

Udskriftsdato: 28. april 2026 (Gældende)

Lov om håndhævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester

Ministerium: Erhvervsministeriet

Journalnummer: Erhvervsmin.,\nKonkurrence- og Forbrugerstyrelsen, j.nr. 19/10626

Lov om håndhævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester¹⁾

VI MARGRETHE DEN ANDEN, af Guds Nåde Danmarks Dronning, gør vitterligt:

Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

Kapitel 1

Anvendelsesområde og definitioner

Anvendelsesområde

§ 1. Loven har til formål at sikre tilstrækkelig og effektiv håndhævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2019/1150/EU af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester (P2B-forordningen), jf. bilag 1 til denne lov.

Stk. 2. Loven finder anvendelse på onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, der leveres eller tilbydes leveret til erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere, som er etableret eller har bopæl i Danmark, og som via disse onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som befinder sig i Den Europæiske Union, uanset etableringssted eller bopæl for udbyderne af disse tjenester, og uanset hvilken lovgivning der i øvrigt finder anvendelse.

Stk. 3. Loven gælder ikke for onlinebetalingstjenester, onlinereklameværktøjer eller onlinereklameudveksling, som ikke leveres med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner, og som ikke indebærer et kontraktforhold med forbrugere.

Definitioner

§ 2. I denne lov forstås ved:

- 1) Erhvervsbruger: Enhver privatperson, der optræder i egenskab af handlende eller erhvervsdrivende, eller enhver fysisk eller juridisk person, der ved hjælp af onlineformidlingstjenester tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession.
- 2) Onlineformidlingstjenester: Tjenester, der opfylder samtlige følgende krav:
 - a) Tjenesten er en informationssamfundstjeneste som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2015/1535/EU af 9. september 2015 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester.
 - b) Tjenesten gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgås.
 - c) Tjenesten leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af tjenesten og erhvervsbrugere, som tilbyder deres varer eller tjenesteydelser til forbrugere.
- 3) Udbyder af onlineformidlingstjenester: Enhver fysisk eller juridisk person, der leverer eller tilbyder at levere onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere.
- 4) Forbruger: Enhver fysisk person, der ikke handler som et led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession.
- 5) Onlinesøgemaskine: En digital tjeneste, som giver brugerne mulighed for at indtaste forespørgsler for at foretage søgninger på principielt alle websteder eller alle websteder på et bestemt sprog på grundlag af en forespørgsel om et hvilket som helst emne ved hjælp af et søgeord, en stemmesøgning, en sætning eller andet input, og som fremviser resultater i et hvilket som helst format, hvor der kan findes oplysninger om det ønskede indhold.

- 6) Udbyder af onlinesøgemaskine: Enhver fysisk eller juridisk person, der leverer eller tilbyder at levere onlinesøgemaskiner til forbrugere.
- 7) Virksomhedswebstedbruger: Enhver fysisk eller juridisk person, som gør brug af en onlinegrænseflade, dvs. enhver form for software, herunder et websted eller en del af et websted og applikationer, herunder mobilapplikationer, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession.
- 8) Rangordning: Den relative fremtrædende placering af de varer eller tjenesteydelser, der tilbydes via onlineformidlingstjenester, eller den relevans, der tildeles søgeresultater af onlinesøgemaskiner, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af henholdsvis udbydere af onlineformidlingstjenester og udbydere af onlinesøgemaskiner, uanset hvilke teknologiske midler der anvendes til en sådan præsentation, opstilling eller kommunikation.
- 9) Vilkår og betingelser: Alle de vilkår og betingelser eller specifikationer uanset deres betegnelse eller form, som regulerer kontraktforholdet mellem en udbyder af onlineformidlingstjenester og dennes erhvervsbrugere, og som fastsættes ensidigt af udbyderen af onlineformidlingstjenester, idet denne ensidige fastsættelse sker på grundlag af en samlet vurdering, hvor de berørte parter relative størrelse og det forhold, at der har fundet forhandlinger sted, eller at visse bestemmelser herom kan have været genstand for sådanne forhandlinger og fastsat sammen af den relevante tjenesteydelse og erhvervsbruger, ikke i sig selv er afgørende.

Kapitel 2

Håndhævelse og beføjelser

§ 3. Konkurrencerådet har det overordnede ansvar for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens administration af denne lov. Konkurrencerådet træffer afgørelse i sager af principiel eller særlig stor betydning. Konkurrencerådet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er ved den daglige administration af denne lov uafhængige af erhvervsministeren.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen håndhæver P2B-forordningen. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan træffe afgørelse efter denne lov eller P2B-forordningen.

Stk. 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan behandle en sag af egen drift eller på grundlag af en klage.

Stk. 4. Konkurrencerådet kan delegerer sin kompetence til at træffe afgørelser efter stk. 1, 2. pkt., til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

§ 4. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan kræve alle oplysninger, herunder bl.a. regnskaber, regnskabsmateriale, udskrift af bøger, andre forretningspapirer og elektronisk lagrede data samt algoritmer og andre elektroniske rangordningsmekanismer, som skønnes nødvendige for styrelsens virksomhed, herunder til afgørelse af, om et forhold er omfattet af denne lov eller P2B-forordningen, eller til brug for styrelsens undersøgelser efter § 5, stk. 1.

Stk. 2. Erhvervsministeren fastsætter efter at have indhentet udtalelse fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen nærmere regler om anvendelsen af stk. 1, herunder regler om, hvad der forstås ved udlevering af algoritmer og andre elektroniske rangordningsmekanismer.

§ 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan foretage undersøgelser af en bestemt erhvervssektor eller af bestemte typer aftaler i forskellige sektorer (sektorundersøgelse) for at få indblik i konkurrenceforholdene i den eller de pågældende sektorer.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan med de begrænsninger, der følger af § 9, stk. 2, offentliggøre resultaterne af en undersøgelse efter stk. 1.

§ 6. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afgør, om der er tilstrækkelig anledning til at undersøge eller træffe afgørelse i en sag, herunder om sagsbehandlingen midlertidigt eller endeligt skal indstilles.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fastsætter nærmere regler om muligheden for at klage, herunder regler om brug af særlige skemaer og om indsendelse af en ikkefortrolig udgave af en klage.

§ 7. Konkurrencerådet kan med henblik på at bringe en overtrædelse af P2B-forordningen til ophør udstede påbud om bl.a., at

- 1) udbyderen af onlineformidlingstjenester skal ændre sine vilkår og betingelser,
- 2) udbyderen af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner skal sikre gennemsigtighed i sin beskrivelse af de vigtigste parametre for rangordning eller
- 3) udbyderen af onlineformidlingstjenester skal anføre grundene til, at denne har begrænset en erhvervsbruger i at tilbyde samme varer eller ydelser til forskellige betingelser på andre måder end gennem onlineformidlingstjenester.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede påbud, som er nødvendige for at sikre en rettidig og korrekt opfyldelse af de påbud, som Konkurrencerådet har udstedt efter stk. 1.

§ 8. Tilsagn, der afgives af en udbyder af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner, og som imødekommer de betænkeligheder, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har, i relation til om en udbyder overholder artikel 3-12 i P2B-forordningen, kan af Konkurrencerådet gøres bindende for den pågældende udbyder.

Stk. 2. En afgørelse efter stk. 1 kan være tidsbegrænset.

§ 9. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen offentliggør afgørelser efter §§ 7 og 8, medmindre afgørelsen skønnes hverken at have betydning for forståelsen af P2B-forordningen eller denne lov eller at være af interesse for offentligheden i øvrigt.

Stk. 2. Ved offentliggørelse efter stk. 1 kan oplysninger om tekniske forhold, herunder forskning, produktionsmåder, produkter og drifts- og forretningshemmeligheder, ikke offentliggøres, for så vidt offentliggørelsen er af væsentlig økonomisk betydning for den virksomhed, oplysningen angår.

§ 10. Lov om offentlighed i forvaltningen gælder ikke for sager og undersøgelser efter denne lov. Virksomheder har dog ret til egenaces i sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse efter denne lov, jf. § 8 i lov om offentlighed i forvaltningen, med undtagelse af oplysninger om en anden virksomheds tekniske indretninger, tekniske fremgangsmåder, drifts- og forretningsforhold eller andre fortrolige oplysninger.

