 1] og [Drahokoupil & Fabo, 2016.]

²⁵³ Se Nordic Journal of Commercial Law 1/2018 for flere problemstillinger om den kollektive ret, udfordringerne ved leje af løsøre m.v.

²⁵⁴ [Savin, 2018.]

²⁵⁵ [Frosio, 2017, s. 19.]

²⁵⁶ [Frosio, 2017, s. 20.]

²⁵⁷ [European Commission – Press Release, 2019.]

²⁵⁸ [Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019.]

Hicks (5.2), vurdere efficiensen af den nuværende risikoallokering (5.2.3), og dernæst forsøge at finde den optimale risikoallokering, for at udlede, hvor ansvaret bør placeres (5.2.4). Ud fra dette vil der blive foretaget en retspolitisk analyse af, hvordan gældende ret bør udformes (5.3).

5.2. Efficiens som vurderingsgrundlag

Inden for den økonomiske velfærdsteori er det centrale omdrejningspunkt at se på de muligheder, der foreligger for at effektivisere produktion og skabe en ønsket fordeling af goder.²⁵⁹ Man benytter derfor et efficienskriterie, som er med til at udtrykke den økonomiske velfærd, og understøtter i hvilket omfang forskellige former for retlig regulering øger eller reducerer samfundsmæssig velfærd.²⁶⁰ Således bør regulering udformes på en sådan måde, så der skabes økonomisk efficiens, da det anses for ensbetydende med maksimal samfundsmæssig velfærd. Der foreligger en maksimering af den samfundsmæssige velfærd, når ressourcer bliver allokeret derhen, hvor de tillægges den største værdi.²⁶¹

5.2.1. Pareto-optimalitet

En måde at vurdere efficiens på, er ved at se på Pareto-optimalitet. Pareto-optimalitet går ud på en allokering, hvor ingen kan stilles bedre, uden at andre vil få det værre.²⁶² Ressourcerne skal placeres hos den, der værdsætter dem mest.²⁶³ Forinden man opnår en Pareto-optimalitet, ses der på Pareto-forbedringer, hvor mindst én agent stilles bedre, uden at de resterende parter stilles ringere.²⁶⁴ Foretages der en handling, som er til fordel for mindst én agent, uden at det er ulempe for andre, vil dette føre til en Pareto-forbedring.²⁶⁵ Betragter man en genforhandling af en kontrakt, hvor der sker en reallokering af risiko, vil dette være svært at forene med en Pareto-forbedring, da risikoen flyttes fra en part til en anden, og en part derfor stilles værre.

5.2.2. Kaldor-Hicks

En anden måde, hvorefter efficiens kan måles, er efter det såkaldte Kaldor-Hicks kriterie. Kaldor-Hicks kriteriet går ud på, at man kun skal gennemføre tiltag, såfremt gevinsten for den ene part er større end den anden parts tab, hvormed taberen kan blive kompenseret. Der kan herigennem opnås en velfærdsforøgelse, såfremt vinderne ved en omfordeling af ressourcer kan kompensere taberne.²⁶⁶ Hvorvidt compensationen

²⁵⁹ [Eide & Stavang, 2008, s. 95.]

²⁶⁰ [Riis, 1999, s. 1155.]

²⁶¹ Ibid.

²⁶² [Eide & Stavang, 2008, s. 34.]

²⁶³ [Riis, 1999, s. 1155.]

²⁶⁴ [Eide & Stavang, 2008, s. 36.]

²⁶⁵ [Eide & Stavang, 2008, s. 109.]

²⁶⁶ [Riis, 1999, s. 1156.]

faktisk sker er underordnet – vinderne skal blot kunne være i stand til det i kraft af den gevinst de opnår af omfordelingen.²⁶⁷ Det skal desuden påpeges, at hvis vinderne fuldt ud kan kompensere taberne for deres tab, vil der endvidere være tale om en pareto forbedring.²⁶⁸ Retsregler efter dette kriterie vil være ønskværdige, såfremt de maksimerer værdien af de ressourcerne bruges til.²⁶⁹

Der eksisterer dog også kritikpunkter af Kaldor-Hicks kriteriet. Dette skyldes, at der ikke tages hensyn til konsekvenserne af fordelingen og kan resultere i at stille en gruppe dårligere end udgangspunktet.²⁷⁰ Kaldor-Hicks kriteriet kan medføre en uretfærdig retstilling, hvor der tages fra *de fattige* og gives til *de rige*. Kaldor-Hicks kriteriet bliver ligeledes kritiseret for at forudsætte, at alle relevante forhold er målbare.²⁷¹

5.2.3. *Den nuværende efficiens*

I det økonomiske kapitel blev det vurderet, at det for platformen på nuværende tidspunkt ikke er optimalt at påtage sig et ansvar over for forbrugeren. Dette skyldes blandt andet forbrugernes asymmetriske information, hvor de på nuværende tidspunkt ikke vil indkalkulere platformens aktive ansvar i deres beslutning. Platformene ønsker at maksimere deres egen nytte og derved ikke påtage sig omkostninger, som ikke medfører reelle fordele.

I den nuværende allokering er risikoen lagt over på henholdsvis arbejderen og forbrugeren. Opstår der en skade, skal forbrugeren rette et direkte krav mod arbejderen. Der er således tale om en privat aktør, der skal rette sit krav mod en anden privat aktør. Setuppet af forretningsmodellen medfører, at selvom arbejderen efter kontrakten bærer ansvaret, så er det forbrugeren, som potentielt kan lide et tab. Det skyldes, at det kan være svært og omkostningstungt for forbrugeren at finde frem til den rette kontrahent, og gennemføre et krav over for denne private. Platformen har derimod fået sit servicegebyr og er ikke retligt forpligtet til at afhjælpe situationen. Det ses dog, at de i tilfælde går ind og refunderer servicegebyret – men dette er ikke et ubetinget.²⁷²

At kontrakten synes at være optimal fra platformenes synspunkt, betyder ikke nødvendigvis, at det er den risikoallokering, der er med til at skabe den største velfærd i samfundet. Platformene kan have incitament til udelukkende at maksimere sin egen nytte. Efficiens vurdere en pågældende retstilling ud fra, hvad der maksimerer parternes fælles nytte, som derigennem sikrer den største velfærd i samfundet.

²⁶⁷ [Riis, 1999, s. 1156.]

²⁶⁸ Ibid.

²⁶⁹ [Eide & Stavang, 2008, s. 36.]

²⁷⁰ [Riis, 1999, s. 1156] og [Eide & Stavang, 2008, s. 111.]

²⁷¹ [Eide & Stavang, 2008, s. 111.]

²⁷² [Trustpilot, Hilfr, 2019] og [Trustpilot – Happy Helper, 2019.]

Ifølge Coase-teoremet gælder der, at når ejendomsrettighederne er veldefinerede, og der ikke eksisterer transaktionsomkostninger, vil parterne, uagtet forhandlingsstyrke, gennem en forhandling opnå Pareto-optimalitet.²⁷³ Som beskrevet ovenfor i 5.2.1, vil dette betyde, at ressourcerne allokeres derhen, hvor de tillægges den største værdi. Alligevel er der i nærværende situation ikke tale om en Pareto-optimal allokering, fordi der ikke nødvendigvis foreligger de korrekte incitamenter herfor.

Coase-teoremet foreskriver netop, at når der er tale om en forhandling vil man nå til pareto-optimalitet. Dette er endvidere under forudsætningen, at der ikke foreligger skjult information.²⁷⁴ Skjult information anses netop som en transaktionsomkostning, der derved kan medføre inefficente resultater.²⁷⁵

Normalt vil standardkontrakter være med til at nedbringe transaktionsomkostninger, idet virksomheder ikke benytter unødigt tid på aftaleindgåelsen. Givet, at disse standardkontrakter mellem parterne ikke har været genstand for forhandling, har hverken arbejderne eller forbrugeren taget del i allokeringen af risikoen. Det er ligeledes fremført i ovenstående, at det ikke forventes, at hverken forbrugerne eller arbejderne rent faktisk læser kontrakterne og har derfor ikke fuldt ud kendskab til allokeringen.

Allokeringen medfører endvidere, at arbejderne har mulighed for at agere selvopportunistisk og udnytte situationen til deres fordel (moral hazard), hvorefter denne konsekvens bæres af forbrugeren. Platformen står, ifølge dem selv, uden for kontraktens relativitet – hvorved de ikke bærer nogen risiko. Arbejderens eneste konsekvens er at blive smidt af platformen, og derefter ikke har mulighed for at udbyde sit arbejde.

Det må derfor vurderes, at til trods for, at både arbejderne og forbrugeren rent kontraktligt deler risikoallokeringen, så er risikoen reelt allokeret over på forbrugeren. De skal herefter rette et krav mod arbejderne. Der er derved ikke tale om en situation efter Coase-teoremet, hvorefter parterne i fællesskab maksimerer den fælles nytte, og kan af denne grund udgøre, at den nuværende allokering af risiko derved er inefficent. Det må ligeledes stå klart, at en risikoavers part, som forbrugeren, ikke vil bryde sig om at indgå en kontrakt, som ikke giver parten en klar forventning for, hvordan kontraktsamarbejdet vil forløbe sig. Forbrugeren vil givet dennes risikoprofil være modvillig til at efterlade uforudsete hændelser uden for kontrakten. Den nuværende allokering af risiko må derfor vurderes at være inefficent.

²⁷³ [Eide & Stavang, 2008, s. 137.]

²⁷⁴ [Schmitz, 2001.]

²⁷⁵ Ibid.

5.2.4. *Den efficiente risikoallokering*

Da den nuværende risikoallokering vurderes at være inefficent, vil det være relevant at se på, hvorledes denne allokering bør være, for at være efficient. Dette gøres gennem Kaldor-Hicks efficiensen, hvor man vurderer, hvornår man på et marked har skabt mest værdi.

Det fremgår af kontraktøkonomien, at risikoen for en skade bør allokeres til den part, som er nærmest til at kunne forebygge eller forhindre skaden.²⁷⁶ Dette skyldes, at det oftest vil være denne part som vil have lavere omkostninger forbundet med risikobegrænsningen, men også at ansvaret kan have en positiv effekt på incitamentet til at nedsætte risiko for skade.²⁷⁷

Udover vurderingen af, hvem der anses til at kunne forebygge og forhindre skaden, skal der også ses på parternes risikoaversion, da denne også vil spille en rolle i allokeringen af risikoen. Som nævnt i 4.3, må risikoaversionen vurderes hos parterne, såfremt allokeringen af risiko skal allokeres efficient i kontrakten. Det blev endvidere vurderet i 4.3.5, at platformene synes at være risikoneutrale, arbejderne risikoaverse og forbrugerne endvidere risikoaverse i forhold til både arbejderne og platformene.

Shavell angiver, at tilstedeværelsen af risikoaverse kontraktsparter medfører, at allokeringen af risiko vil påvirke velfærden.²⁷⁸ Risikoallokeringen skal dermed overflyttes fra den risikoaverse til den risikoneutrale for at øge velfærden.²⁷⁹

Det ligger derfor klart, at forbrugeren i trepartsforholdet, opstår som den mest risikoaverse og derfor ikke bør påtage sig den finansielle risiko. Det kan endvidere understøttes af, at den eneste måde, hvorpå den kan forebygge forholdet er ved unødige høje omkostninger, ved eksempelvis at blive hjemme under rengøringen og sikre gennemførelsen af den korrekte rengøring.

Det bemærkelsesværdige er, at der i denne situation er tale om et trepartsforhold, med to tilhørende Principal-Agent forhold, der relaterer sig til én transaktion. Almindeligvis vil man ved et Principal-Agent forhold antage, at agenten i højere grad har mulighed for at forebygge/forhindre skader, og risikoen derfor kan allokeres der, da agenten bedst har kontrol over sin egen ydelse og handlinger. Idét arbejderne er agent i begge forhold, skal det vurderes, om risikoen alternativt bør allokeres på arbejderne.

