

Klacht met betrekking tot de chatbots aangeboden door Chai Research Corp.

1. De onderneming Chai Research Corp. (hierna 'Chai') is de ontwikkelaar van de interactieve mobiele applicatie Chai (hierna "Chai Chatbots"). Deze mobiele applicatie heeft als opzet om "chatbots" aan te bieden die door middel van artificiële intelligentie in staat zijn om gesprekken aan te gaan met gebruikers. De gebruikers van Chai Chatbots hebben ook de mogelijkheid om eigen chatbots te ontwikkelen gebaseerd op de onderliggende code gecreëerd en data verzameld door Chai Research. De conversaties bootsen menselijke interacties na en de onderneming adverteert deze chatbots als zijnde "vrienden" die de gebruikers kunnen inspireren en op elk moment beschikbaar zijn. Gebruikers kunnen betalen om toegang te krijgen tot Chai Chatbots of ze kunnen het product gratis gebruiken.

2. De chatbots worden ontworpen met een bepaalde 'persoonlijkheid' op basis van differentiatie in de gesprekstijl, woordkeuze en avatar/afbeelding die wordt gebruikt om de bot af te beelden. Gelet op de realistische interacties kunnen gebruikers van de chatbots er – zelfs onbewust of ongewild – een emotionele band mee ontwikkelen, wat hen blootstelt aan emotionele afhankelijkheid maar ook emotionele manipulatie. Ook minderjarige gebruikers, die vaak nog beïnvloedbaarder zijn, kunnen zonder enige belemmering toegang krijgen tot deze chatbots, en tot de 'conversaties' die ermee gevoerd kunnen worden.

3. Zoals in de week van 6 april werd bericht in La Libre en in andere Belgische en internationale kranten, kunnen deze chatbots tekst genereren die ongevraagd romantische 'gevoelens' aangeeft, haatspraak en misinformatie bevat, expliciete of pornografische inhoud naar de gebruiker stuurt, evenals het aanmoedigen en versterken van zelfmoordgedachten. Bijgevolg houden zulke chatbots verschillende risico's in voor gebruikers, inclusief minderjarige personen, wat ook hun veiligheid in het gedrang brengt. Dat deze risico's reëel zijn en potentieel een significante impact kunnen hebben op elke bevolkingsgroep, blijkt uit diverse berichtgeving. Zo melden ook [verschillende gebruikers ongepaste](#), manipulatieve, agressieve en misleidende berichten vanwege chatbots. In het meest extreme geval, heeft de interactie met de chatbot [bijgedragen tot een zelfdoding](#), door [zelfmoordgedachten en –acties aan te moedigen](#) in plaats van de gebruiker naar hulp te verwijzen. Het product van de onderneming Chai is met andere woorden onvoldoende beveiligd tegen het veroorzaken van zowel fysieke als mentale schade.

4. De aanbieders van dit product nemen onvoldoende maatregelen om gebruikers tegen deze schadelijke gevolgen te beschermen. In deze klacht argumenteren we daarom dat het product aangeboden door Chai niet in overeenstemming is met de wetgeving inzake veiligheid van producten en diensten zoals vervat in boek IX WER.

5. De Amerikaanse onderneming Chai is gevestigd in Palo Alto. *Artikel 1* van de algemene voorwaarden van de Chai applicatie onder de rubriek "Terms of Service" verklaart dat indien de

gebruiker een onderdaan van een EU lidstaat is, het toepasselijk recht en de bevoegde rechtbank deze zullen zijn van de woonplaats van de gebruiker. Het Belgisch recht is van toepassing.

6. Artikel IX.2 WER voorziet in een algemene veiligheidsplicht op basis waarvan producenten een redelijke veiligheid moeten waarborgen met betrekking tot de producten die zij op de markt brengen en diensten die zij aanbieden. Als we de normale of redelijkerwijs te verwachten gebruiksomstandigheden van Chai in acht nemen, ook wat gebruiksduur en onderhoudseisen betreft, blijkt dat het product verschillende ernstige risico's oplevert. Chai houdt bijgevolg niet slechts beperkte risico's in die verenigbaar zijn met het gebruik van het product en vanuit de bescherming voor de gezondheid en veiligheid van personen aanvaardbaar kunnen worden geacht.

7. Om deze algemene redenering te staven, grijpen we naar het specifiek referentiekader uit artikel IX.3 WER dat handvaten aanlevert om te toetsen of de Chai chatbots aan de wetgeving inzake veiligheid van producten en diensten voldoet. Tot op heden zijn er geen geharmoniseerde, internationale of nationale Belgische normen omtrent de veiligheid van een product op basis van artificiële intelligentie. Desondanks kan men niet wachten met het beschermen van die veiligheid. Bijgevolg menen wij dat men voor deze concrete beoordeling terug dient te vallen op beleidsdocumenten van de Europese Commissie, zoals richtsnoeren voor de beoordeling van productveiligheid, richtsnoeren die in de sector van artificiële intelligentie van toepassing zijn en de redelijkerwijze te verwachten veiligheid.

8. Wat betreft de richtsnoeren van de Europese Commissie, zijn (A) de Beschikking van de Commissie van 14 december 2004 tot vaststelling van richtsnoeren voor het melden van gevaarlijke consumentenproducten en de (B) Ethische richtsnoeren van 8 april 2019 voor betrouwbare kunstmatige intelligentie van belang.