§ 11. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan pålægge daglige eller ugentlige tvangsbøder til den, der undlader at

- 1) give de oplysninger, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan kræve efter § 4, stk. 1,
- 2) efterkomme et påbud meddelt efter § 7 eller
- 3) efterkomme et tilsagn, som er gjort bindende, jf. § 8.

§ 12. Afgørelser efter § 7 kan påklages til Konkurrenceankenævnet.

Stk. 2. Klager efter stk. 1 kan indbringes af følgende:

- 1) Den, som afgørelsen retter sig mod.
- 2) Den, som i øvrigt har en individuel, væsentlig og retlig interesse i sagen.

Stk. 3. Afgørelser efter § 6, stk. 1, kan ikke påklages til Konkurrenceankenævnet.

Stk. 4. Klager over afgørelser truffet efter § 7 kan af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller Konkurrenceankenævnet tillægges opsættende virkning.

§ 13. Afgørelser efter denne lov kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed end Konkurrenceankenævnet og kan ikke indbringes for domstolene, før ankenævnets afgørelse foreligger.

Stk. 2. Klage til Konkurrenceankenævnet kan indgives, senest 4 uger efter at afgørelsen er meddelt den pågældende. Når særlige grunde taler derfor, kan ankenævnet se bort fra overskridelsen af klagefristen.

Stk. 3. Konkurrenceankenævnets afgørelse kan indbringes for domstolene, senest 8 uger efter at afgørelsen er meddelt den pågældende. Finder indbringelse ikke sted inden for fristen, er ankenævnets afgørelse endelig.

Kapitel 3

Straffebestemmelser

§ 14. En udbyder af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner straffes med bøde, når den pågældende

- 1) ikke efterkommer et påbud efter § 7,
- 2) undlader at efterkomme et tilsagn, som er gjort bindende efter § 8, eller
- 3) undlader at meddele oplysninger efter § 4, stk. 1.

Stk. 2. Den, der afgiver urigtige, vildledende eller ufuldstændige oplysninger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller Konkurrenceankenævnet eller fortier forhold af betydning for den pågældende sag eller forhold, der i øvrigt er omfattet af loven, straffes med bøde.

Stk. 3. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Kapitel 4

Ikrafttræden

§ 15. Loven træder i kraft den 1. juli 2020.

Kapitel 5

Territorialbestemmelser

§ 16. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland.

Givet på Fredensborg Slot, den 30. maj 2020

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

MARGRETHE R.

/ Simon Kollerup

- ¹⁾ Som bilag til loven er medtaget Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2019/1150/EU af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester, EU-Tidende 2019, nr. L 186, side 57. Ifølge artikel 288 i EUF-traktaten gælder en forordning umiddelbart i hver medlemsstat. Gengivelsen af forordningen i lovens bilag og i visse bestemmelser er således udelukkende begrundet i praktiske hensyn og berører ikke forordningens umiddelbare gyldighed i Danmark.

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2019/1150

af 20. juni 2019

om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,
efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg⁽¹⁾,
efter høring af Regionsudvalget,
efter den almindelige lovgivningsprocedure⁽²⁾, og
ud fra følgende betragtninger:

(1) Onlineformidlingstjenester er nøglekatalysatorer for iværksætterier og nye forretningsmodeller, handel og innovation, hvilket også kan forbedre forbrugernes velfærd, og som anvendes i stigende grad af både den private og den offentlige sektor. De giver adgang til nye markeder og forretningsmuligheder og giver virksomhederne mulighed for at udnytte fordelene ved det indre marked. De giver forbrugerne i Unionen mulighed for at udnytte disse fordele, navnlig ved at øge deres valg af varer og tjenesteydelser samt ved at bidrage til udbuddet af konkurrencedygtige priser online, men de skaber også udfordringer, der skal løses for at sikre retssikkerheden.

(2) Onlineformidlingstjenester kan være afgørende for den kommercielle succes for virksomheder, som anvender sådanne tjenesteydelser for at kunne nå ud til forbrugerne. For at kunne udnytte fordelene ved onlineplatformsøkonomien til fulde er det derfor vigtigt, at virksomhederne kan have tillid til de onlineformidlingstjenester, som de indgår forretningsforhold med. Dette er navnlig vigtigt, fordi den voksende formidling af transaktioner gennem onlineformidlingstjenester, som understøttes af kraftige datadrevne indirekte netværkseffekter, fører til øget afhængighed for sådanne erhvervsbrugere, navnlig mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er), af disse tjenesteydelser for at kunne nå ud til forbrugerne. Som følge af den stigende afhængighed har udbydere af disse tjenesteydelser ofte en bedre forhandlingsposition, der gør dem i stand til reelt at handle ensidigt på en måde, som kan være urimelig, og som kan være til skade for deres erhvervsbrugeres legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen. De kan f.eks. ensidigt pålægge erhvervsbrugere en praksis, som groft afviger fra god forretningsskik, eller som er i strid med god tro og redelig handle måde. Nærværende forordning omhandler sådanne potentielle gnidninger i onlineplatformsøkonomien.

(3) Forbrugerne har taget brugen af onlineformidlingstjenester til sig. Et konkurrencedygtigt, retfærdigt og gennemsigtigt onlineøkosystem, hvor virksomhederne opfører sig ansvarligt, er også af afgørende betydning for forbrugernes velfærd. Sikring af gennemsigtigheden i og tilliden til onlineplatformsøko-

nomien i relationer mellem virksomheder kan også indirekte bidrage til at forbedre forbrugernes tillid til onlineplatformsøkonomien. Direkte virkninger af onlineplatformsøkonomiens udvikling på forbrugerne behandles imidlertid i anden EU-ret, navnlig forbrugerlovgivningen.

(4) Onlinesøgemaskiner kan ligeledes være en vigtig kilde til internettrafik for virksomheder, som tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugerne via websteder, og kan derfor i væsentlig grad påvirke sådanne virksomhedswebstedbrugeres kommercielle succes, når de udbyder deres varer eller tjenesteydelser online på det indre marked. I denne forbindelse har den rangordning af websteder — herunder websteder, hvor virksomhedswebstedbrugere tilbyder deres varer og tjenesteydelser til forbrugerne — som udbydere af søgemaskiner foretager, en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og de pågældende virksomhedswebstedbrugeres kommercielle succes. Selv i mangel af et kontraktforhold med virksomhedswebstedbrugere kan udbydere af onlinesøgemaskiner således reelt handle ensidigt på en måde, som kan være urimelig, og som kan være til skade for erhvervsbrugernes legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen.

(5) Karakteren af forholdet mellem udbydere af onlineformidlingstjenester og erhvervsbrugere kan også føre til situationer, hvor erhvervsbrugere ofte har begrænsede muligheder for at søge oprejsning, når ensidige handlinger fra udbydere af disse tjenesteydelser fører til en tvist. I mange tilfælde vil disse udbydere ikke tilbyde tilgængelige og effektive interne klagebehandlingssystemer. De eksisterende alternative udenretslige tvistbilæggelsesmekanismer kan også være ineffektive af en række årsager, herunder manglen på specialiserede mæglere og erhvervsbrugeres frygt for gengældelse.

(6) Onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner samt transaktioner, der lettes ved disse tjenesteydelser, har et iboende grænseoverskridende potentiale og er af særlig betydning for, at Unionens indre marked fungerer korrekt i nutidens økonomi. Den potentielt urimelige og skadelige handelspraksis, som visse udbydere af disse tjenesteydelser udøver, og manglen på effektive klagemekanismer hæmmer den fulde udnyttelse af dette potentiale og har negativ indvirkning på det indre markedes funktion.

(7) Der bør fastlægges et sæt målrettede ufravigelige regler på EU-plan til at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og pålideligt onlineerhvervs-klima på det indre marked. Navnlig erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester bør gives passende gennemsigtighed samt effektive klagemuligheder i hele Unionen for at lette forretningsaktiviteter på tværs af grænserne i Unionen og derved gøre det indre marked mere velfungerende og afhjælpe en mulig ny fragmentering på de specifikke områder, der er omfattet af denne forordning.