Arbejderne har i høj grad mulighed for at forebygge og forhindre skader inden for dennes rammer, men må antages at være uvillig til at påtage sig risiko, som ligger uden for arbejderens kontrol, hvilket endvidere kan være med til at begrunde dennes risikoaversion. Såfremt der indtræder en skade, som ligger uden for

²⁷⁶ [Shavell, 1987 s. 189.] og [Østergaard, 2014 s.143.] og [Sykes,1984, s. 1235.]

²⁷⁷ [Sykes,1984, s. 1250.]

²⁷⁸ [Shavell, 1987 s. 201.]

²⁷⁹ [Shavell, 1987 s. 190.]

arbejderens kontrol, vil det være mere omkostningstungt for dem at udrede, end det vil for eksempelvis platformene.

Platformene er ud af trepartsforholdet den mindst risikoaverse part. Ifølge teorien, bør risikoen som udgangspunkt allokere her.²⁸⁰ Det fremgår endvidere, at grundet platformenes adgang til den relevante information om parterne – og i øvrigt har kontraheret kontrakterne, ville det ligeledes være fordelagtigt at placere risikoen her. De har i forbindelse med dette de laveste informationsomkostninger.²⁸¹ Hertil henvises der i øvrigt til figur 4.4 i kapitel 4, hvor det blev illustreret, at platformene besidder dispositionsretten til at foretage ”indgreb” i hele arbejderens og forbrugerens kontraktforløb. De har både dispositionsretten ex ante – hvor de har mulighed for at screene, og ex post – som sikrer, at de kan indsætte de korrekte incitamenter, som sikrer korrekt opfyldelse af kontrakten. Platformene har derfor på egen hånd mulighed for at korrigere kontrakterne og nedsætte arbejderens mulighed for at udøve moral hazard.

Det fremgår endvidere af økonomisk teori, at principalen i et Principal-Agent forhold bør bære risikoen grundet deres økonomiske styrke. Deres grad af risikoaversion vil derfor falde yderligere, i takt med, at deres formue bliver større.²⁸²

Denne risikoallokering kan give mulighed for, at forbrugeren kan rette sig krav til platformen, i stedet for arbejderne.²⁸³ Platformene kan herefter være pålagt et hæftelsesansvar og dække det tab, som forbrugeren måtte lide af. Platformene vil derefter med fordel kunne rette deres krav mod arbejderen. Eftersom platformene har et større kendskab til arbejderen (givet screeningsprocessen), er de kontraktligt tættere på arbejderne, og det må formodes, at det er nemmere for platformene end det vil være for forbrugerne. Det må endvidere påpeges, at det vil have en mere afskrækkende effekt for arbejderne at vide, at det nu er platformene, fremfor forbrugerne, som eventuelt vil retsforfølge dem.

Endvidere fremgår det af Kim Østergaards artikel *Nærmest til at bære risikoen i et kontraktforhold*, at en erhvervsdrivende vil besidde information, som forbrugeren ikke antages at have, og det ligeledes vil være lettere for dem at kunne fremskaffe den relevante information.²⁸⁴ Det må derfor formodes, at det er nemmere for platformene at fremskaffe den fornødne information for at rette et krav mod arbejderne.

Det skal dog pointeres, at såfremt risikoen allokere hos platformene, kan dette være med til at tale for de momenter, hvorefter de udgør arbejdsgivere jf. kapitel 3. Situationen kan sammenlignes med et

²⁸⁰ [Sykes, 1984, s. 1235.]

²⁸¹ [Østergaard, 2014, s. 143.]

²⁸² [Sykes, 1984, s. 1235.]

²⁸³ Under den betingelse af arbejderen naturligvis møder op.

²⁸⁴ [Østergaard, 2014, s. 145.]

principalansvar efter DL-3-19-2 med den modifikation, at platformene kan rette alle krav videre, og det ikke vil bero på en culpavurdering.

På baggrund af ovenstående, må det vurderes, at den optimale risikoallokering vil være efficient, når platformene bærer risikoen. Når denne allokering foretages, sikres der, at platformen i højere grad selv vil indsætte incitamenter, som formindsker moral hazard. Ligeledes, at det nu er platformene som kan rette et krav mod arbejderen, vil virke mere afskrækkende og nedsætte ønsket for arbejderen om at handle selvopportunistisk. Disse forhold medfører i sidste ende, at forbrugeren sikres den kvalitet af rengøring, som forbrugeren oprindeligt havde regnet med. På denne måde vil allokeringen afspejle den allokering som sikrer den største velfærdsnytte, og er derfor i overensstemmelse med Kaldor-Hicks. I nedenstående analyse vil der blive givet forslag til, hvorledes man rent juridisk kan sikre denne risikoallokering, der derigennem øger parternes samlede nytte.

5.3. Den retspolitiske analyse

Love og standardkontrakter kan påvirke platformenes profitmaksimeringer, hvilket gør det relevant at se på virkningen af gældende ret, og om den burde være anderledes for at skabe mere efficiens. Ligeledes fremgår det af Adam Smith's teori om den usynlige hånd, at markedets evne til at regulere sig selv er optimal, hvorefter det vil være inefficiant at lovgive for meget.²⁸⁵

Det blev i ovenstående konkluderet, at for at skabe efficiens i kontrakten, skal risikoen allokere over på platformene. Da der på nuværende tidspunkt ikke er gjort plads til digitale platforme i dansk ret, er der som udgangspunkt aftalefrihed. Det er således relevant at se på, hvad lovgiver bør overveje for at sikre, at parterne indgår i en efficient aftale – eller i al fald, hvor meget regulering, som er påkrævet for at sikre en samfundsmæssig efficiens.

5.3.1. Domstolsvurdering

Som anført igennem afhandlingen vil problemstillingen først og fremmest kunne løses igennem en domstolsvurdering. En afgørelse fra en domstol har selvstændig retskildeværdi og kan dermed være retsskabende.²⁸⁶ Domstolens afgørelser, der baseres på noget retligt nyt, kan blive styrende i forhold til fremtiden.²⁸⁷ En afsagt dom, der vedrører digitale platforme og arbejdernes retstilling, præjudicerer fremtidig anvendelse af ret, og vil i den forbindelse kunne anskueliggøre det nærværende trepartsforhold. I denne forbindelse skal det bemærkes, at et ansættelsesforhold, som udgangspunkt skal vurderes på samme

²⁸⁵ [Hansen, 1999.]

²⁸⁶ [Blume, 2002, s. 28.]

²⁸⁷ [Blume, 2007, s. 1.]

retlige grundlag, uanset om ansættelsesforholdet er hos en fysisk virksomhed, eller som i dette tilfælde – via en digital platform. Alene det, at rengøringsarbejdet bliver udbudt igennem et formidlingsmedie, er ikke ens betydende med, at der ikke er tale om en ansættelse efter gældende ret.

Domstolsvurderingen kan derimod også medføre komplikationer fremadrettet. Uanset om domstolene ud fra gældende ret vurderer, at der på platformene foreligger et egentligt ansættelsesforhold, vil dette ikke betinge, at afgørelsen sikrer samfundsmæssig efficiens. Dette skyldes, at domstolene udelukkende vil se på, hvad gældende ret er, og ikke tage højde for, om dommens retsvirkning også er efficient. Såfremt domstolene tager stilling til den retlige kvalifikation af nærværende trepartsforhold, vil dette blive foretaget ud fra gældende ansættelsesret. Dette vil medføre, at andre lignende platforme vil kunne indrette sig som følge heraf, og man vil i dansk ret, som udgangspunkt kunne eliminere gråzonen. Med henvisning til Cotter v. Lyft sagen i 3.5.4, blev det fremført, at dommer Vince Chhabria i høj grad lagde vægt på de grundlæggende forskelle, der er fra denne type ”ansættelse” til ansættelser af mere almindelig karakter. Dansk ansættelsesret udgør i denne sammenhæng en statisk lovgivning, som ikke i tilstrækkelig grad kan omfavne den digitale økonomi og de tilhørende *hybride* lønmodtagere. Derudover kan det også påpeges, at domstolene vil skulle foretage en vurdering ved alle de gråzoner, der i øjeblikket kredser om de digitale platforme. Desuden vil platformene have mulighed for at omstrukturere sig, hver gang at domstolene afsiger en dom – hvorfor det ikke løser det samlede problem om manglende kategorisering af digitale platforme.

5.3.2. *Et nyt, digitalt paradigme*

Som følge heraf kan det overvejes, hvorvidt der foreligger et behov for en særskilt lovgivning, som udelukkende regulerer digitale platforme. En lovgivning, som accepterer platformenes beskaffenhed fra andre arbejdsgivere, men samtidig er med til at sikre en efficient risikoallokering – hvorefter, både forbrugeren og arbejderens rettigheder sikres. Hertil kan der sammenlignes med eksempelvis vikarloven²⁸⁸, hvorefter denne også adskiller sig fra øvrige love om andre lønmodtagere.

Denne afspejling synes også at blive bakket op af organisationer, litteratur og retspraksis, som anerkender, at arbejdere på digitale platforme, adskiller sig fra både at være almindelige lønmodtagere, men også fra selvstændige erhvervsdrivende.²⁸⁹

²⁸⁸ Lov nr 595 af 12/06/2013 om Lov om vikarers retsstilling ved udsendelse af et vikarbureau, hvorefter med loven implementeres vikardirektivet, der bl.a. har til formål at beskytte vikaransatte og forbedre kvaliteten af vikarbejde ved at introducere et princip om ligebehandling mellem vikaransatte og virksomhedens egne medarbejdere.

²⁸⁹ [Sørensen, 2018, s. 75] med henvisning til: [Harris & Krueger 2015] og [ILO, 2006.]

En fremgangsmåde, hvorefter en kvalifikation af forholdet muligt kunne foretages, ville være introduktionen af en ny hybrid lønmodtager – ”den uafhængige arbejder”.²⁹⁰ Denne type arbejdstager ville kunne implementere de fordele, der sikrer en lønmodtagerstatus, samt forbedre efficiensen på arbejdsmarkedet. *Den uafhængige arbejder* skal kunne sikre mange af de juridiske rettigheder, som ellers findes i ansættelsesforhold, samtidig med at reducere juridiske usikkerheder og eventuelle omkostninger forbundet hermed.²⁹¹ Klassifikationen af ”den uafhængige arbejder” vil kunne medføre, at arbejderen og platformen sammen kan maksimere det fælles overskud, som deres kontraktforhold skaber.²⁹²

Det samme fremføres i øvrigt af EU-kommissionens betragtninger til 2008/104/EF om vikararbejde, hvorefter at loven skal ”*tilgodese arbejdsmarkedernes og arbejdsmarkedsrelationernes forskellighed på en fleksibel måde [...] forudsat at den generelle beskyttelse af vikaransatte respekteres*”.²⁹³ Endvidere var meningen at lave en forbedret minimumsbeskyttelse af vikaransatte, som skulle begrundes i ”*almene hensyn til beskyttelse af arbejdstageren og krav til sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen og i behovet for at sikre et velfungerende arbejdsmarked og forebygge misbrug*”.²⁹⁴ Direktivet går ind og overlader det til medlemsstater at indrette vikarer på en måde, som tilgodeser parternes fleksibilitet overfor hinanden - uden at gøre det ugunstigt at være vikar.

Endvidere skal platformenes hensyn også betragtes i dette nye paradigme. Det foreligger klart, at det ikke vil være retfærdigt – og i øvrigt byrdefuld, såfremt man pålægger platformene et ansvar såsom principalansvaret efter DL-3-19-2.²⁹⁵ Ansvar vil om muligt medvirke til, at arbejderne i højere grad vil kunne udøve moral hazard, hvilket vil gøre platformenes forretningsstruktur ugunstig. Ud fra nuværende anmeldelser, vil dette medføre mange ekstraomkostninger for platformene, idet, de skal kompensere forbrugerne for arbejderne culpøse misligholdelse af kontrakten.²⁹⁶ Omvendt kan et valg om blot at optræde som formidler ikke medføre, at man ikke skal ifalde ansvar, eller i hvert fald medansvarlig for, at den aftalte ydelse ikke bliver leveret.²⁹⁷

²⁹⁰ [Harris & Krueger 2015, definition af selvstændig arbejder.]

²⁹¹ [Harris & Krueger 2015, s. 5.]