(A)

9. De [richtsnoeren van 2004](#) bepalen diverse beoordelingselementen voor de algemene veiligheidsverplichting. Zo vereisen de richtsnoeren dat producenten een risicobeoordeling uitvoeren alvorens zij hun producten op de markt brengen. In dergelijke risicobeoordeling dient men na te gaan of het product voldoet aan de algemene veiligheidsverplichting. Op basis van de hierboven aangehaalde risico's kan er sterk worden betwijfeld dat zo'n risicobeoordeling daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

10. Voor de beoordeling van het risico van Chai chatbots zijn voornamelijk de geaffecteerde bevolkingsgroepen en de aanbiedingsvorm van het product van belang. Omwille van de ruime beschikbaarheid op de "app stores" van Apple en Android komt elke bevolkingsgroep potentieel in het gedrang. In het bijzonder zijn kwetsbare bevolkingsgroepen, bijvoorbeeld minderjarigen en emotioneel instabiele personen, extra vatbaar voor de invloed van dergelijke chatbots. Hoewel Chai

zogenaamd enkel beschikbaar vanaf 17 jaar, kunnen minderjarigen van eender welke leeftijd, zonder enige bescherming of ouderlijke toestemming, van dit product gebruikmaken.

11. De risico's gecreëerd door de ruime beschikbaarheid van Chai chatbots in samenhang met de problematische inhoud, gaan hand in hand met de **inadequate voorstelling en etikettering** van het product. Artikel IX.8 WER inzake etikettering bepaalt immers dat de waarschuwingen en aanwijzingen voor het gebruik relevante aspecten zijn in de noodzakelijke veiligheidsbeoordeling. Noch de website, noch de algemene voorwaarden, noch de privacyverklaring, noch de Apple of Android app stores geven afdoende waarschuwing omtrent de potentieel onjuiste, misleidende, seksuele en zelfs gewelddadige inhoud van de chatberichten, maar stellen dit product integendeel voor als iets wat "vriendschap" kan bieden. Daar bijkomend geeft Chai geen informatie over de werking van de chatbots en benadrukt men onvoldoende dat de chatbots computergestuurd zijn en dus niet in staat zijn tot oprechte menselijke interacties.

12. Dit gebrek aan informatie vormt eveneens een schending van de informatieverplichting van Chai vervat in artikel VI.2 WER en een misleidende handelspraktijk in de zin van art. VI.97 e.v. WER. Er wordt immers geen correcte en duidelijke informatie verstrekt omtrent één van de voornaamste kenmerken van het product, nl. de risico's die eraan verbonden zijn.

(B)

13. De [Ethische richtsnoeren van 8 april 2019 voor betrouwbare kunstmatige intelligentie](#) sommen een reeks vereisten op voor ontwikkelaars en aanbieders van AI systemen. Zo moeten gebruikers alle nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat het systeem geen schade veroorzaakt of negatieve gevolgen heeft voor, onder andere, de mentale of fysieke integriteit van personen. Dit is ook een belangrijk grondrecht dat werd opgenomen in Artikel 3 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie. Uit de feiten blijkt dat interacties met de Chai chatbots echter wel tot schade kunnen leiden, of dit in de vorm van het verspreiden van haatspraak of misinformatie is, of de aanmoediging van zelfdoding. Als aanbieder van deze technologie zou Chai dit product niet op de markt mogen brengen zonder te verzekeren dat de inhoud die de chatbots verspreiden niet tot zulke schade leiden.

14. De Ethische richtsnoeren geven ook aan dat AI systemen transparant moeten zijn, onder andere, wat betreft de gegevenssets, de gebruikte algoritmen en processen waaruit de beslissing van de artificiële intelligentie voortvloeit. Deze aspecten dienen dus duidelijk en omvattend gedocumenteerd te worden met het oog op transparantie zodat men de gemaakte beslissingen kan controleren en verklaren. Er lijken geen dergelijke documentatiegegevens beschikbaar omtrent de systemen van Chai.

15. De misleidende voorstelling van deze chatbots als entiteiten waarmee men vriendschap kan sluiten zorgt er eveneens voor dat consumenten onvoldoende informatie hebben over de capaciteiten

en beperkingen van het product alvorens het te gebruiken, en potentieel schadelijke gevolgen te ondervinden. Dit is vooral problematisch wat betreft minderjarige of meer kwetsbare gebruikers.

16. Chai voldoet aldus niet aan de veiligheid die men gerechtigd is te verwachten. Het risico tot aanzetten van geweld jegens zichzelf alsook het gebrek aan beschermingsmaatregelen voor minderjarigen, is niet proportioneel aan de beperkte risico's die verenigbaar kunnen zijn met het gebruik van het product.

17. Gelet op het bovenstaande vragen wij om op basis van deze klacht, de mogelijkheden te analyseren tot het nemen van passende maatregelen, bijvoorbeeld door de minister van economie ingevolge boek IX WER en het openen van een onderzoek door de bevoegde ambtenaren van de FOD economie ingevolge boek XV WER. Door het nemen van concrete maatregelen kunnen de risico's voor de gezondheid en veiligheid van de bevolking, inclusief kwetsbare groepen, tot het minimum worden beperkt.