(8) Disse regler bør også indeholde passende incitamentter til at fremme rimelighed og gennemsigtighed, navnlig hvad angår rangordning af virksomhedswebstedbrugere i de søgeresultater, der genereres af onlinesøgemaskiner. Samtidig bør disse regler anerkende og sikre det væsentlige innovationspotentiale i den bredere onlineplatformsøkonomi og give mulighed for en sund konkurrence, der kan føre til flere valgmuligheder for forbrugerne. Det er hensigtsmæssigt at præcisere, at denne forordning ikke bør påvirke national civilret, navnlig aftaleret, såsom regler om gyldighed, indgåelse, virkning og ophævelse af aftaler, for så vidt de nationale civilretlige regler er i overensstemmelse med EU-retten, og i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordning. Medlemsstaterne bør fortsat frit kunne anvende nationale love, der forbyder eller sanktionerer ensidig adfærd eller urimelig handelspraksis, i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordning.

(9) Da onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner typisk har en global dimension, bør denne forordning finde anvendelse på udbydere af disse tjenesteydelser, uanset om de er etableret i en medlemsstat eller uden for Unionen, såfremt to kumulative betingelser er opfyldt. For det første bør erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere være etableret i Unionen. For det andet bør erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere, gennem levering af disse tjenester, tilbyde deres varer og tjenesteydelser til forbrugere i Unionen, i det mindste for en del af transaktionen. Med henblik på at fastslå, om en erhvervsbruger eller virksomhedswebstedbruger tilbyder forbrugere i Unionen varer eller tjenesteydelser, er det nødvendigt at fastslå, hvorvidt det står klart, at erhvervsbrugeren eller virksomhedswebstedbrugeren retter sine aktiviteter mod forbrugere i en eller flere medlemsstater. Dette kriterium bør fortolkes i overensstemmelse med Den Europæiske Unions Domstols relevante retspraksis vedrørende artikel 17, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012³⁾ og artikel 6, stk. 1, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008⁴⁾. Disse forbrugere bør være placeret i Unionen, men behøver ikke at have bopæl i Unionen eller have statsborgerskab i en af medlemsstaterne. Nærværende forordning bør således ikke finde anvendelse, hvis erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere ikke er etableret i Unionen, eller hvis de er etableret i Unionen, men hvor de benytter onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, der er placeret uden for Unionen, eller til personer, der ikke er forbrugere. Endvidere bør nærværende forordning finde anvendelse, uanset den ret der i øvrigt finder anvendelse på en aftale.

(10) En bred vifte af forbindelser mellem virksomheder og forbrugere formidles online af udbydere, som styrer flersidede tjenesteydelser, der hovedsagligt er baseret på den samme økosystemforretningsmodel. For at tage højde for de relevante tjenesteydelser bør onlineformidlingstjenester defineres på en præcis og teknologineutral måde. Navnlig bør tjenesteydelserne bestå af informationssamfundstjenester, som er kendetegnet ved, at de har til formål at lette iværksættelsen af direkte transaktioner mellem virksomheder og forbrugere, uanset om transaktionerne er endeligt afsluttet online på portalen for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester eller af erhvervsbrugeren, offline eller slet ikke, hvilket vil sige, at der ikke bør være noget krav om et kontraktligt forhold mellem erhvervsbrugere og forbrugere som en forudgående betingelse for, at onlineformidlingstjenester kan falde ind under denne forordnings anvendelsesområde. Den blotte medtagelse af en tjenesteydelse af udelukkende marginal karakter bør ikke være tilstrækkelig til at konkludere, at formålet med et websted eller en tjenesteydelse er at lette transaktioner i betydningen onlineformidlingstjenester. Desuden bør tjenesterne leveres på grundlag af kontraktforhold mellem de udbydere og erhvervsbrugere, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere. Et sådant kontraktforhold bør anses for at foreligge, når begge de pågældende parter på et varigt medium utvetydigt tilkendegiver deres hensigt om at forpligte sig, uden at der nødvendigvis kræves en udtrykkelig skriftlig aftale.

(11) Eksempler på onlineformidlingstjenester, der er omfattet af denne forordning, bør derfor omfatte online-e-markedspladser, herunder de samarbejdsorienterede, hvor erhvervsbrugere er aktive, onlinesoftwareapplikationstjenester som f.eks. applikationsforhandlere og sociale medietjenester online, uanset hvilken teknologi der anvendes til levering af sådanne tjenester. I denne forstand vil onlineformidlingstjenester også kunne leveres ved hjælp af stemmestyringsteknologi. Det bør heller ikke være relevant, om disse transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere indebærer pengebetaling eller ej, eller om de delvist indgås offline. Denne forordning bør dog ikke gælde for peer-to-peer-onlineformidlingstjenester uden deltagelse af erhvervsbrugere, rene onlineformidlingstjenester mellem virksomheder, der ikke tilbydes forbrugere, onlinereklameværktøjer og onlinereklameudveksling, som ikke leveres med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner, og som ikke indebærer et kontraktforhold med forbrugere. Af samme grund bør søgemaskineoptimeringssoftwaretjenester samt tjenester, der vedrører reklameblokerin-

gssoftware, ikke være omfattet af denne forordning. Teknologiske funktioner og grænseflader, der blot forbinder hardware og applikationer, bør ikke være omfattet af denne forordning, da de normalt ikke opfylder kravene til onlineformidlingstjenester. Sådanne funktioner eller grænseflader kan imidlertid være direkte forbundet med eller supplere visse onlineformidlingstjenester, og hvor dette er tilfældet, bør de relevante udbydere af onlineformidlingstjenester være omfattet af krav om gennemsigtighed i forbindelse med differentieret behandling på grundlag af disse funktioner og grænseflader. Denne forordning bør heller ikke finde anvendelse på onlinebetalingstjenester, da de ikke selv opfylder de gældende krav, men snarere i sagens natur er knyttet til transaktionen for levering af varer og tjenesteydelser til de pågældende forbrugere.

(12) I overensstemmelse med den relevante retspraksis fra Den Europæiske Unions Domstol og i lyset af, at der er blevet observeret afhængighedsforhold blandt erhvervsbrugere, hovedsagelig i forbindelse med onlineformidlingstjenester, der fungerer som en portal til forbrugere i form af fysiske personer, bør begrebet forbruger, som anvendes til at afgrænse anvendelsesområdet for denne forordning, forstås således, at det kun henviser til fysiske personer, når de ikke handler som led i deres erhverv, forretning, håndværk eller fag.

(13) I betragtning af det hurtige innovationstempo bør den definition på onlinesøgemaskine, der anvendes i denne forordning, være teknologineutral. Navnlige bør definitionen forstås således, at den også omfatter stemmesøgninger.

(14) Udbydere af onlineformidlingstjenester har en tendens til at anvende præformulerede vilkår og betingelser, og for at beskytte erhvervsbrugere effektivt, hvor det er nødvendigt, bør denne forordning finde anvendelse, når vilkårene og betingelserne for et kontraktforhold, uanset deres betegnelse eller form, ensidigt fastsættes af udbyderen af onlineformidlingstjenester. Hvorvidt vilkårene og betingelserne er blevet ensidigt fastsat, bør vurderes fra sag til sag på grundlag af en samlet vurdering. Ved denne samlede vurdering bør de berørte parter relative størrelse, det forhold, at der har fundet forhandlinger sted, eller at visse bestemmelser herom kan have været genstand for sådanne forhandlinger og fastsat i fællesskab af den relevante tjenesteyder og erhvervsbruger, ikke i sig selv være afgørende. Forpligtelsen for udbydere af onlineformidlingstjenester til at gøre deres vilkår og betingelser lettilgængelige for erhvervsbrugere, herunder i fasen forud for den kontraktlige indgåelse af deres forretningsforhold, betyder desuden, at erhvervsbrugere ikke vil blive frataget den gennemsigtighed, der følger af denne forordning, selv om det skulle lykkes dem at forhandle sig frem til en eller anden aftale.

(15) For at sikre, at de generelle vilkår og betingelser for et aftaleforhold tillader erhvervsbrugere at fastsætte kommercielle betingelser for anvendelse, ophør og suspendering af onlineformidlingstjenester og opnå forudsigelighed hvad angår deres forretningsforhold, bør sådanne vilkår og betingelser affattes i et almindeligt og forståeligt sprog. Vilkår og betingelser bør ikke anses for at være blevet affattet i et almindeligt og forståeligt sprog, når de er uklare, upræcise eller mangler oplysninger om vigtige kommercielle spørgsmål og derved ikke formår at give erhvervsbrugere en rimelig grad af forudsigelighed med hensyn til de vigtigste aspekter af kontraktforholdet. Desuden bør vildledende sprogbrug ikke anses for at være almindeligt og forståeligt.