²⁹² [Harris & Krueger 2015, s. 14.]

²⁹³ Direktiv 2008/104/EF Af 19. november 2008 Om Vikararbejde, Forslag nr. 16.

²⁹⁴ Direktiv 2008/104/EF Af 19. november 2008 Om Vikararbejde, Forslag nr. 18.

²⁹⁵ Se afsnit 3.5 om DL-3-19-2.

²⁹⁶ Der vil dog ikke kunne udelukkes, at de ved et almindeligt principalansvar efter DL-3-19-2 selv kan indsætte incitament/straf internt, hvorefter arbejderne alligevel ikke ønsker at udøve moral hazard grundet straffen forbundet hermed.

²⁹⁷ [Forbrugerrådet Tænk, 2018, s. 15.]

Her må man se på andre muligheder, hvorefter man sikrer forbrugerens rettigheder, som følge af at være risikoavers, og i øvrigt den *svage* part i kontraktsforholdet. Dette hensyn skal opretholdes samtidig med, at der ikke pålægges platformene unødige omkostninger, som medfører en forringelse af kontraktens effektivitet. Der kan i denne forbindelse drages paralleller til produktansvarsloven.²⁹⁸ Herefter gælder der, at en *mellemhandler hæfter over for en skadelidte og senere mellemhandlere i omsætningskæden for produktskader, i det omfang, at skaden skyldes fejl eller forsømmelse begået af en producent eller tidligere mellemhandlere i omsætningskæden*, jf. produktansvarsloven § 10 a. Der gælder således et hæftelsesansvar, som muliggør, at en skadelidt kan gennemføre krav overfor mellemhandlere i tilfælde, hvor en producent er insolvent eller svær at opspore.²⁹⁹ Ligeledes vil der i tilfælde, hvor skadelidte ikke kan bevise, at producenten har handlet culpøst, være muligt at gøre et hæftelsesansvar gældende over for mellemhandlere.³⁰⁰

Ved at indføre et hæftelsesansvar for platformene, bevirker dette, at forbrugerne har mulighed for at rette deres krav til platformene. Dette sikrer forbrugerens retstilling og bevirker i al fald, at forbrugeren ikke lider et tab. Platformene vil herefter have mulighed for at rette kravet videre mod arbejderen. Eftersom, at platformene er arbejdernes nærmeste kontraktspart, vil platformene ikke skulle bruge unødige omkostninger på at finde frem til den rette arbejder. Ligesom ved produktansvarsloven, vil forbrugeren ikke skulle bekymre sig, såfremt arbejderen ikke er til at opspore efter en mislykket rengøring – eller såfremt arbejderen er insolvent. Fastsætter man et hæftelsesansvar, vil forbrugerne ikke skulle bekymre sig om de eventuelle fejl, som arbejderen udfører.

Lignende kan også perspektiveres til tankegangen bag pakkerejsedirektivet.³⁰¹ Nærværende direktiv tager sigte på i) *at tilpasse beskyttelsens omfang til at tage højde for udviklingen af pakkerejser*, ii) *på at skabe større gennemsigtighed* og iii) *på at øge retssikkerheden både for de rejsende og for de erhvervsdrivende*.³⁰² Pakkerejsedirektivet omhandler køb af pakkerejser, så de rejsende og de erhvervsdrivende kan drage fuld nytte af det indre marked, samtidig med at der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i hele Unionen.³⁰³ Herigennem skal erhvervsdrivende have pligt til klart og tydeligt at oplyse om det tilsvarende

²⁹⁸ Lov nr. 371 af 7. juni 1989 om produktansvar med de ændringer, der følger af lov nr. 1041 af 28. november 2000 og lov nr. 541 af 8. juni 2006.

²⁹⁹ Lovbemærkninger til lov nr. 541 af 8. juni 2006 (ændringsloven til produktansvarsloven) punkt 4.1, afsnit 3.

³⁰⁰ Lovbemærkninger til lov nr. 541 af 8. juni 2006 punkt 4.1, afsnit 3.

³⁰¹ Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte Rejsearrangementer.

³⁰² Pakkerejsedirektivet betragtning nr. 2.

³⁰³ Pakkerejsedirektivet, betragtning nr. 6.

beskyttelsesniveau, før den rejsende accepterer at betale, og de erhvervsdrivende, skal være forpligtet til at yde beskyttelse mod konkurs eller insolvens.³⁰⁴ Formidleren bliver i denne forbindelse bundet af den aftale om en pakkerejse eller det tilbud, som formidleren giver af den rejsende, jf. direktivets art. 5, nr.1 Der er i denne forbindelse vurderet, ligesom ved produktansvarslovens §10 a, at søgeomkostningerne for mellemmanden, alt andet lige, er mindre, end de vil være for forbrugeren. Formidleren har efter pakkerejsedirektivets art. 5 en oplysningspligt til at oplyse forbrugeren om pakkerejsen og sørge for, at pakkerejsen bliver leveret.

Ovenstående betragtninger vil være med til at sikre en retsstilling, der først og fremmest afspejler parternes risikoprofiler. Det er en retsstilling, som synes at udnytte og omfavne de fordele der foreligger ved dette trepartsforhold. Ved den ovenstående introduktion af en ny *hybrid lønmodtager*, sikrer man minimumsrettigheder og ligebehandling af disse typer af arbejdstagere. Dette vil ligeledes forhindre, at andre typer af platforme omstrukturerer sig for at drage fordel af de lave medarbejderomkostninger og endvidere at komme uden om principalansvaret. Samtidig med dette, er denne nye lovgivning med til at værne om den svage part i kontraktforholdet, og sikre, at den part med den største økonomiske ballast skal hæfte. Det bør ligeledes overvejes, hvilken afskrækkende effekt det har, at det i stedet for forbrugerne, nu er platformene, som retter kravet videre mod arbejderne.

5.4. Integreret konklusion

Den integreret analyse har sat spørgsmålstejn ved, hvorvidt platformenes optimale risikoallokering er den, som giver den største samfundsmæssige efficiens. Ud fra de to efficiensbegreber, Pareto-optimalitet og Kaldor Hicks, bliver det vurderet, at det er mest efficient at placere risikoen hos platformene. Det skyldes, at de i trepartsforholdet vurderes at være de mindst risikoaverse. Desforuden er det platformene, som har de laveste søgeomkostninger og har beføjelserne til at indsætte incitament og overvågning, hvorefter muligheden for adverse selection og moral hazard nedsættes.

I denne forbindelse vurderes der de muligheder, som vil sikre den efficiente risikoallokering. Dette kan først og fremmest blive gjort via en domstolsvurdering, hvorefter de har mulighed for at fortolke gældende ret og sikre, at den korrekte risikoallokering sker ved, at platformene udgør arbejdsgivere. Alligevel synes den nuværende lovgivning ikke at kunne varetage platformenes interesser i tilstrækkelig grad. Derfor bør problemstillingen vurderes ud fra en ny lov, som kan varetage trepartsforholdet ligeligt. Den nye lovgivning kan tage afsæt i de tankegange, som blandt andet er opstået ved vikarloven, produktansvarsloven og pakkerejsedirektivet, der således regulerer nærmere minimumskrav til arbejdernes rettigheder og endvidere

³⁰⁴ Pakkerejsedirektivet, betragtning nr. 16.

en direkte hæftelse overfor forbrugeren. På denne måde vil allokeringen fortsat være placeret ved platformene, men de har mulighed for, at rette kravet videre til arbejderen. Dette vil ikke mindst give forbrugeren en sikkerhed samtidig med, at arbejderne får skærpede incitamenter grundet den afskrækkende effekt det må have, at det nu er platformene som kan rette kravet videre.

Kapitel 6

Konklusion

Når det efter dansk ret skal vurderes, under hvilke omstændigheder en digital formidlingsplatform anses for at være arbejdsgiver, vil det afgørende være, om arbejderne på platformene er omfattet af lønmodtagerbegrebet - og der i øvrigt er et over-/underordningsforhold mellem platformen og arbejderne. Der findes ikke ét bestemt lønmodtagerbegreb efter dansk ret, hvorfor vurderingen af, hvad der skal forstås ved en lønmodtager, udledes ud fra en analyse af definitioner i arbejdsretligt lovgivning, skatteretten, retspraksis samt litteratur. Der kan udledes fem momenter, som er relevante at inddrage i vurderingen af, om en arbejder er lønmodtager. Hver af de fem momenter er ikke i sig selv udslagsgivende, men giver et billede af, hvilke betragtninger der er egnet til at identificere, om der i en konkret situation vil være tale om et lønmodtagerforhold.

Ved vurdering af, hvorvidt Happy Helper og Hilfr udgør arbejdsgivere, lægges der særligt vægt på platformenes dispositionsret over arbejderne. Igennem deres anmeldelsessystemer har platformene mulighed for at udøve en indirekte kontrol, som medfører at platformene kan overvåge arbejderne adfærd. Ad instruktionsbeføjelsen differentierer Happy Helper og Hilfr sig fra hinanden, idet Happy Helper benytter sig af et screeningsystem, hvor de tilmed instruerer ansøgerne i, hvordan den gode rengøring skal udføres. Hilfr screener modsat sine arbejdere udelukkende på baggrund af persona. Momentet om den sociale tilknytning til platformene taler ligeledes for en ansættelse. Dette skyldes den måde, hvorpå platformene indretter et *community* for sine arbejdere med Facebookgrupper og billeder udadtil, og i øvrigt den måde, som forbrugerne opfatter arbejderne på. Modsat foreligger der også momenter, som taler imod. Arbejderne tilrettelægger selv sine arbejdstider og timepriser, og platformene stiller ikke driftsmateriel til rådighed. Der kan på baggrund heraf ikke gives et entydigt svar på, hvorvidt arbejderne udgør lønmodtagere. Dog må det samlede og overordnede helhedsindtryk dog være, at der er tale om et ansættelsesforhold.

Det konkluderes i den økonomiske analyse, at det ikke på kort sigt er optimalt på grund af forbrugernes manglende viden om, at platformen ikke er direkte aftalepart. Dette argument støttes af empirisk forskning, som viser, at standardbetingelser ikke læses ved online køb, inden en person accepterer disse. Dette har en afgørende betydning for platformene, som udelukkende ønsker at påtage sig et ansvar, såfremt forbrugerne indkalkulerer ansvaret i deres beslutning.

Til trods for, at platformene har taget et formidlerforbehold, ses det på forbrugernes anmeldelser på nettet, at platformene går ind case-by-case og involverer sig i sager. Dette skyldes, at platformenes

forretningsgrundlag afhænger af forbrugernes villighed til at bruge platformen, hvorfor det kan være optimalt for platformene på lang sigt at påtage sig et ansvar, såfremt forbrugernes adfærd ændres.

Det kan konkluderes, at det ud fra Kaldor-Hicks ikke er efficient, at Happy Helper og Hilfr ikke påtager sig et ansvar. Det vil derimod være efficient at risikoen allokeres hos platformene. Dette skyldes blandt andet, at de i trepartsforholdet mellem arbejderen og forbrugeren, er den mindst risikoaverse part, har de bedste forudsætninger for at gennemføre krav og i øvrigt koncipere kontrakterne, hvorefter de kan formindske moral hazard. Da den nuværende risiko er hos arbejderen og forbrugeren, gives der forslag til, hvordan lovgiver bør regulere arbejdsplatformene i fremtiden. Uagtet platformens retlige kvalifikation, som eksempelvis kan afsiges ved domstolene, vil det være efficient at pålægge platformene et hæftelsesansvar direkte over for forbrugeren.

Kapitel 7

Perspektivering

Den ovenstående mulige løsning på, hvordan man kan sikre en efficient allokering af risiko, anskues ud fra, at problemstillingen løses inden for dansk ret. Anvendelsesområdet vil derfor være forbeholdt for de platforme, som indtræder på det danske marked. Arbejdets art og det grænseoverskridende element vil få en central betydning for, hvornår dansk ret skal anvendes.

For så vidt angår rengøring, vil der ikke foreligge de store udfordringer forbundet hermed, da arbejdets karakter ikke formodes at blive købt hen over landegrænser. Derimod må der ses på andre ydelser eller platforme af mere grænseoverskridende karakter. Her vil der være tale om ydelser, som ikke er betinget af, at blive udført på et specifikt sted, eksempelvis konsulentarbejde (såkaldt ”cloudwork”). Dette kan eksempelvis holdes op med Airbnb’s forretning. De er i høj grad drevet af forbrugers grænseoverskridende karakter, når de skal lede efter feriebolig. Airbnb skal i denne forbindelse navigere mellem to landes lovgivninger, hvorefter der kan foreligge præceptiv lovgivning ved forbrugernes rettigheder mv. Der vil på tværs af lande foreligge materielle forskelle i lovgivning, hvilket kan være omkostningstungt for platformene.

Man bør derfor overveje om den tilgang, fremført i 5.3.2, skal løftes op, og blive reguleret på et EU-retligt niveau. Tilgangen vil i hvert fald være i overensstemmelse med både EU’s Digital Single Market Strategy og deres for nylig offentliggørelse af at indføre regler med det formål at skabe et retfærdigt, gennemsigtigt og forudsigeligt forretningsmiljø ved brug af digitale platforme.³⁰⁵ Ved at sikre regler på et EU-retligt niveau, vil det være op til medlemsstaterne at fortolke disse bestemmelser EU-konformt. Det vil derfor blive et mere harmoniseret og transparent marked for de digitale platforme, som ønsker at etablere sig i det pågældende land. Reglerne vil tilmed sikre forbrugernes rettigheder uagtet, hvor henne de vælger at købe varer eller tjenesteydelser. Tillige må det vurderes, om dette kan være med til at give digitale platforme stordriftsfordele, hvorefter man kan forestille sig en platform, som pludselig kan levere rengøringsydelser i alle EU-lande.

³⁰⁵ [European Commission – press release, 2019.]

Litteraturliste

Artikler

- [Bakos et al, 2014] Bakos, Y. Wurgler, F.M & Trossen, D.R. (2014) "Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts", The Journal of Legal Studies
- [Blume, 2007] Blume, P. (2007) "Findes der præjudikater? Det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet, Retfærd Årgang 30 2007 Nr. 3/118,
- [Bregn, 2003] Bregn, K. (2003) "Økonomiske incitamenter og markeder, i offentlig organisation og regulering", Nationaløkonomisk tidsskrift, Vol. 141, No. 3, 2003
- [Drahokoupil & Fabo, 2016] Drahokoupil, J. & Fabo, B. (2016) "The platform economy and the disruption of the employment relationship" ETUI Policy Brief N° 5/2016, s. 3. European Economic, Employment and Social Policy
- [Frederiksen, 2017] Frederiksen, L.Ø (2017) "Mere end 20.000 danskere arbejder for platforme, der udnytter juridisk gråzone" Ugebrevet A4, tirsdag d. 23. maj 2017
- [Frosio, 2017] Frosio, G. F. (2017) "Reforming Intermediary Liability In The Platform Economy: A European Digital Single Market Strategy" Northwestern University Law Review, Vol 112 (2017),
- [Hansen, 1999] Hansen, J.L (1999) "Retsøkonomiens veje og vildveje" (U.1999B.115) Ugeskrift for Retstidende
- [Hochman & Rodgers, 1974] Hochman, H. M & Rodgers, J. D. (1974) "Redistribution and the pareto criterion" The American Economic Review, Vol. 64, No. 4 (Sep. 1974), pp. 752-757
- [Hermalin, 2016] Hermalin, B. (2016) "Platform-Intermediated Trade with Uncertain Quality", University of California, Berkeley (2016)
- [Hasselbalch, 2018 – Lønmodtagerbegrebet i EU-retlig kontekst] Hasselbalch, O. "Lønmodtagerbegrebet i EU-retlig kontekst" EU-ret og menneskeret Tidsskrift, 1. marts 2018, Nummer 1 Årgang 25, 2018.
- [Karstoft, 2006] Karstoft, S. Retlig regulering af "elektroniske loppemarkeder", Markedsret Afdelingen for Privatret, Aarhus Universitet - Ugeskrift for Retstidende, U 2006B.55,
- [Kennes, 2007] Kennes, J. "Simple Reputation Systems" University of Copenhagen & Aaron Schiff University of Auckland, Scand. J. of Economics 109(1), 71–91, 2007
- [Kenney, 2016] Kenney, M, & Zysman, J. "The Rise of the Platform Economy." (2016). Issued in Science and Technology 32, no. 3

- [Linder et al, 2014] Linder, S. Foss, N.J. & Stea, D. (2014): The Theory of mind in Principal-Agent relations, Department of Strategic Management and Globalization, SMG Working Paper No. 3/2014, February 2014
- [Savin, 2018] Savin, A. (2018) “EU Regulatory Models for Platforms on the Content and Carrier Layers: Convergence and Changing Policy Patterns”, *Nordic Journal of Commercial Law* (1/2018)
- [Sänger & Pernul, 2018] Sänger, J. & Pernul, (2018) G.”Interactive Reputation Systems - How to Cope with Malicious Behavior in Feedback Mechanisms” *Bus Inf Syst Eng* 60(4):273–287 (2018)
- [Schiek & Gideon, 2018] Schiek, D. & Gideon, A. (2018).” Outsmarting the gig-economy through collective bargaining – EU competition law as a barrier to smart cities” *International Review of Law, Computers & Technology*
- [Shavell, 1987] Shavell, S. (1987) – *Economic Analysis of Accidental Law*, Harvard University Press Cambridge, Massachusetts London, England (1987),
- [Shavell, 2003] Shavell, S. (2003) “Economic Analysis of Accident Law”, NBER Working Paper Series May 2003 Working Paper 9694,
- [Sykes, 1984] Sykes, A.O. (1984) – “The Economics of Vicarious Liability”, *The Yale Law Journal*, Vol 93. No.7 (Jun. 1984), s. 1231-1280
- [Sørensen, 2016] Sørensen, M. J., (6 dec. 2016), *Liber Amicorum Peter Møgelvang-Hansen*. Dahl, B., Riis, T. & Trzaskowski, J. (red.). København: Ex Tutu, s. 185-208
- [Sørensen, 2018] Sørensen, M. J. (2018). *Intermediary Platforms –The Contractual Legal Framework*. *Nordic Journal of Commercial Law*, 1, 62-90
- [Riis, 1999] Riis, T. (1999) “Retsøkonomi” *Forhandlingerne ved det 35. nordiske juristmøtet i Oslo* 18.-20. august 1999. Del 2. 1999. s. 1155
- [Schmitz, 2001] Schmitz, P. W. (2001) “The Coase Theorem, Private Information and the Benefits of Not Assigning Property Rights”, *European Journal of Law and Economics*, 11:1; (2001) Kluwer Academic Publishers
- [Sørensen, 2017] Sørensen, M.J (2017)”Digitale formidlingsplatforme - formidlingsreglen i dansk forbrugerret“, udg. 2017, *Ugeskrift for Retsvæsen*, U 2017B.119
- [Pepper Hamilton, 2018] Lessack, S.K. (2018) “California Adopts Stricter Test For Independent Contractor Status” *Publications Pepper Hamilton, LLP*.
- [Petersen et al, 2018] Petersen, C.S. Ulfbeck, V.G. & Hansen, O. (2018)” Platforms as Private Governance Systems – the example of Airbnb”, *Nordic Journal of Commercial Law*, No.1 (2018)
- [Weber & Turcios, 2015] Weber, P.M. & Turcios, E.N. (2015) “Uber hits a speed bump in california: Labor Commissioner Rules Driver is an Employee” *Pillsbury Winthrop Shaw Pittman LLP*, Juni 2015

- [Østergaard, 2014] Østergaard, K. (2014). Nærmest til at bære risikoen i kontraktretten i et retsøkonomisk perspektiv. In E. Eide, H. Lando, & E. Stavang (Eds.), *Rettsøkonomi i nordiske dommer* (pp. 137 - 160). Oslo: Universitetet i Oslo. Skriftserie / Institutt for Privatrekt, Universitetet i Oslo, No. 19
- [Østergaard, 2016] Østergaard, K. (2016). "Dealsites: formidler eller anden mellemmand i lyset af kontraktens relativitet?" In H. V. Godsk Pedersen (Ed.), *Juridiske Emner ved Syddansk Universitet 2015* (pp. 107 - 118). København: Djøf Forlag.
- [Østergaard & Nielsen, 2016] Østergaard, K. Nielsen, K.M. (2016) "Pakkerejseregulering – Det nye direktiv". *Erhvervsjuridisk Tidsskrift*, August 2016/3, Karnov Group.
- [Østergaard & Jakobsen, 2019] Østergaard, K. & Jakobsen, S.S. (2019) Platform Intermediaries in the Sharing Economy: Questions of Liability and Remedy, udg. 1, 2019, *Nordic Journal of Commercial Law*
- [Young, 2001] Young, J. (2001) Risk(ing) Metaphors, Andersons Schools of Management, University of New Mexico, Albuquerque
- [Xiao et al, 2014] Xiao, Y. Dörfler F. & Van der Schaar, M. (2014): "Incentive Design in Peer Review: Rating and Repeated Endogenous Matching" *EEE Transactions On Network Science And Engineering*

Bøger

- [Andersen, 2013] Andersen, Ib (2013). "*Den skinbarlige virkelighed*". 5. udgave, København, Samfundslitteratur
- [Andersen & Lookofsky, 2015] Andersen, M.B. og Lookofsky, J. (2015) "*Lærebog i Obligationsret I*", 2. oplag, 4. udgave. Karnov Group A/S, København 2015
- [Andersen & Madsen, 2017] Andersen, L.L. & Madsen, P.B. (2017) "*Aftaler og Mellemmænd*", 1. oplag, 7. udgave. Karnov Group A/S, København 2017.
- [Blume, 2002] Blume, Peter (2002). "*Juridisk metodelære – En indføring i rettens og juraens verden*". 2. udgave, København, Danmark, Jurist- og Økonomiforbundets Forlag,
- [Blume, 2010] Blume, Peter (2010). "*Retssystemet og juridisk metode*". 2. udgave, København, Danmark, Jurist- og Økonomiforbundets Forlag
- [Dietrick, 1996] Dietrich, J.K., (1996): *Financial Services and Financial Institutions: value creation in theory and practice*, Prentice-Hall Inc.
- [Eide & Stavang, 2008] Eide, E. & Stavang, E (2008) "*Rettsøkonomien*", 2 udgave, Norge, Cappelen Damm Akademisk

- [Eyben & Isager, 2015] *Eyben, B.V. & Isager, H. "Lærebog I Erstatningsret", 8. udgave 2015, København, Danmark Jurist- og Økonomforbundets forlag*
- [Hanley et Al, 2007] *Hanley, N., Shogren, J.F. og White, B: "Environmental economics in theory and practice", 2. Udgave, Palgrave Macmillan, 2007*
- [Hasselbalch, 2018] *Hasselbalch, O. (2018). "Arbejdsretten – Afsnit III Det lønnede arbejdsforhold"., Schultz Loyportal (Online).*
- [Hendrikse, 2003] *Henrikse, George (2003) "Economics and Management of Organizations" Co Ordination, Motivation and Strategy; 1. Udgave, McGraw Hill,*
- [Holle & Nielsen, 2017] *Holle, M.L. & Nielsen, R. (2017) "Kædeansvar" 1. udgave, 2017, København, Danmark, Ex Tuto Publishing*
- [Kristiansen, 2016] *Kristiansen, J. (2016). "Grundlæggende Arbejdsret". 4. udgave, København, Danmark, Jurist- og Økonomforbundets Forlag*
- [Knudsen, 1997] *Knudsen, Christian (1997) "Økonomisk metodologi – Bind 2 – Virksomhedsteori og Industriøkonomi", 2. udgave 1997, København, Danmark, Jurist- og Økonomforbundets Forlag*
- [Milgrom & Roberts, 1992] *Milgrom, P. og Roberts, J. (1992). Economics, Organization and Management, Prentice-Hall, Inc*
- [Nielsen, 2016] *Nielsen, R. (2016). "Dansk Arbejdsret". 3. udgave, København Jurist- og Økonomforbundets forlag.*
- [Ulbeck, 2000] *Ulfbeck, V. (2000) Kontrakters relativitet, 1. udgave, Forlaget Thomson A/S, 2000*
- [Thomsen & Conyon, 2012] *Thomsen, S., & Conyon, M. (2012). Corporate Governance: Mechanisms and Systems. Berkshire, UK: McGraw-Hill.*
- [Tricker, 2012] *Tricker, B. (2012) "Corporate Governance – Principles, policies and practices", Second edition, Oxford University Press, 2012,*
- [Tvarnø, 2014] *Tvarnø, C. D. (2014). "Eksempel på retsdogmatisk analyse". I C. D. Tvarnø (red.), Introduktion til juridisk metode: Til brug på faget: Juridisk metode og aftaleret, HA (jur) 1. semester, Efterår 2014 (s. 45-67). Frederiksberg: Academic Books.*
- [Tvarnø & Denta, 2015] *Tvarnø, C.D. & Denta, S.M (2015), "Få styr på metoden – introduktion til juridisk metode og samfundsmæssig metode", 1. udgave, Ex Tuto Publishing A/S, København, August 2015.*
- [Tvarnø & Nielsen, 2014] *Tvarnø, Christina D. og Ruth Nielsen (2014) "Retskilder og Retsteorier", 1. oplag. 4. udg. Jurist- og Økonomforbundets forlag.*