(16) For at sikre, at erhvervsbrugere har tilstrækkelig klarhed over, hvor og til hvem deres varer eller tjenesteydelser markedsføres, bør udbydere af onlineformidlingstjenester sikre gennemsigtighed over for deres erhvervsbrugere for så vidt angår eventuelle andre distributionskanaler og potentielle tilknyttede programmer, som de måtte anvende til at markedsføre de pågældende varer eller tjenesteydelser. Yderli-

gere kanaler og tilknyttede programmer bør forstås på en teknologisk neutral måde, men kan bl.a. omfatte andre websteder, apps eller andre onlineformidlingstjenester, der anvendes til at markedsføre de varer eller tjenesteydelser, som erhvervsbrugere tilbyder.

(17) Ejerskab til og kontrol med intellektuelle ejendomsrettigheder online kan have stor økonomisk betydning for både udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere. For at sikre klarhed og gennemsigtighed for erhvervsbrugere og for at de har en bedre forståelse, bør udbydere af onlineformidlingstjenester inden for rammerne af deres vilkår og betingelser medtage generelle eller mere detaljerede oplysninger, hvis de ønsker det, med hensyn til de eventuelle samlede virkninger af disse vilkår og betingelser for ejerskab af og kontrol med erhvervsbrugernes intellektuelle ejendomsrettigheder. Sådanne oplysninger kan bl.a. omfatte information om almindelig anvendelse af logoer, varemærker eller mærkenavne.

(18) At sikre gennemsigtighed i de generelle vilkår og betingelser kan være afgørende for at fremme holdbare forretningsforhold og forebygge uretfærdig adfærd til skade for erhvervsbrugere. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør derfor også sikre, at vilkår og betingelser er lettilgængelige i alle stadier af et forretningsforhold, herunder for potentielle erhvervsbrugere forud for aftalens indgåelse, og at eventuelle ændringer af disse vilkår meddeles berørte erhvervsbrugere på et varigt medium inden for en fastsat meddelelsesfrist, som er rimelig og forholdsmæssig i betragtning af de særlige omstændigheder, og som er på mindst 15 dage. Der bør gives forholdsmæssigt længere meddelelsesfrister på mere end 15 dage, hvis de foreslåede ændringer af vilkårene og betingelserne kræver, at erhvervsbrugere foretager tekniske eller kommercielle tilpasninger for at overholde ændringen, f.eks. ved at kræve, at de foretager væsentlige tekniske justeringer af deres varer eller tjenesteydelser. Denne meddelelsesfrist bør ikke gælde, hvis og i det omfang den frafaldes på en utvetydig måde af den pågældende erhvervsbruger, eller hvor og i det omfang at behovet for at gennemføre ændringen uden at overholde meddelelsesfristen skyldes en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse, der påhviler udbyderen i henhold til EU-retten eller national ret. Foreslåede redaktionelle ændringer bør dog ikke være omfattet af begrebet »ændring«, for så vidt de ikke ændrer vilkårenes og betingelsernes indhold eller betydning. Kravet om at anmelde foreslåede ændringer på et varigt medium bør gøre det muligt for erhvervsbrugere effektivt at gennemgå disse ændringer på et senere tidspunkt. Erhvervsbrugere bør være berettiget til at opsiges deres kontrakt senest 15 dage fra modtagelsen af en meddelelse om en ændring, medmindre en kortere periode finder anvendelse på aftalen, f.eks. som følge af national civilret.

(19) Generelt bør udbud af nye varer eller tjenesteydelser, herunder softwareapplikationer, på onlineformidlingstjenester anses for at være en tydeligt bekræftende handling, der resulterer i, at erhvervsbrugeren giver afkald på den meddelelsesfrist, der er nødvendig ved ændringer af vilkårene og betingelserne. I tilfælde hvor den rimelige og forholdsmæssige meddelelsesfrist er længere end 15 dage, fordi ændringerne af vilkårene og betingelserne kræver, at erhvervsbrugeren foretager væsentlige tekniske justeringer af deres varer eller tjenesteydelser, bør det ikke automatisk betragtes som værende et afkald på fristen, hvis erhvervsbrugeren udbyder nye eller varer og tjenesteydelser. Udbyderen af onlineformidlingstjenester bør forvente, at ændringer af vilkår og betingelser vil kræve, at erhvervsbrugeren foretager væsentlige tekniske justeringer, hvis f.eks. væsentlige funktioner ved de onlineformidlingstjenester, som erhvervsbrugere har haft adgang til, fjernes eller tilføjes, eller at erhvervsbrugere kan være nødt til at tilpasse deres varer eller omprogrammere deres tjenesteydelser for fortsat at kunne drive virksomhed via onlineformidlingstjenester.

(20) For at beskytte erhvervsbrugere og af hensyn til retssikkerheden for begge parter bør ikke-overensstemmende vilkår og betingelser være ugyldige, dvs. betragtes, som om de aldrig har eksisteret, med virkning erga omnes og ex tunc. Dette bør dog kun vedrøre de særlige bestemmelser i de vilkår og betingelser, der ikke er i overensstemmelse. De resterende bestemmelser bør forblive gyldige og kunne fuldbyrdes, for så vidt som de kan adskilles fra ikke-forenelige bestemmelser. Pludselige ændringer til eksisterende vilkår og betingelser kan i høj grad skabe kaos i erhvervsbrugeres aktiviteter. For at begrænse sådanne negative virkninger for erhvervsbrugere og for at bekæmpe en sådan adfærd bør ændringer i strid med pligten til at stille en fastsat meddelelsesfrist derfor være ugyldige, dvs. betragtes, som om de aldrig har eksisteret, med virkning erga omnes og ex tunc.

(21) For at sikre, at erhvervsbrugere til fulde kan udnytte de kommercielle muligheder, som onlineformidlingstjenester indebærer, bør udbydere af disse tjenesteydelser ikke fuldstændig forhindre deres erhvervsbrugere i at angive deres handelsidentitet som en del af deres tilbud eller tilstedeværelse på de relevante onlineformidlingstjenester. Dette forbud mod indgriben bør imidlertid ikke forstås som en ret for erhvervsbrugere til ensidigt at bestemme, hvordan de skal præsentere deres tilbud eller være til stede på de relevante onlineformidlingstjenester.

(22) En udbyder af onlineformidlingstjenester kan have juridiske grunde til at beslutte at begrænse, suspendere eller ophøre med at levere sine tjenesteydelser til en given erhvervsbruger, herunder ved at fjerne en given erhvervsbrugers individuelle varer eller tjenesteydelser eller ved effektivt at fjerne søgeresultater. I stedet for at blive suspenderet kan udbydere af onlineformidlingstjenester også begrænse erhvervsbrugers individuelle opførelser, f.eks. ved at degradere dem eller ved at berøre en erhvervsbrugers forekomst negativt, hvilket kan omfatte et fald i rangordningen. I betragtning af at sådanne beslutninger i væsentlig grad kan påvirke den pågældende erhvervsbrugers interesser, bør vedkommende dog, inden eller når begrænsningen eller suspensionen træder i kraft, gives en begrundelse for den pågældende beslutning på et varigt medium. For at minimere de negative virkninger af sådanne beslutninger for erhvervsbrugere bør udbydere af onlineformidlingstjenester også give mulighed for at præcisere de forhold, der førte til denne beslutning, inden for rammerne af den interne klagebehandlingsproces, hvilket vil hjælpe erhvervsbrugere, hvor dette er muligt, til at afhjælpe den manglende overholdelse. Hvis udbyderen af onlineformidlingstjenester tilbagekalder beslutningen om at begrænse, suspendere eller bringe til ophør, f.eks. som følge af at beslutningen blev truffet ved en fejl, eller at den overtrædelse af vilkår og betingelser, som førte til denne beslutning, ikke blev begået i ond tro og er blevet afhjulpet på tilfredsstillende vis, bør udbyderen genindsætte den pågældende erhvervsbruger uden unødigt forsinkelse, herunder give erhvervsbrugeren enhver adgang til personlige eller andre data eller begge dele, der var til rådighed, inden beslutningen blev truffet.

Begrundelsen for beslutningen om begrænsning, suspension eller ophør af levering af onlineformidlingstjenester bør tillade erhvervsbrugere at fastslå, om der er mulighed for at gøre indsigelse mod beslutningen og dermed forbedre mulighederne for erhvervsbrugere med henblik på at søge oprejsning, hvis det er nødvendigt. Begrundelsen bør indeholde årsagerne til beslutningen baseret på de årsager, som udbyderen på forhånd har fastsat i sine vilkår og betingelser, og på en forholdsmæssig måde henvise til de specifikke omstændigheder, herunder anmeldelser fra tredjeparter, som førte til beslutningen. En udbyder af onlineformidlingstjenester bør dog ikke skulle give en begrundelse for begrænsninger, suspension eller ophør, i det omfang det ville stride mod en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse. Der bør desuden ikke stilles krav om begrundelse, hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester kan påvise, at den pågældende erhvervsbruger gentagne gange har overtrådt de gældende vilkår og betingelser med det resultat, at leveringen af de samlede pågældende onlineformidlingstjenester bringes til ophør.

(23) Fuldstændigt ophør af onlineformidlingstjenesterne og den dermed forbundne sletning af data, der leveres til anvendelse af eller genereres ved levering af onlineformidlingstjenester, udgør et tab af vigtig information, som kan have en betydelig indvirkning på erhvervsbrugere og også kan forringe deres mulighed for at udøve andre rettigheder, som de har i medfør af denne forordning, på behørig vis. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør derfor give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse på et varigt medium mindst 30 dage, inden det fuldstændige ophør af leveringen af deres onlineformidlingstjenester træder i kraft. I tilfælde, hvor en udbyder af onlineformidlingstjenester er lovmæssigt eller reguleringsmæssigt forpligtet til helt at ophøre med at levere sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger, bør denne meddelelsesfrist imidlertid ikke finde anvendelse. Tilsvarende bør meddelelsesfristen på 30 dage ikke gælde, hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester påberåber sig rettigheder til ophør i henhold til national ret, som er i overensstemmelse med EU-retten, og som åbner mulighed for øjeblikkeligt ophør, når det ikke i lyset af sagens faktiske omstændigheder, og efter at have afvejet de to parter interesser mod hinanden, med rimelighed kan forventes af vedkommende, at denne opretholder kontraktforholdet indtil udløbet af den aftalte frist eller indtil meddelelsesfristens udløb. Endelig bør meddelelsesfristen på 30 dage ikke finde anvendelse, hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester kan påvise gentagne overtrædelser af vilkår og betingelser. De forskellige undtagelser fra meddelelsesfristen på 30 dage kan navnlig opstå i forbindelse med ulovligt eller upassende indhold, sikkerheden ved en vare eller tjeneste, forfalskning, svig, malware, spam, brud på datasikkerheden, andre cybersikkerhedsrisici eller varens eller tjenesteydelsens egnethed til mindreårige. For at sikre proportionalitet bør udbydere af onlineformidlingstjenester, hvis det er rimeligt og teknisk muligt, udelukkende fjerne en erhvervsbrugers individuelle varer eller tjenesteydelser. Fuldstændigt ophør af onlineformidlingstjenester udgør den alvorligste foranstaltning.

(24) Den rangordning af varer og tjenesteydelser, som foretages af udbydere af onlineformidlingstjenester, har en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og dermed på den kommercielle succes for de erhvervsbrugere, der tilbyder disse varer og tjenesteydelser til forbrugerne. Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsbrugerens tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af udbydere af onlineformidlingstjenester eller udbydere af onlinesøgemaskiner, og som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf. Forudsigelighed indebærer, at udbydere af onlineformidlingstjenester fastsætter rangordningen på en ikke-vilkårlig måde. Udbydere bør derfor gennemgå de vigtigste parametre i rangordningen for at forbedre forudsigeligheden for erhvervsbrugere, for at give dem en bedre forståelse af, hvordan en rangordningsmekanisme fungerer, og for at sætte dem i stand til at sammenligne forskellige udbyderes rangordning. Den specifikke udformning af denne gennemsigtighedsforpligtelse er vigtig for erhvervsbrugere, da den indebærer, at der indkredses et begrænset sæt af parametre, som er mest relevante ud af et eventuelt meget større antal parametre, der har en vis indvirkning på rangordningen. Denne begrundede beskrivelse bør hjælpe erhvervsbrugere med at forbedre præsentationen af deres varer og tjenesteydelser eller visse iboende egenskaber ved disse varer eller tjenesteydelser. Begrebet hovedparameter bør forstås som en henvisning til alle generelle kriterier, processer, specifikke signaler der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- og degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordning.

(25) Beskrivelsen af de vigtigste parametre for rangordning bør også indeholde en redegørelse for enhver mulighed for erhvervsbrugere til aktivt at påvirke rangordningen mod vederlag samt en redegørelse for de relative virkninger heraf. Vederlag kan i denne forbindelse være betalinger foretaget med det hovedformål eller eneste formål at forbedre rangordningen samt indirekte vederlag i form af en erhvervsbrugers accept af yderligere forpligtelser af enhver art, der kan have dette som praktisk virkning, som f.eks. anvendelse

af tilknyttede tjenester eller premieelementer. Beskrivelsens indhold, herunder de vigtigste parametres antal og art, kan derfor variere kraftigt afhængigt af de pågældende specifikke onlineformidlingstjenester, men bør give erhvervsbrugere en passende forståelse af, hvordan rangordningsmekanismen tager hensyn til de særlige kendetegn ved de varer eller tjenesteydelser, der tilbydes af erhvervsbrugeren, og deres relevans for forbrugerne af de specifikke onlineformidlingstjenester. De indikatorer, der anvendes til måling af kvaliteten af erhvervsbrugeres varer eller tjenesteydelser, anvendelse af redigeringsprogrammer og deres evne til at påvirke rangordningen af disse varer eller tjenesteydelser, i hvilken grad vederlag indvirker på rangordningen, samt elementer, der ikke eller kun i begrænset udstrækning vedrører selve varen eller tjenesteydelser, som f.eks. præsenteringsmæssige karakteristika for onlinetilbud, kan være eksempler på vigtige parametre, som, når de indgår i en generel beskrivelse af rangordningsmekanismen i almindeligt og forståeligt sprog, bør bidrage til at give erhvervsbrugere den krævede passende forståelse af, hvordan den fungerer.

(26) Tilsvarende har den rangordning af websteder, der foretages af udbydere af onlinesøgemaskiner, navnlig af de websteder, hvor virksomhederne tilbyder varer og tjenesteydelser til forbrugerne, en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og virksomhedswebstedbrugernes kommercielle succes. Udbydere af onlinesøgemaskiner bør derfor give en beskrivelse af de vigtigste parametre til fastlæggelse af rangordningen af alle indekserede websteder og den relative betydning af disse vigtige parametre i forhold til andre parametre, herunder dem, som virksomhedswebstedbrugere og andre websteder anvender. Ud over varernes og tjenesteydelsernes karakteristika og deres relevans for forbrugerne bør denne beskrivelse, når det drejer sig om onlinesøgemaskiner, også give virksomhedswebstedbrugere mulighed for at få en passende forståelse af, hvorvidt og i så fald hvordan og i hvilket omfang der er taget højde for visse designegenskaber ved det brugte websted, såsom optimering til visning på mobile telekommunikationsenheder. Den bør ligeledes indeholde en redegørelse for eventuelle muligheder, som virksomhedswebstedbrugere har for aktivt at påvirke rangordningen mod vederlag, samt en redegørelse for de relative virkninger heraf. Hvis der ikke foreligger et kontraktforhold mellem udbydere af onlinesøgemaskiner og virksomhedswebstedbrugere, bør beskrivelsen være tilgængelig for offentligheden på et iøjnefaldende og lettilgængeligt sted på den relevante onlinesøgemaskine. Områder af websteder, som kræver, at brugerne logger ind eller registreres, bør ikke opfattes som lettilgængelige for offentligheden i denne forstand.