Hjemmesider

- [Airbnb, 2019] Airbnb (2019) Udgivet af Airbnb <https://www.airbnb.dk/terms/> - Besøgt d. 13.05.2019
- [Airbnb – Guarantee, 2019] Airbnb (2019) Udgivet af Airbnb <https://www.airbnb.dk/guarantee> - Besøgt d. 13.05.2019
- [Airbnb – Trust, 2019] Airbnb (2019) Udgivet af Airbnb <https://www.airbnb.dk/trust> - Besøgt d. 13.05.2019
- [Batchelor & Kiil, 2018] Batchelor, O. & Kiil, M (2018) ”Undersøgelse flere tager lønmodtagere med fleksible arbejdstider har lange arbejdsuger”, DR Nyheder 30. november 2018 (<https://www.dr.dk/nyheder/penge/undersogelse-flere-loenmodtagere-med-fleksible-arbejdstider-har-lange-arbejdsuger>.) – Besøgt d. 13.05.2019
- [Christensen, 2016] Christensen, E. (2016) ”Nyt billigt rengøringsfirma deler vandene – Det går ud over seriøse firmaer”.TV2 Nyhederne (<http://nyheder.tv2.dk/samfund/2016-08-23-nyt-billigt-rengoeringsfirma-deler-vandene-det-gaar-ud-over-serioese-firmaer> - Besøgt d. 12.05.2019
- [CVR – Happy Helper, 2019] Det Centrale Virksomhedsregister, søgning på Happy Helper (<https://datacvr.virk.dk/data/visenhed?enhedstype=virksomhed&id=36711515&soeg=Happy%20Helper&type=undefined&language=da>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [CVR – Hilfr, 2019] Det Centrale Virksomhedsregister, søgning på Hilfr (<https://datacvr.virk.dk/data/visenhed?enhedstype=virksomhed&id=37297267&soeg=Hilfr&type=undefined&language=da>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [iTunes App Store, 2019] iTunes App Store <https://itunes.apple.com/dk/app/happy-helper/id1247842169?l=da&mt=8> - Besøgt d. 12.05.2019
- [Donkey Republic, 2019] Donkey Bike Republic (2019) About. Udgivet af Donkey Bike Republic <https://www.donkey.bike/about/> – Besøgt d. 13.05.2019
- [Ekspertvalg, 2018] Ekspertvalg (2017), Den ultimative guide 2017: alt om rettigheder for lønmodtagere. Udgivet af Ekspertvalg (<https://www.ekspertvalg.dk/blog/2017/03/den-ultimate-guide-2017-alt-om-rettigheder-for-loenmodtagere>) – Besøgt d. 13.05.2019
- [Facebook – Happy Helper Storkøbenhavn, 2019] Facebook (2019) Happy Helpers København/Sjælland. Gruppe oprettet af Happy Helper, 17. december 2015. Udgivet af Facebook (<https://www.facebook.com/groups/happyhelperstorkoebenhavn/>) – Besøgt d. 13.05.2019
- [Facebook – Onboarding Happy Helper, 2019] Facebook (2019) Happy Helpers Onboarding. Profil oprettet af Happy Helper. Maj 2018. Udgivet af Facebook (https://www.facebook.com/happy.helper.7731?fref=search&__tn__=%2Cd%2CP-R&eid=ARD5eEB6xyk59FWDKwe4b-

uK0dqvG9KwKu2fgISRW53qHK1q75gS1QjgyWqinIVV2680mZdopMNn__7M) – Besøgt d. 13.05.2019

- [Friis, 2018] Friis, S.K. (2018) 3F og DI vil tøjle platformsøkonomien: Klar til første brancheoverenskomst, Udgivet af Altinget 19. juni 2018
(<https://www.altinget.dk/arbejdsmarked/artikel/3f-og-di-vil-toejle-platformsøkonomien-klar-til-første-brancheoverenskomst>) – Besøgt d. 13.05.2018
- [Happy Helpers Hjemmeside, 2019] *Happy Helper (2019) – hjemmeside. Udgivet af Happy Helper* (<https://happyhelper.dk>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [Happy Helper – Handelsbetingelser, 2019] *Happy Helper (2019) Handelsbetingelser og privatpolitik. Udgivet af Happy Helper* (<https://happyhelper.dk/generelle-betingelser-og-privatlivspolitik>) – Besøgt d. 13.05.2019
- [Happy Helper – Support, 2019] *Happy Helper (2019) – Support. Udgivet af Happy Helper* (<https://support.happyhelper.dk/hc/da/articles/360000345477-Hvad-er-Happy-Helper-PLUS->) – Besøgt d. 12.05-2019
- [Happy Helpers Hjemmeside – Artikler, 2018] *Happy Helper (2018) – Hvad skal jeg stille til rådighed, Artikel. Udgivet af Happy Helper.*
<https://support.happyhelper.dk/hc/da/articles/360000225478-Hvad-skal-jeg-stille-til-rådighed-> - Besøgt d. 13.05.2019
- [Happy Helper – Find Rengøringshjælp, 2019] *Happy Helper (2019, Find Rengøringshjælp i København. Udgivet af Happy Helper* https://happyhelper.dk/find-rengoering/rengoeringsshjaelp_koebenhavn/kobenhavn_k/page/13 - Besøgt d. 13.05.2019
- [Happy Helper – Booking, 2019] *Happy Helper(2019):Happy Helper Booking. Udgivet af Happy Helper* (<https://happyhelper.dk/booking>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [Happy Helper – Find rengøring, 2019] *Happy Helper (2019) Find rengøringshjælp I københavn, udgivet af Happy helper* (https://happyhelper.dk/find-rengoering/rengoeringsshjaelp_koebenhavn/osterbro) – Besøgt d.12.05.2019
- [Happy Helper – Support, 2019] *Happy Helper Support – Sådan virker Happy Helper Platformen (2019), Udgivet af Happy Helper* (<https://support.happyhelper.dk/hc/da/articles/360000358177-Hvordan-virker-Happy-Helper-plattformen->) - Besøgt d. 12.05.2019
- [Hedebrandt, 2018] *Hedebrandt, Steffen (2018). "Er den danske model klar til fremtidens digitale arbejdsmarked?" Børsen*
(https://borsen.dk/opinion/blogs/view/17/5033/derfor_skader_digitale_arbejdsplatforme_kun_de_dovne.html) - Besøgt d. 12.05.2019

- [Hilfrs Hjemmeside, 2019] *Hilfr (2019) – hjemmeside. Udgivet af Hilfr* (<https://hilfr.dk/search>) - Besøgt d. 12.05.2019
- [Hilfrs Hjemmeside– About Us, 2019] *Hilfr (2019) : Hilfr - About Us. Udgivet af Hilfr.* (<https://hilfr.dk/about-us>) - Besøgt d. 12.05.2019
- [Hilfr – pricing, 2019] *Hilfr (2019). Pricing, Udgivet af Hilfr* (<https://hilfr.dk/pricing>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [Hilfrs Hjemmeside – Super Hilfrs, 2019] *Hilfr (2019): About Super Hilfrs. Udgivet af Hilfr* <https://hilfr.dk/about-super-hilfrs> – Besøgt d. 12.05.2019
- [Hilfrs Hjemmeside – Vilkår, 2019] *Hilfr (2019). Terms of Service. Udgivet af Hilfr* <https://hilfr.dk/terms-of-service> - Besøgt d. 12.05.2019
- [Hilfrs Hjemmeside – FAQ, 2019] *Hilfr (2019. Frequently Asked Questions. Udgivet af Hilfr* <https://faq.hilfr.dk/da/har-hilfrs-selv-rengoringsmidler-og-udstyr-med/> - Besøgt d. 12.05.2019
- [Investopedia] *Investopedia, begreb. (2019), Udgivet af Investopedia* <https://www.investopedia.com/terms/r/risklover.asp> - Besøgt d. 12.05.2019
- [Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, 2019] *Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen pressemeddelelse (2019) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen øger fokus på digitale platforme. Udgivet af Konkurrence og Forbrugerstyrelsen* (<https://www.kfst.dk/pressemeddelelser/kfst/2019/20190501-konkurrence-og-forbrugerstyrelsen-oeger-fokus-paa-digitale-platforme/>) - Besøgt 03.05.2019
- [ILO, 2006] *International Labour Office, Employment Relationship Recommendation* (https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312535) – Besøgt 13.05.2019
- [Løvgreen & Kjær, 2018] *Løvgreen, S.W & Kjær, N.S. (2018) ” Hilfr og Chabber: Lad os integrere platformøkonomi i den danske model”. Altinget* (<https://www.allinget.dk/arbejdsmarked/artikel/hilfr-chabber-lad-os-integrere-platformsoekonomi-i-den-danske-model>) - Besøgt d. 12.05.2019
- [Schenker, 2019] *Schenker, J. L. (2019) “The Platform Economy” The Innovator.* (<https://innovator.news/the-platform-economy-3c09439b56>) - Besøgt d. 12.05.2019
- [Steen, 2019] *Steen, M. (2019) ”Erfarne erhvervsfolk investerer i startup bag dansk platform bag rengøring”, ITWATCH.* (<https://itwatch.dk/ITNyt/Startup/article11122795.ece>) – Besøgt d. 12.05.2019
- [Task Rabbit, 2019] *Task Rabbit (2019). Become a Tasker. Udgivet af Task Rabbit –* <https://www.taskrabbit.com/become-a-tasker> Besøgt d.13.05.2019
- [The Hub, 2019] *The Hub. Marketingsassistent til Happy Helper* <https://thehub.dk/jobs/marketingassistent-1> – Besøgt d. 13.05.2019

- [Trustpilot – Happy Helper, 2019] *Trustpilot (2019), Anmeldelser af Happy Helper, udgivet af Trustpilot*(<https://dk.trustpilot.com/review/www.happyhelper.dk?languages=da&stars=1&stars=2&stars=3>) – Besøgt d. 13.05.2019
- [Trustpilot, Hilfr, 2019] *Trustpilot (2019) Anmeldelser af Hilfr, udgivet af Trustpilot* <https://dk.trustpilot.com/review/hilfr.dk?languages=da&stars=1> – Besøgt d. 13/05/2019
- [Uberlawsuit, 2018] *Uberlawsuit (2018) Udgivet af Lichten & Liss-Riordan P.C* (<https://uberlawsuit.com>)– Besøgt d. 13.05.2019
- [3F – Hilfrs Overenskomst, 2018] *3F – Fagligt, Fælles Forbund: Hilfrs overenskomst med 3F (2018). Udgivet af Hilfr* ([https://www.3f.dk/fagforening/fag/rengoeringsassistent-\(privatansat\)/overenskomsten-hilfr](https://www.3f.dk/fagforening/fag/rengoeringsassistent-(privatansat)/overenskomsten-hilfr)). – Besøgt d. 12.05.2019