For at sikre forudsigelighed for virksomhedswebstedbrugere bør beskrivelsen også holdes ajour, herunder muligheden for, at ændringer i de vigtigste parametre gøres let identificerbare. Det vil også være til gavn for andre brugere af onlinesøgemaskinen end virksomhedswebstedbrugere, hvis der foreligger en ajourført beskrivelse af de vigtigste parametre. I nogle tilfælde kan udbydere af onlinesøgemaskiner beslutte at påvirke rangordningen i et specifikt tilfælde eller fjerne et bestemt websted fra en rangordning på grundlag af anmeldelser fra tredjeparter. I modsætning til udbydere af onlineformidlingstjenester kan udbydere af onlinesøgemaskiner ikke på grund af et manglende kontraktforhold mellem parterne forventes at underrette en virksomhedswebstedbruger direkte om en ændring i en rangordning eller en fjernelse fra en rangordning som følge af en anmeldelse. Ikke desto mindre bør en virksomhedswebstedbruger have mulighed for at se indholdet af den anmeldelse, der i det specifikke tilfælde har ført til ændringen i rangordningen i et specifikt tilfælde eller fjernelsen af et bestemt websted fra rangordningen, og undersøge anmeldelsens indhold f.eks. i en offentligt tilgængelig onlinedatabase. Dette vil kunne bidrage til at begrænse konkurrenters potentielle misbrug af anmeldelser, som kan føre til fjernelse af websteder fra en rangordning.

(27) Udbydere af onlineformidlingstjenester eller af onlinesøgemaskiner bør ikke i medfør af denne forordning pålægges at oplyse nærmere detaljer om, hvordan deres rangordningsmekanismer, herunder

algoritmer, fungerer. Deres evne til at reagere på tredjeparters manipulation af rangordning i ond tro, herunder i forbrugernes interesse, bør heller ikke forringes. En generel beskrivelse af de vigtigste rangordningsparametre bør sikre disse interesser og samtidig give erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere en passende forståelse af, hvordan rangordningen fungerer i forbindelse med deres anvendelse af specifikke onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner. For at sikre, at målet for denne forordning nås, bør hensynet til de kommercielle interesser hos udbydere af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner derfor aldrig føre til afslag på at oplyse om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen. Selv om denne forordning ikke berører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943⁵⁾, bør beskrivelsen i denne forbindelse som minimum baseres på faktiske data om relevansen af de anvendte rangordningsparametre.

(28) Kommissionen bør udarbejde retningslinjer for at hjælpe udbydere af onlineformidlingstjenester og udbydere af onlinesøgemaskiner med at anvende de rangordningsmæssige gennemsigtighedskrav, der er fastsat i denne forordning. Denne indsats bør bidrage til at optimere den måde, hvorpå de vigtigste parametre for rangordning indkredses og præsenteres for erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere.

(29) Ved tilknyttede varer og tjenesteydelser bør forstås varer og tjenesteydelser, der tilbydes forbrugeren forud for afslutningen af en transaktion, der er iværksat på onlineformidlingstjenester i tillæg til den primære vare eller tjenesteydelse, der udbydes af erhvervsbrugeren. Tilknyttede varer og tjenesteydelser refererer til produkter, der typisk afhænger af og er direkte relateret til den primære vare eller tjenesteydelse med henblik på at fungere. Derfor bør termen udelukke varer og tjenesteydelser, der alene sælges i tillæg til de pågældende primære varer eller tjenesteydelser, snarere end at være komplementære i deres natur. Eksempler på tilknyttede tjenesteydelser omfatter reparationstjenester for en bestemt vare eller finansielle produkter, såsom billejforsikring, der tilbydes for at komplementere den specifikke vare eller tjenesteydelse, der tilbydes af erhvervsbrugeren. På tilsvarende vis kan tilknyttede varer omfatte varer, der komplementerer det specifikke produkt, der tilbydes af en erhvervsbruger, ved at udgøre en opgradering eller et kundeværktøj knyttet til dette specifikke produkt. Udbydere af onlineformidlingstjenester, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, der er tilknyttede varer eller tjenesteydelser, der sælges af en erhvervsbruger, der bruger deres onlineformidlingstjenester, bør i deres vilkår og betingelser indsætte en beskrivelse af de tilknyttede varer og tjenesteydelser, der tilbydes. Denne beskrivelse bør være tilgængelig i vilkårene og betingelserne, uanset om de tilknyttede varer eller tjenesteydelser leveres af selve udbyderen af onlineformidlingstjenester eller af en tredjepart. Denne beskrivelse bør være tilstrækkelig forståelig til at en erhvervsbruger forstår, hvorvidt en vare eller tjenesteydelse sælges som tilknyttet til erhvervsbrugeren varer eller tjenesteydelse. Beskrivelsen bør ikke nødvendigvis omfatte den specifikke vare eller tjenesteydelse, men snarere typen af produkt, der tilbydes som tilknyttet til erhvervsbrugeren primære produkt, samt en beskrivelse af, om og under hvilke betingelser erhvervsbrugere også kan tilbyde deres egne tilknyttede varer og tjenesteydelser gennem onlineformidlingstjenester. Endvidere bør beskrivelsen under alle omstændigheder angive, hvorvidt og under hvilke betingelser en erhvervsbruger kan tilbyde sine egne tilknyttede varer og tjenesteydelser i tillæg til de primære varer eller tjenesteydelser, der tilbydes gennem onlineformidlingstjenester.

(30) Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester tilbyder forbrugerne visse varer eller tjenesteydelser gennem sine egne onlineformidlingstjenester eller gør det gennem en erhvervsbruger, som den kontrollerer, kan denne udbyder konkurrere direkte med andre erhvervsbrugere af sine onlineformidlingstjenester, som ikke kontrolleres af udbyderen, hvilket kan give udbyderen et økonomisk incitament til og mulighed for at udnytte sin kontrol over onlineformidlingstjenesten til at knytte tekniske eller økonomiske fordele til sine egne tilbud eller de tilbud, der tilbydes af en erhvervsbruger, som udbyderen kontrollerer, fordele,

som den kan nægte konkurrerende erhvervsbrugere. En sådan adfærd kan undergrave fair konkurrence og begrænse forbrugernes valgmuligheder. I sådanne situationer er det navnlig vigtigt, at udbyderen af onlineformidlingstjenesten fungerer på en gennemsigtig måde og leverer en passende beskrivelse af og angiver hensynene bag enhver forskelsbehandling, enten via retslige, kommercielle eller tekniske hjælpemidler som f.eks. funktioner, der omfatter operativsystemer, som kan gives i relation til de udbudte varer eller tjenesteydelser, sammenlignet med dem, der tilbydes af erhvervsbrugere. For at sikre proportionalitet bør denne forpligtelse være gældende på niveauet for de samlede onlineformidlingstjenester, snarere end for de enkelte varer eller tjenester, der tilbydes via disse tjenester.

(31) Når en udbyder af en onlinesøgemaskine selv tilbyder visse varer eller tjenesteydelser til forbrugerne via sine egne formidlingstjenester eller gør det via en virksomhedswebstedsbruger, som den kontrollerer, kan den pågældende udbyder konkurrere direkte med andre virksomhedswebstedsbrugere af de onlinesøgemaskiner, som ikke kontrolleres af udbyderen. I sådanne situationer er det navnlig vigtigt, at udbyderen af onlinesøgemaskinen fungerer på en gennemsigtig måde og indeholder en beskrivelse af enhver forskelsbehandling, enten via retslige, kommercielle eller tekniske hjælpemidler, der kan gives i relation til de varer eller tjenesteydelser, som tilbydes af udbyderen selv eller gennem en virksomhedswebstedsbruger, som udbyderen kontrollerer, sammenlignet med dem, der tilbydes af konkurrerende virksomhedswebstedsbrugere. For at sikre proportionalitet bør denne forpligtelse være gældende på niveauet for de samlede onlinesøgemaskiner snarere end for de enkelte varer eller tjenester, der tilbydes via disse tjenester.

(32) Specifikke kontraktbestemmelser bør behandles i denne forordning, navnlig i situationer med ulige forhandlingspositioner, for at sikre, at kontraktforholdene gennemføres i god tro og på grundlag af fair behandling. Forudsigelighed og gennemsigtighed kræver, at erhvervsbrugere får en reel mulighed for at blive bekendt med ændringer af vilkår og betingelser, som derfor ikke bør indføres med tilbagevirkende kraft, medmindre de er baseret på en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse eller er til gavn for disse erhvervsbrugere. Erhvervsbrugere bør desuden tilbydes klarhed over, på hvilke betingelser deres kontraktlige forhold til udbydere af onlineformidlingstjenester kan bringes til ophør. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør sikre, at betingelserne for ophør altid er rimelige og kan udøves uden unødige hindringer. Endelig bør erhvervsbrugere oplyses fuldt ud om enhver adgang, som udbydere af onlineformidlingstjenester opretholder efter kontraktens er udløbet, til de oplysninger, som erhvervsbrugere indgiver eller genererer i forbindelse med deres brug af onlineformidlingstjenester.

(33) Mulighed for at få adgang til og anvende data, herunder personoplysninger, kan åbne mulighed for en betydelig værdiskabelse i onlineplatformsøkonomien, både generelt og for de berørte erhvervsbrugere og onlineformidlingstjenester. Det er derfor vigtigt, at udbydere af onlineformidlingstjenester giver erhvervsbrugere en klar beskrivelse af omfanget, typen og betingelserne for deres adgang til og anvendelse af visse kategorier af oplysninger. Beskrivelsen bør være forholdsmæssigt afpasset og bør henvise til generelle adgangsbetingelser, og ikke indebære en udtømmende beskrivelse af faktiske data, eller kategorier af data. Identifikation af og særlige adgangsbetingelser for visse typer faktiske data, som kan være særdeles relevante for erhvervsbrugere, kan dog også medtages i beskrivelsen. Sådanne data kan omfatte rangordninger og bedømmelser, der er indsamlet af erhvervsbrugere på onlineformidlingstjenesterne. Alt i alt bør beskrivelsen sætte virksomhederne i stand til at forstå, om de kan benytte dataene til at øge værdiskabelsen, herunder ved eventuelt at bevare tredjepartsdatatjenester.

(34) Det er i samme forbindelse vigtigt, at erhvervsbrugere forstår, hvorvidt udbyderen udveksler nogle af de data, der genereres gennem erhvervsbrugerens anvendelse af formidlingstjenesten, med tredjepar-

ter. Erhvervsbrugere bør navnlig gøres opmærksomme på enhver udveksling af data med tredjeparter, der finder sted til formål, som ikke er nødvendige for, at onlineformidlingstjenesterne fungerer korrekt; f.eks. hvis udbyderen omsætter data på grundlag af kommercielle overvejelser. For at gøre det muligt for erhvervsbrugere fuldt ud at udøve de rettigheder, der er til rådighed for at påvirke en sådan dataudveksling, bør udbydere af onlineformidlingstjenester også tydeligt angive alle muligheder for at fravælge dataudveksling, hvis disse findes i deres kontraktforhold med erhvervsbrugeren.

(35) Disse krav bør ikke forstås som nogen forpligtelse for udbydere af onlineformidlingstjenester til enten at formidle eller til ikke at formidle personoplysninger eller oplysninger, der ikke er personoplysninger, til deres erhvervsbrugere. Sådanne gennemsigtighedsforanstaltninger kan dog bidrage til øget dataudveksling og som en central kilde til innovation og vækst fremme målene om at skabe et fælles europæisk dataområde. Behandling af personoplysninger bør ske i henhold til Unionens lovgivning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om respekten for privatliv og beskyttelse af personoplysninger i forbindelse med elektronisk kommunikation, særlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679⁶⁾, direktiv (EU) 2016/680⁷⁾ og direktiv 2002/58/EF⁸⁾.

(36) Udbydere af onlineformidlingstjenester kan i visse tilfælde i deres betingelser og vilkår begrænse erhvervsbrugeres mulighed for at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere på mere favorable betingelser på andre måder end gennem disse onlineformidlingstjenester. I disse tilfælde bør de pågældende udbydere angive årsagerne hertil, navnlig med hensyn til de vigtigste økonomiske, kommercielle eller retslige overvejelser, vedrørende de nævnte konkurrencebegrænsninger. Denne forpligtelse til gennemsigtighed bør imidlertid ikke forstås således, at den påvirker vurderingen af disse begrænsningers lovlighed i henhold til andre EU-retlige retsakter eller medlemsstaternes ret i, der er i overensstemmelse med EU-retten, herunder på områder som konkurrence og urimelig handelspraksis, og anvendelsen af sådanne love.

(37) For at gøre det muligt for erhvervsbrugere, herunder dem, hvis anvendelse af de pågældende online-reklameformidlingstjenester kan være blevet begrænset, suspenderet eller bragt til ophør, at have adgang til umiddelbare, egnede og effektive klagemuligheder, bør udbydere af onlineformidlingstjenester indføre et internt klagebehandlingssystem. Dette interne klagebehandlingssystem bør være baseret på principper om gennemsigtighed og lige behandling af lige situationer, og sikre, at en betydelig andel af klager kan løses bilateralt af udbyderen af onlineformidlingstjenester og de relevante erhvervsbrugere inden for et rimeligt tidsrum. Udbydere af onlineformidlingstjenester kan lade en beslutning, de har truffet, forblive i kraft under klagesagen. Ethvert forsøg på at nå frem til en aftale gennem det interne klagebehandlingssystem berører ikke udbydere af onlineformidlingstjenesters eller erhvervsbrugeres ret til at indlede retslige procedurer når som helst under eller efter den interne behandling af en klage. Desuden bør udbydere af onlineformidlingstjenester regelmæssigt offentliggøre og som minimum årligt kontrollere oplysninger om funktionen og effektiviteten af deres interne klagebehandlingssystem for at bistå erhvervsbrugere med at forstå de vigtigste problemer, der kan opstå i forbindelse med levering af forskellige onlineformidlingstjenester og muligheden for at nå frem til en hurtig og effektiv bilateral løsning.

(38) Denne forordnings krav vedrørende det interne klagebehandlingssystem har til hensigt at tillade udbydere af onlineformidlingstjenester en rimelig grad af fleksibilitet, når disse systemer betjenes, og individuelle klager behandles, med henblik på at mindske den administrative byrde. Desuden bør de interne klagebehandlingssystemer gøre det muligt for udbydere af onlineformidlingstjenester at tackle enhver brug i ond tro på en forholdsmæssig måde, som visse virksomheder kan forsøge at gøre af disse

systemer. I betragtning af omkostningerne i forbindelse med opsætning og drift af sådanne systemer er det hensigtsmæssigt at undtage alle udbydere af onlineformidlingstjenester, som udgør små virksomheder, i de relevante bestemmelser i Kommissionens henstilling 2003/361/EF⁹⁾, fra disse forpligtelser. Konsolideringsreglerne i nævnte henstilling sikrer, at enhver omgåelse hindres. Denne undtagelse bør ikke påvirke disse virksomheders ret til på frivillig basis at etablere et internt klagebehandlingssystem, som opfylder kriterierne i denne forordning.

(39) Brugen af ordet »intern« bør ikke forstås således, at det forhindrer, at et internt klagebehandlingssystem uddelegeres til en ekstern tjenesteudbyder eller en anden virksomhedsstruktur, når blot en sådan udbyder eller anden virksomhedsstruktur har fuld myndighed og kapacitet til at sikre, at det interne klagebehandlingssystem er i overensstemmelse med kravene i denne forordning.

(40) Mægling kan give udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere et middel til at løse tvister på en tilfredsstillende måde uden at skulle anvende retslige procedurer, som kan være langsommelige og dyre. Derfor bør udbydere af onlineformidlingstjenester lette mægling, navnlig ved at udpege mindst to offentlige eller private mæglere, som de er villige til at anvende. Formålet med at kræve udpegelse af et minimumsantal af mæglere, er at garantere mæglernes neutralitet. Mæglere, der leverer deres tjenesteydelser fra et sted uden for Unionen, bør kun udpeges, hvis det garanteres, at disse tjenesteydelser på ingen måde fratager de berørte erhvervsbrugere enhver retslig beskyttelse i henhold til EU-lovgivningen eller medlemsstaternes nationale ret, herunder kravene i denne forordning og de gældende regler vedrørende beskyttelse af personoplysninger og forretningshemmeligheder. For at være tilgængelige, retfærdige og så hurtige og effektive som muligt bør disse mæglere opfylde visse fastlagte kriterier. Ikke desto mindre bør udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere frit og i fællesskab kunne udpege en hvilken som helst mægler efter eget valg, når der er opstået en tvist mellem dem. I overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF¹⁰⁾ bør mægling i henhold til denne forordning være en frivillig proces i den forstand, at parterne selv er ansvarlige for processen og kan påbegynde og afslutte den på et hvilket som helst tidspunkt. Uanset dens frivillige karakter bør udbydere af onlineformidlingstjenester i god tro behandle anmodninger om at deltage i den mægling, der er fastsat i denne forordning.