Rapporter

- [Berg et al.2018] Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, S. (2018)” Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world” International Labour Office
- [COM, 2016] Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, A European Agenda for the Collaborative Economy, COM (2016) 356 final, 2 et seq.
- [Disruptionudvalget, 2019] Beskæftigelsesministeriet, Regeringen. (2019) Klar til Fremtidens job: Disruptionudvalget, 2018
- [Disruptionrådets sekretariat, 2018] Disruptionrådets sekretariat (2018) ”Kortlægning af arbejdsplatforme i Danmark”, Disruptionrådet
- [European Commission – Press Release, 2019] European Commission - Press release (2019) “Digital Single Market: EU negotiators agree to set up new European rules to improve fairness of online platforms' trading practices”, Strasbourg, 14 February 2019
- [Forbrugerrådet Tænk, 2018] Forbrugerrådet Tænks Årsberetning 2018
- [Happy Helper – Prospekt, 2018] Happy Helper A/S (2018) - Prospekt 9. april 2018
- [Happy Helper – Årsrapport, 2018] Happy Helper A/S Årsrapport (2018) Godkendt d. 10.12.2018
- [Harris & Krueger 2015] Harris, S.D. and Krueger, A.B (2015) A Proposal for Modernizing Labor Laws for Twenty-First-Century Work: The ‘Independent Worker’, Brookings, December 2015
- [Ilsøe et al, 2017] Ilsøe, A & Madsen, Weber, L. – (2017)“ Digitalisering af arbejdsmarkedet - Danskernes erfaring med digital automatisering og digitale platforme: FAOS,
- [Kristiansen & Andersen, 2017] Kristiansen, A. & Andersen, S. K. (2017) Digitale Platforme og arbejdsmarkedet: FAOS,

- [United Nations Conference, 2019] United Nations Conference on Trade and Development (2019) – “Making Digital Platforms Work for Development”, No. 73
- [Valerio, 2016] Valerio, S.D (2016) –” The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy»”, International Labour Office, Geneva (Januar 2016)

Retspraksis

- **Ufr 1972.935 Ø**, Tandlæge Steffen Enevoldsen mod Tandlæge A. Alexander., Østre Landsrets dom af 29. juni 1972.
- **Ufr 2002.893 Ø**, Rengøringselskabet Ferslev & Mikkelsen I/S ved de ansvarlige interessenter Michael Ferslev og Per Mikkelsen mod Ejendomsmæglerfirmaet Arne Madsen ApS, Østre Landsrets dom af 10. januar 2002.
- **Ufr 2007.2251 SH**, Tandlæge Nils Garnæs mod Tandlæge Niels Anthonisen: Adciteret Tandlægeselskabet Niels Anthonisen ApS, Sø- og Handelsrettens dom af 7. maj 2007.
- **Ufr 2010.332 Ø**, Tryk Forsikring A/S mod G4S Security A/S, Østre Landsrets dom af 21. oktober 2010.
- **Ufr 2016.1062 Ø**, Forbrugerombudsmanden som mandatar for Martin Windfeld Velin mod Den Danske Rejsegruppe filial af Svenska Resegruppen AB, Østre Landsrets dom af 18. november 2015.
- **Ufr 2018.574 V**, Booking.com.BV mod Johnny Sleimann Sørensen, Venstre Landsrets dom af 17. oktober 2016.
- **Sag 53/81**, D.M. Lenvin, Amsterdam mod Statssekretæren, Justitsministeriet
- **Sag 66/85**, Deborah Lawrie – Blum mod Land Baden-Württemberg
- **Sag C-357/89**, V.J.M Raulin mod Minister van Onderwijs en Wetenschappen
- **Sag C-316/13**, Gérard Fenoll mod Centre d'aide par le travail »La Jouvene«, Association de parents et d'amis de personnes handicapées mentales (APEI) d'Avignon,
- **Sag C-434/15**, Asociación Profesional Elite Taxi mod Uber Systems Spain, SL
- **S.G. Borello & Sons, Inc., v. Department of Industrial Relations**, Case no. S003956 (1989), Supreme Court of California
- **Uber Technologies, Inc. v. Barbra Berwick**, Case no. 11-46739 EK (2015), Order of the California Labor Commissioner for the State of California
- **Connor v. Uber Techs., Inc.**, Case no. 13-CV-03826, (2016), United States District Court Northern District of California
- **Patrick Cotter et al., v. Lyft, Inc., et al.**, Case No. 13-cv-04065 (2016) United States District Court Northern District of California

Kendelser

- **FRE-13/01800** Forbrugerklagenævnets afgørelse af 22. april 2014

Lovgivning:

- Kong Christian den femtis Danske Lov (**Danske lov**) af 15. april 1683, som ændret ved lov nr. 336 af 14.5. 1992, lov nr. 469 af 30.6. 1993, lov nr. 383 af 22.5. 1996 og lov nr. 552 af 6.6. 2007.
- Lov om tidsbegrænset ansættelse, jf. lov nr. 370 af 28. maj 2003 med de ændringer, der følger i lov nr. 1155 af 19. december 2003.
- Lov om erstatningsansvar (**Erstatningsansvarsloven**) af lovbekendtgørelse nr. 885 af 20.9.2005, som ændret ved lov nr. 1545 af 20.12. 2006, lov nr. 523 af 6.6. 2007, lov nr. 610 af 14.6.2011 og lov nr. 1244 af 18.12. 2012.
- Lov om ferie (**Ferieloven**), Lov nr. 396 af 31/05/2000, med senere ændringer lov nr. 1177 af 09/10/2015
- Lov om arbejdsgiverens pligt til at underrette lønmodtageren om vilkårene for ansættelsesforholdet (**Ansættelsesbevisloven**), af lovbekendtgørelse nr. 1011 af 15. august 2007 som ændret lov nr. 482 af 12. juni 2009.
- Lov om indkomstskat for personer m.v. (**Personskatteloven**), jf. lovbekendtgørelse nr. 382 af 8. april 2013, med de ændringer, der følger af nr. 7, i lov nr. 433 af 16. maj 2012, lov nr. 1174 af 5. november 2014 og lov nr. 1286 af 9. december 2014.
- (**Deltidsloven**) Lov nr. 815 af 26. september 2002 med de ændringer, der følger af lov nr. 297 af 22. marts 2016
- Lov om arbejdsmiljø (**Arbejdsmiljøloven**), jf. lovbekendtgørelse nr. 1072 af 7. september 2010, med de ændringer, der følger af lov nr. 1538 af 21. december 2010, lov nr. 597 af 14. juni 2011, lov nr. 155 af 20. februar 2013, lov nr. 356 af 9. april 2013, lov nr. 639 af 12. juni 2013, i lov nr. 238 af 18. marts 2014, i lov nr. 736 af 25. juni 2014, lov nr. 54 af 27. januar 2015, lov nr. 1869 af 29. december 2015 i lov nr. 395 af 2. maj 2016, i lov nr. 426 af 18. maj 2016, i lov nr. 1717 af 27. december 2016 og lov nr. 285 af 29. marts 2017.
- Lov nr. 248 af 8. maj 2002 om gennemførelse af dele af arbejdstidsdirektivet med de ændringer, der følger af lov nr. 258 af 8. april 2003.
- Lov nr. 371 af 7. juni 1989 om (**Produktansvar**) med de ændringer, der følger af lov nr. 1041 af 28. november 2000 og lov nr. 541 af 8. juni 2006.
- Lov nr. 1666 af 26. december 2017 om pakkerrejser og sammensatte rejsearrangementer.

Lovbemærkninger

- Lovbemærkninger til lov nr. 541 af 8. juni 2006 (ændringsloven til produktansvarsloven)
- Lovbemærkningerne til §1 i Lov 178 1999-2000 (Folketingstidende 1999-2000, Tillæg A s. 4913 ff)

- Lovbemærkninger til L 116, Folketinget 2017-2018
- Lovemærkningerne i L 116, Folketinget 2017-2018
- FT 1992-93, tillæg A, sp. 6324ff
- Folketinget (bilag 14, 15/4-93 (løbenr. 9910-1), spm. 11
- FT 1999-2000, tillæg A, s. 4928

Direktiver

- Direktiv 89/391/EF - Rådets direktiv 89/391/EØF af 12. juni 1989 om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet
- Direktiv 96/71/EF - Europa-Parlamentet OG Rådets Direktiv 96/71/EF af 16. december 1996 om udstationering af arbejdstagere som led i udveksling af tjenesteydelser
- Europa-Parlamentets Og Rådets Direktiv 2008/104/EF Af 19. november 2008 Om Vikararbejde
- Pakkerejsedirektivet 2015/2302 af 25. november 2015
- Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

Cirkulærer

- CIR nr. 129 af 04/07/1994 - Cirkulæret om personskatteloven

Bilag

Bilag 1 – Mailkorrespondancer

On 20 Feb 2019, at 15:25, Maria Rasmussen <mr.law@cbs.dk> wrote:

Kære Caroline og Lisa,

Jeg ved at den primære diskussion i fagbevægelsen vedr. platformøkonomien er spørgsmålet om hvordan og om platformene kan overenskomstdækkes. Dette spørgsmål er jeg ikke bekendt med har været prøvet. Jeg har selv for år tilbage siddet med et større projekt om atypiske ansatte, hvori platformøkonomierne også udgjorde en stor del. Her var diskussionen imidlertid primært om de "platformstilknyttede" kunne betragtes som lønmodtagere. Jeg vil godt undersøge om der er noget relevant i det materiale.

Jeg vender tilbage, når jeg har haft lejlighed til at dykke i arkiverne.

Det er i øvrigt et super godt og relevant emne I har valgt. Som I sikkert er bekendt med, så bruger Ole Hasselbalch i sit trebindsværk rigtig mange sider på at beskrive, hvad der defineres som hhv. en arbejdsgiver og lønmodtager.

MVH

Maria

Vi ville i den forbindelse høre dig, om du via Business Danmark har kendskab til sager, hvor problemstillingen har været omdiskuteret. Navnlig efterspørger vi afgørelser eller beslutninger, hvor diskussionen om den arbejdsretlige kvalificering af digitale platforme er taget op.

Såfremt du har spørgsmål eller kommentarer til ovenstående, er du velkommen til at kontakte os.

Venlig hilsen

Caroline & Lisa

From: Frank Kanlund <[REDACTED]>
Subject: SV: Kandidatafhandling - CBS
Date: 20 February 2019 at 09:12:57 CET
To: 'Lisa Maria Kahlen Petersen' <lipe13ag@student.cbs.dk>

Hej med jer

Platformøkonomien er vi endnu ikke stødt på i den udgave som jeg tænker i har i tankerne - det er nærmere i "konsulentudgaven" at vi støder på tilsvarende.

I er velkomne til at ringe tlf nr. [REDACTED]

Venlig hilsen
Frank Peter Kanlund

Bilag 2 – anmeldelser

(<https://dk.trustpilot.com/review/www.happyhelper.dk>)

Anmeldelse nr. 1:



21. mar. 2019

Langt fra rent og manglende kundeservice/support

Desværre var her trods 6,5 timers rengøring på ingen måde rent, der var slukket for radioen oven på og da jeg kom hjem var her bom stille indtil jeg råbte høj og så blev der løbet rundt deroppe.

Happyhrper har på intet tidspunkt taget telefonen alle de gange jeg har forsøgt at ringe og afsluttede aldrig sagen efter jeg skrev flere e-mail, men at tage servicegebyr på 180 kr det kunne de dog finde ud af.

👍 Nyttig 🗨 Del



➔ Besvarelse fra Happy Helper

15. apr. 2019

Hej Maiken

Øv, det lyder bestemt ikke til at du blev mødt af et skinnende hjem, efter besøg af helperen. Jeg er oprigtig ked af din oplevelse med selve rengøringen og den manglende dialog med vores support efterfølgende. Det er absolut ikke den service eller hjælp, vi ønsker at du får herfra!

Jeg har undersøgt forløbet, og kan forstå at du nu har talt med min kollega. Vi har ligeledes imødeset dig, tilbageført vores serviceomkostninger og tilbudt hjælp til en bedre oplevelse via vores platform. Det håber jeg at du vil genoverveje.

Med ønsket om en solrig påske :)
Karina, Team Happy Helper

Anmeldelse nr. 2:



12. dec. 2018

Har haft happy helper i 3-4 måneder...

Har haft happy helper i 3-4 måneder fast en gang om ugen. Deres rengøring har været under niveau i forhold til, at vi har betalt dem for 3 timers rengøring om ugen.

Det er dog ikke vores primære problem. Vores første rengøringshjælper havde vi en fin kommunikation med, og hun havde ikke problemer med at følge instrukser. Hun var på udveksling fra Chile, og da hun rejste hjem, fik vi en anden hjælper, der knapt nok kunne engelsk.

Hun kunne slet ikke forstå instruktionerne, og det resulterede i at hun efterlod vores ekstanøgle og nøgleboks på gaden, hvorefter de forsvandt på trods af klare instruktioner om at efterlade nøgleboks i vores lejlighed og ekstanøgle i vores postkasse. Anden gang efterlod hun igen nøglen på gaden. Det er systemnøgler til en andelsboligforening, så alt i alt har nøgleboks og nøgler en værdi på omkring 800 kr.

På trods af klare instruktioner til rengøringsassistenten fralagde Happy Helper sig ansvaret. Det er de i deres gode ret til, men det er også et udtryk for virkelig ringe service. Når rengøringen ikke er bedre, og de tørrer sådan nogle ekstrengninger af på kunden, så er de ikke værd at bruge.

➔ Besvarelse fra Happy Helper

20. dec. 2018

Hej Frederik,

Tak for din anmeldelse.

Jeg er ked af, at du ikke tidligere har kontaktet vores support med hensyn til kvaliteten af de udførte rengøringer, såfremt der har været mangler. Vi sidder altid klar til at hjælpe, hvis oplevelsen mod forventning ikke er tilfredsstillende.

Det er rigtig ærgerligt, at helperen ikke forstod jeres instrukser og derfor efterlod nøgle og nøgleboks på gaden. Da nøgleudlevering jf. vores FAQ og handelsbetingelser er på eget ansvar og sker direkte mellem kunde og helper, kan vi som formidler ikke dække omkostningen forbundet med de bortkomne nøgler. Vi har dog forsøgt at imødesee jer på anden vis. Da nøgleboksen eksempelvis kan fastgøres til husmuren, er dette en mulighed for at undgå at den bortkommer.

Trods den kedelige hændelse, håber jeg meget at vi får mulighed for at give jer en bedre oplevelse :) Vores support sidder klar på telefon: 71 99 83 21 eller support@happyhelper.dk.

Med ønsket om en god jul og et godt nytår!
Karina, Team Happy Helper

Anmeldelse nr. 3:

RAM HADSTAD HADSTAD HADSTAD

Meget mangelfuld rengøring

Meget mangelfuld rengøring - jeg måtte selv igang efterfølgende. Vi havde bestilt 2,5 time til rengøring af to badeværelser, og de var begge stadig synligt beskidte, da jeg kom hjem (jeg undrer mig virkelig over, hvad hjælperen har fået 2,5 time til at gå med). Jeg havde taget fri for at være hjemme til at sætte hjælperen igang, så det var både penge og tid lige ud af vinduet. Jeg har efter adskillige mails med supportafdelingen fået returneret servicegebyret (men ikke omkostningerne for selve rengøringen). Jeg finder det helt uacceptabelt. Jeg vil ikke bruge Happy Helper igen, og jeg vil ikke anbefale det til nogen.

Nyttig Del



→ Besvarelse fra Happy Helper

20. dec. 2018

Hej Maria,

Tak for din anmeldelse.

Jeg er ked af at du ikke fandt rengøringen tilfredsstillende! Som formidler mellem dig og helperen, har vi svært ved at vurdere en mangelfuld rengøring på de to parterers udsagn alene. På den baggrund kunne vores support derfor ikke kompensere yderligere.

Vi vil altid gerne imødesee jer, når en rengøring ikke går som forventet - samt have muligheden for at give jer en bedre oplevelse. Derfor håber jeg at du vil genoverveje vores koncept. Jeg sidder klar til at hjælpe med at finde en dygtig helper til næste rengøring, og du er mere end velkommen til at kontakte os på: support@happyhelper.dk eller telefon: 71 99 83 21.

Bilag 3 – Forretningsbetingelser

Hilfr

GENERELLE FORRETNINGSBETINGELSER FOR HILFR.DK

Følgende fastsætter de generelle forretningsbetingelser ("Vilkårene"), der gælder i aftaleforholdet ("Aftalen") mellem Hilfr ApS og dig som bruger af www.Hilfr.dk ("Hilfr.dk"). Hilfr.dk er en peer-to-peer platform, der forbinder individer med hinanden med henblik på at få udført rengøring. Individer, der udfører rengøring via Hilfr, er herefter benævnt "Hilfr", mens modtageren af rengøringstjenesten herefter er benævnt "kunden" (Hilfrs og kunder benævnes sammen som "brugere"). Hilfr ApS er under ingen omstændigheder en arbejdsgiver og fralægger sig derfor alle de ansvar at være arbejdsgiver må medbringe. Hilfr ApS stiller en platform til rådighed 'Hilfr.dk', hvor brugere direkte opretter en bruger og derefter internt aftaler services med andre brugere.

Intro

Ved brug af Hilfr.dk, herunder dets tjenester og værktøjer, accepterer du det i enhver tid gældende Vilkår og de generelle principper, der gælder for anvendelsen af hjemmesider mv. ejet af vores datterselskaber og partnere. Aftalen træder i kraft i forbindelse med brugerens oprettelse af en brugerkonto på Hilfr. Aftalen kan løbende ændres i det omfang, det fremgår af Vilkår.

Services

Hilfr.dk stiller en online platform til rådighed for at facilitere kontakten mellem personer, der udfører og efterspørger rengøring.

Vilkårenes omfang

Inden du benytter dig af Hilfr.dk, skal du gennemgå og godkende Vilkårene. Du skal ligeledes åbne og gennemgå eventuelle dokumenter, der linkes til i Vilkårene eller andet sted i forbindelse med oprettelsen af en brugerkonto, da du ved din ibrugtagning af Hilfr.dk bekræfter og accepterer de gældende forretningsbetingelser og øvrige betingelser, der hender anvendelse i relation til Hilfr.

Betaling ved træk på dit kortnummer

Hilfr ApS samarbejder med betalingssystemet Stripe, der garanterer en sikker håndtering af dine penge. Det aftalte beløb trækkes fra din konto, når du og/eller en Hilfr har godkendt et udbudt rengøringstilbud. Så snart kunden har bekræftet, at rengøringen lever op til forventningerne, modtager Stripe en notifikation og pengene sættes i kø til udbetaling. Stripe udbetaler penge til Hilfrs hver 7. dag. Hvis en rengøring ikke lever op til kundens forventninger kan vedkommende oprette en 'dispute', hvilket refereres til som en tvist. Hvis kunde og Hilfr ikke internt kan afklare tvisten kan kunde eller Hilfr tage kontakt til Hilfrs support, som derved kan beslutte hvordan tvisten skal afklares. Support kan vælge at tage kundes eller Hilfrs side af tvisten på baggrund af processens forløb og beløbet vil tilfalde enten kunde eller Hilfr.

Betalingskort og transaktioner

Du kan betale med Dankort, Visa Dankort, eDankort, MasterCard, Visa og de heste andre udenlandske kreditkort på Hilfr.dk.

Når du betaler med Dankort, Visa Dankort, eDankort, MasterCard og Visa reserverer vi beløbet på dit kort, når du gennemfører en bestilling med kortet. Beløbet trækkes først fra din konto, den dag servicen bliver udført og godkendt af dig som kunden.

Hilfrs og kunder indgår aftale om de udbudte tjenesteydelser direkte med hinanden. Hilfr ApS får på intet tidspunkt adgang til dine personlige bankoplysninger.

Kvittering ved hævnning

Når der hæves penge på dit kort vil du straks kunne se dette på din bankkonto.

Hvis du får nyt betalingskort

Hvis du får nyt betalingskort, skal du registrere det på din brugerkonto, som du hender under dit kontrolpanel.

Afbestilling

En kunde kan altid vælge at afbestille en aftalt rengøring. Som Hilfr kan man vælge at tillade afbestilling henholdsvis 12, 24 eller 36 timer før tidspunktet for en aftalt rengøring. Afbestilling efter udløbet af en fastsat afbestillingsfrist kan gøres betinget af betaling af et afbestillingsgebyr. En Hilfr kan vælge at affalde et krav på afbestillingsgebyr, eksempelvis hvis der aftales et nyt tidspunkt for rengøringen.

Forsikring

Tryk Forsikring har i samarbejde med Hilfr sammensat en forsikringsløsning, der sikrer økonomisk tryghed, til både brugeren der bestiller en rengøringsopgave og til Hilfr, der udfører rengøringsopgaven. Der er tale om en ulykkesforsikring, der dækker personskafe for Hilfr, samt en tings- og bygningsforsikring, der dækker hærværk- og uheldsskader hos brugeren.

I tilfælde af en skade, er det forsikringsbetingelserne, der gælder. Du hender betingelserne og faktabladet her [\[link\]](#)

Forsikringen er obligatorisk og afregnes som en del af servicegebyret til Hilfr samtidig med betalingen af den aftalte og accepterede rengøringsbooking.

Persondatapolitik

For at du kan anvende Hilfr.dk, har vi brug for følgende oplysninger: Navn, Adresse, Telefonnummer og e-mailadresse.

Vi foretager registreringen af disse oplysninger med det formål at kunne levere de udbudte services til dig via Hilfr.dk. Personoplysningerne registreres hos Hilfr ApS og opbevares i fem år, hvorefter oplysningerne slettes. Når der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit udtrykkelige samtykke, således at du er informeret om præcis, hvilke oplysninger, der indsamles og hvorfor.

Ledelsen og de ansatte hos Hilfr ApS har adgang til de oplysninger, der registreres om dig. Den dataansvarlige på Hilfr.dk er Hilfr ApS. Vi opbevarer ikke kundeoplysninger krypteret. Vi transmitterer ikke kundeoplysninger krypteret.

Som registreret hos Hilfr ApS har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen. Du har også ret til indsigt i, hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter persondataloven og henvendelse i forbindelse hermed rettes til Hilfr ApS via e-mail support@hilfr.dk.

Beskyttelse af privatsfæren

Vi hverken sælger, udlejer eller på anden måde videregiver dine personlige oplysninger til tredjepart til markedsføringsformål, uden at du har givet samtykke til dette. Vi bruger dine oplysninger, udelukkende som beskrevet i sektionen ' **Persondatapolitik**'.

Vi betragter beskyttelsen af vores brugeres privatsfære som et vigtigt grundprincip. Du kan til enhver tid få adgang til og ændre de oplysninger, du har givet os, og du kan fravælge at modtage bestemte former for kommunikation fra os.

Ændring i Vilklårene

Hilfr.dk forbeholder sig ret til løbende at foretage ændringer i Vilklårene. På Hilfr.dk finder du altid den nyeste version af Vilklårene. Ændringer til Vilklårene offentliggøres på Hilfr.dk. Den ændrede version af Vilklårene træder i kraft på datoen, som er angivet på hjemmesiden. Din fortsatte brug af Hilfr.dk udgør din godkendelse og accept af de nye forretningsbetingelser.

Betaling

For alle køb og betalinger, gebyrer eller udgifter forbundet med en service, vil Hilfr.dk debitere dit dankort eller kreditkort i henhold til aftalt beløb mellem en Hilfr og kunden. Ved brug af Hilfr.dk gives bemyndigelse til at Hilfr.dk kan debitere dit betalingskort for sådanne beløb. Ingen refusion eller kreditter vil blive ydet, når Hilfr.dks services er blevet booket på en kundes betalingskort med mindre Hilfr.dk efter eget skøn retfærdiggør restitutioner eller kreditter til formildende omstændigheder.

Hos Hilfr.dk vil vi bestræbe os på at sikre sikkerheden for alle kreditkort og alle andre personlige oplysninger, dog fralægger vi os ethvert ansvar for skader, der kan resultere i oplysninger frigivet til tredjepart. Du accepterer med disse Forretningsbetingelser at holde Hilfr.dk skadesløs for eventuelle skader, der måtte opstå som følge heraf. Hilfr.dk vil bruge tredjeparts-tjenester til at behandle kreditkortoplysninger. For yderligere oplysninger om denne tjeneste, skal du kontakte support@hilfr.dk og anmode om oplysninger om Hilfr.dks kreditkort og betalingsudbydere.

Misbrug

Hilfr ApS ønsker at sikre en korrekt funktion af vores hjemmesider og udbudte tjenesteydelsers samt at give brugerne tryk ved brugen heraf. Skulle du iagttage problemer, krænkende indhold eller overtrædelse af vores politikker, bedes du tage kontakt til os på support@hilfr.dk.

Uanset andre former for modforanstaltninger forbeholder vi os retten til at begrænse, suspendere eller indstille vores tjeneste og brugerkonti, forbyde adgang til vores sites og deres indhold, tjenester og værktøjer, forsinke eller fjerne hosted indhold og foretage tekniske og juridiske tiltag for at holde brugere væk fra vores sites, hvis vi formoder, at disse brugere forårsager problemer eller mulige erstatningskrav, krænker tredjeparts immaterielle rettigheder eller misligholder ordlyden eller ånden bag vores politikker.

Derudover forbeholder vi os retten til at opsig ubekræftede brugerkonti eller konti, som har været inaktive inden for en vist tidsperiode, samt retten til at forandre eller indstille Hilfr.dk, herunder tjenester og værktøjer.

Reklamation

adgang til Hilfr.dk som følge af it-problemer eller gennemførelse af opdateringer mv. Indirekte tab og følgeskader omfatter bl.a. tab af forretningsmuligheder, tab af fortjeneste, tab af goodwill og tab af data.

Hilfr ApS' samlede ansvar i enhver tvist er endvidere beløbsmæssigt begrænset til et beløb svarende til

samlet 50.000 kr. Alle individer oprettet som Hilfrs på Hilfr.dk har garanteret Hilfr ApS, at de har

ren straffeattest.

Skat

Deter en afgørende betingelse for brugen af Hilfr.dk, at man svarer den skat man er forpligtet til, som Hilfr. Du kan læse mere om reglerne for skattebetaling via dette link: <https://www.skat.dk/SKAT.aspx?oId=2234739>.

Ved overtrædelse af de skattemæssige regler kan Hilfr ApS ensidigt beslutte at lukke en brugerkonto og forbyde enhver fremtidig anvendelse af hilfr.dk. Hilfr ApS er ikke ansvarlig for Hilfrs og kundes betaling af skat, anvendelse af skattemæssige fradrag mv.

Ugyldighedsklausul

Hvis en bestemmelse i Vilklårene skulle vise sig at være ugyldig eller i øvrigt ikke kan gennemføres, slettes denne bestemmelse i Vilklårene, mens de resterende bestemmelser fortsat hnder anvendelse.

Lovvalg og værneting

Aftalen, herunder disse Vilklår, er undergivet dansk ret. Alle transaktioner mellem Hilfr ApS og dets brugere, herunder brugen af Hilfr.dk, betragtes som udført i Danmark. Alle kontrakter indgås på dansk. Enhver tvist skal afgøres ved de danske domstole.

Udveksling af personoplysninger

Vores persondatabehandling hnder sted efter følgende principper i overensstemmelse med EU's persondataforordning af 26. april 2016 med ikrafttræden d. 25. maj 2018.

Hilfr APS

CVR nr. 37297267

Tagensvej 67 1tv

2200 København N, Danmark

Formålene med behandlingen af dine personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger til følgende formål:

Verihkation af identitet af personen, dvs. med henblik på at sikre, at den person, som opretter sig på platformen, faktisk er den som vedkommende udgiver sig for at være. Den verihkation sker altid i henhold til og i overensstemmelse med EU's Databeskyttelsesforordning L119.9.50 og L119.10.51

Hilfr formidler kontakten og sikrer en transparent transaktion mellem brugere, som får udført rengøring, og folk der gør rent. I den forbindelse bruger vi betalingskortoplysninger, kontonumre og CPR-nr. til at gennemføre betalinger for udført arbejde i overensstemmelse med L119.8.42.

Kategorier af personoplysninger

Vi behandler følgende kategorier af personoplysninger om dig:

Hilfr behandler udelukkende almindelige personoplysninger såsom adresse, fulde navn, CPR nr. betalingsoplysninger og nem-konto. Alle oplysninger opgives af dig selv og er praktiske og nødvendige forudsætninger for at platformen hilfr.dk kan benyttes enten som køber af

Opbevaring af dine personoplysninger

Vi opbevarer dine personoplysninger, så længe du har en bruger på Hilfr.dk. Hvis din bruger har været inaktiv i mere end 3 år, sletter vi dine personoplysninger på platformen.

Retten til at trække samtykke tilbage

Du har til enhver tid ret til at trække dit samtykke tilbage. Dette kan du gøre ved at kontakte Hilfr APS igennem vores beskedssystem på hilfr.dk eller via mail på support@hilfr.dk

Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

Dine rettigheder

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig

(L119.12.49). Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder skal du kontakte os jf. kontaktoplysninger på

hilfr.dk eller support@hilfr.dk

Ret til at se oplysninger (indsigtsret)

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig.

Ret til berigtigelse (rettelse)

Du har ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet.

Ret til sletning

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Ret til begrænsning af behandling

Du har visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Ret til indsigelse

Du har visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Du har visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Klage til Datatilsynet

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk

Når du registrerer dig på Hilfr.dk godkender du også at Hilfr videregiver oplysning til de relevante danske skattemyndigheder. Du er jf. gældende dansk lov påkrævet at indberette dine skattepligtige indtægter. De danske myndigheder kan kontrollere at denne indberetning er foregået rettidigt. Hilfr Aps fralægger sig et hvert ansvar for manglende skatteindbetaling og samarbejder med SKAT for at sikre retmæssig skattebetaling fra Hilfrs.

Happy Helper

1. Rengøringsydelser

Happy Helpers rengøringsbookingplatform giver adgang til en bookingfunktion, som gør det muligt at booke rengøring hos ydere af rengøringsservice (herefter kaldet "Helpers") på rengøringsformidlingsplatformen.

Rengøringsydelserne administreres og udføres ikke af Happy Helper ApS, men af de Helpers (private eller erhvervsaktører), der tilbyder deres rengøringshjælp via hjemmesiden.

2. Betaling, prisfastsættelse og fakturering

Helpers fastsætter selv deres timepris. Timeprisen går ubeskåret til Helpers, foruden den kommission Happy Helper ApS tager.

Ved booking af en rengøring genereres automatisk en faktura imellem Køberen og Helperen. Såfremt Helperen er CVR-registreret vil fakturaen blive pålagt moms. Hvis Helperen er en privat aktør med en omsætning på mindre end 50.000 DKK pr. år vil systemet lave en arbejdskvittering imellem de to parter uden moms.

Betaling for rengøringen sker med dankort eller kreditkort. Helperen vil modtage sin betaling d. 10. i fortløbende måned.

Ved at vælge gentagende rengøringer accepterer du abonnementsbetingelser, således betalingen automatisk trækkes efter hver rengøring fx hver anden uge eller hver tredje uge alt efter dit valg af service hos Helperen. Dine kortoplysninger bliver håndteret af DIBS A/S, som har det højeste sikkerhedsniveau inden for online betalingsløsninger. Happy Helper har således ikke adgang til dine kortoplysninger.

For at stille rengøringsbookingplatformen til rådighed betales et gebyr af timeprisen til Happy Helper ApS på mellem 10 og 35%.

Hvis Tjenesteydelsen ikke gennemføres, uanset årsag, er Køber ikke forpligtet til at betale for rengøringen.

3. Markedsføring

Direkte eller skjult reklame, og enhver anden form for markedsføring på Rengøringsplatformen fra brugere på egne eller andres vegne, er ikke tilladt. Enhver handling i strid med dette anses som en væsentlig misligholdelse af aftalen mellem Happy Helper og brugeren af sitet.

4. Ansvarsfraskrivelse for Happy Helper

Happy Helper er i mellem Køber og rengøringsudbyder alene mellemmand via en digital rengøringsformidlingsplatform og påtager sig intet ansvar derudover, medmindre andet er angivet i forretningsbetingelserne.

Happy Helper hæfter ikke for eventuelle opståede skader under udførsel af rengøringen, fejl i rengøringsydelsen eller manglende fremmøde, da rengøringsydelsen udelukkende er en aftale mellem Køber og rengøringsudbyder. Happy Helper ApS tilbagefører naturligvis pengene, hvis rengøringen ikke bliver foretaget.

5. Databeskyttelse

Private data bliver først frigivet imellem køber og rengøringsyder, når en arbejdsopgave er fuldført.

Private data bliver først frigivet imellem køber og rengøringsyder, når en arbejdsopgave er fuldført.

Anvender cookies til at forbedre brugeroplevelsen på HappyHelper.dk og til den fortsatte udvikling af hjemmesiden. Happy Helper følger lovgivningen for brug af cookies.

6. Ændringer af forretningsbetingelser

Happy Helper forbeholder sig retten til at ændre disse forretningsbetingelser til enhver tid. I tilfælde af ændringer af disse forretningsbetingelser vil de opdaterede altid lægge tilgængeligt på hjemmesiden.

7. Øvrige bestemmelser

Enhver tvist mellem Happy Helper og en køber/rengøringsyder afgøres efter dansk voldgift ved Københavns voldgiftsret.

8. Selskabsinformation

Administration af hjemmesiden varetages af Happy Helper ApS, CVRnr. 36711515, Gammel Strand 40 1.sal, 1202 København K.

Bilag 4 – Mailkorrespondance med Hilfr

Hej Dennis,

Tak for det hurtige svar!
Og helt forståeligt med den travle advokat. De har det jo med at have en del at se til!

Okay, grunden til at jeg spørger er netop for at lægge det op af det klassiske "lønmodtagerbegreb" og sammenligne fællestræk og forskelle.
Jeg prøvede lige selv at navigere lidt rundt på jeres hjemmeside. Så "alle" kan gå ind og oprette sig som en Hilfr. Kan du komme nærmere ind på, hvordan i ser dem an?

Ville det være en mulighed inden for den nærmere fremtid at opsætte et telefonmøde/interview, hvor vi stiller spørgsmål/snækker om jeres Hilfrs og Super Hilfrs?

Vh

Lisa & Caroline

On 22 Mar 2019, at 12:01, Dennis True <dennis.true@hilfr.dk> wrote:

Hej Lisa :)

Nej ikke noget svar endnu, men jeg rykker ham lige. Han er også en travl gut.
Det afhænger af om vi snakker om en Super Hilfr eller normal Hilfr.
Normale Hilfrs snakker vi med, og vi ser dem lidt i bedene, og hjælper dem med at komme i ang.
Super Hilfrs er der strengere krav til.
For the record er det kun super hilfrs der er ansatte.
Folk skal gerne have relevant erfaring, så guidelines har ikke været nødvendige endnu, men det er i støbeskeen.

Vh.

Dennis True
CEO @ www.hilfr.dk
phone: [REDACTED]

Hilfr sætter pris på din mening.
Giv den på <https://dk.trustpilot.com/evaluate/hilfr.dk>

Den 22. mar. 2019 kl. 09.01 skrev Lisa Maria Kahlen Petersen <lpe13ag@student.cbs.dk>:

Hej Dennis,

Har i hørt mere fra din advokat omkring nedenstående.
Vi har et yderligere spørgsmål, som drejer sig om den måde I ansætter rengøringspersonale.
Hvordan er den procedure? Kan alle bare tilgå jeres hjemmeside og oprette sig derigennem og foreligger der en særlig udvælgelse så, at det kun er "kyndige" personer?
Giver i dem nogle guidelines så de ved, hvordan de skal gøre rent m.v. ?

Det ville være meget gavnligt, såfremt du havde mulighed for at svare på dette. Men endnu engang, forstår vi hvis der er meget at se til!