(41) Udbydere af onlineformidlingstjenester bør afholde en rimelig del af de samlede udgifter til mægling, under hensyntagen til alle de relevante elementer i den foreliggende sag. Til dette formål bør mægleren foreslå, hvilket forhold der er rimeligt i det enkelte tilfælde. I betragtning af omkostningerne og af den administrative byrde, der er forbundet med nødvendigheden af at udpege mæglere i vilkår og betingelser, er det hensigtsmæssigt at undtage alle udbydere af onlineformidlingstjenester, som er små virksomheder i henhold til de relevante bestemmelser i Kommissionens henstilling 2003/361/EF, fra denne forpligtelse. Konsolideringsreglerne i nævnte henstilling sikrer, at enhver omgåelse af denne forpligtelse hindres. Dette bør dog ikke påvirke disse virksomheders ret til at udpege mæglere i deres vilkår og betingelser, som opfylder kriterierne i denne forordning.

(42) Da udbydere af onlineformidlingstjenester altid bør være forpligtede til at udpege mæglere, som de er villige til at gå i dialog med, og bør være forpligtede til at deltage i god tro i alle mæglingsforsøg, der udføres i henhold til denne forordning, bør disse forpligtelser fastsættes på en måde, der forhindrer erhvervsbrugeres misbrug af mæglingsordningen. Erhvervsbrugere bør også være forpligtede til at deltage i mægling i god tro. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør ikke være forpligtet til at deltage i mægling, hvis en erhvervsbruger anlægger sag om et spørgsmål, i forbindelse med hvilket den pågældende erhvervsbruger tidligere har anlagt sag med henblik på mægling, og hvor mægleren har afgjort i

den sag, at erhvervsbrugeren ikke handlede i god tro. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør heller ikke være forpligtede til at deltage i mægling med erhvervsbrugere, der gentagne gange uden held har gjort mæglingsforsøg for mægleren. Disse usædvanlige situationer bør ikke begrænse erhvervsbrugers mulighed for at indbringe en sag til mægling, hvis stridens genstand ifølge mæglerens afgørelse ikke vedrører de tidligere sager.

(43) For at lette bilæggelsen af tvister vedrørende levering af onlineformidlingstjenester ved hjælp af mægling i Unionen bør Kommissionen i tæt samarbejde med medlemsstaterne tilskynde til, at der oprettes specialiserede mæglingsorganisationer, som der i øjeblikket er mangel på. Inddragelse af mæglere med ekspertviden inden for onlineformidlingstjenester og specifikke industrisektorer, hvor disse tjenesteydelser leveres, bør styrke den tillid, begge parter har til mæglingsprocessen, og bør øge sandsynligheden for, at denne proces fører til et hurtigt, retfærdigt og tilfredsstillende resultat.

(44) Forskellige faktorer såsom begrænsede finansielle midler, en frygt for gengældelse og eksklusive valg af lovgivning og værneting i vilkår og betingelser kan begrænse effektiviteten af de eksisterende retslige klagemuligheder, navnlig dem, der kræver, at erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere handler individuelt og gennemsigtigt. For at sikre en effektiv anvendelse af denne forordning bør organisationer og foreninger, der repræsenterer erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere, samt visse offentlige organer i medlemsstaterne gives mulighed for at indbringe en sag for nationale domstole i overensstemmelse med national ret, herunder nationale procedurekrav. Sådanne sagsanlæg ved nationale domstole bør sigte mod at standse eller forbyde overtrædelser af de regler, der er fastsat i denne forordning, og mod at forhindre fremtidig skade, der kan underminere bæredygtige forretningsforhold inden for onlineplatformsøkonomien. For at sikre, at sådanne organisationer eller foreninger kan udøve denne ret effektivt og på en hensigtsmæssig måde, bør de opfylde visse kriterier. De skal navnlig være retmæssigt oprettet i henhold til en medlemsstats ret, være af almennyttig karakter og forfølge deres mål på en vedvarende måde. Disse krav bør forhindre enhver ad hoc-oprettelse af organisationer eller foreninger med henblik på en specifik sag eller specifikke sager eller med gevinst for øje. Endvidere bør det sikres, at der ikke sker nogen utilbørlig påvirkning fra nogen tredjepartsleverandører af finansiering i forbindelse med disse organisationers eller foreningers beslutningstagning.

For at undgå en interessekonflikt bør organisationer eller foreninger, der repræsenterer erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere, navnlig forhindres i at blive udsat for utilbørlig påvirkning fra udbydere af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner. Den fulde offentliggørelse af oplysninger om medlemskab og finansieringskilde bør gøre det lettere for nationale domstole at vurdere, hvorvidt disse antagelighedskriterier er opfyldt. I betragtning af den særlige status for de relevante offentlige organer i medlemsstaterne, hvor disse organer er blevet oprettet, bør det kun være et krav, at disse er blevet specifikt pålagt, i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i national ret, at indføre sådanne foranstaltninger enten i den kollektive interesse for de berørte parter eller i almenhedens interesse, uden at det er nødvendigt at anvende disse kriterier for sådanne offentlige organer. Sådanne foranstaltninger bør på ingen måde påvirke erhvervsbrugeres og virksomhedswebstedsbrugeres ret til at anlægge sag på individuelt grundlag.

(45) Identiteten af organisationer, foreninger og offentlige organer, som efter medlemsstaternes opfattelse bør have ret til at anlægge sag efter denne forordning, bør meddeles til Kommissionen. Medlemsstaterne bør i forbindelse med en sådan meddelelse henvise specifikt til de relevante nationale bestemmelser, som organisationen, foreningen eller det offentlige organ er oprettet i henhold til, og, hvis det er relevant, henvise til det relevante offentlige register, hvor organisationen eller foreningen er registreret. Denne

yderligere mulighed for udpegning fra medlemsstaternes side bør give et vist niveau af retssikkerhed og forudsigelighed, som erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere kan sætte deres lid til. Den har samtidig til formål at gøre retslige procedurer mere effektive og kortere, hvilket lader til at være hensigtsmæssigt i denne forbindelse. Kommissionen bør sikre, at der i Den Europæiske Unions Tidende offentliggøres en liste over disse organisationer, foreninger og offentlige organer. Opførelse på denne liste bør tjene som gendriveligt bevis for rets- og handleevnen hos den organisation eller forening eller det offentlige organ, der anlægger sag. Såfremt der er betænkeligheder ved en udpegning, bør den medlemsstat, der har foretaget udpegningen, undersøge disse betænkeligheder. Organisationer, foreninger og offentlige organer, der ikke er udpeget af en medlemsstat, bør kunne anlægge sag ved nationale domstole med forbehold af en undersøgelse af rets- og handleevnen i henhold til kriterierne i denne forordning.

(46) Medlemsstaterne bør pålægges at sikre passende og effektiv håndhævelse af denne forordning. Der findes allerede forskellige håndhævelsessystemer i medlemsstaterne, og de bør ikke være forpligtede til at oprette nye nationale håndhævelsesorganer. Medlemsstaterne bør have mulighed for at betro eksisterende myndigheder, herunder domstole, håndhævelsen af denne forordning. Denne forordning bør ikke forpligte medlemsstaterne til at indføre ex officio-håndhævelse eller til at pålægge bøder.

(47) Kommissionen bør løbende overvåge anvendelsen af denne forordning i tæt samarbejde med medlemsstaterne. Kommissionen bør i denne forbindelse sigte mod at etablere et bredt netværk til udveksling af oplysninger ved at mobilisere relevante ekspertorganer, ekspertisecentre samt Observationscentret for Onlineplatformøkonomien. Medlemsstaterne bør efter anmodning give Kommissionen alle de relevante oplysninger, de har i denne forbindelse. Endelig bør dette arbejde drage fordel af den generelle øgede gennemsigtighed i de kommercielle forbindelser mellem erhvervsbrugere og udbydere af onlineformidlingstjenester og mellem virksomhedswebstedbrugere og onlinesøgemaskiner, som denne forordning har til formål at opnå. For at kunne varetage sine tilsyns- og revisionsopgaver effektivt i henhold til denne forordning bør Kommissionen bestræbe sig på at indsamle oplysninger fra udbydere af onlineformidlingstjenester. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør i god tro samarbejde om at lette indsamlingen af sådanne data, hvor det er relevant.

(48) Adfærdskodekser, der er udarbejdet enten af de pågældende tjenesteudbydere eller organisationer eller foreninger, der repræsenterer dem, kan bidrage til en korrekt anvendelse af denne forordning og bør derfor fremmes. I forbindelse med udarbejdelsen af disse adfærdskodekser og i samråd med alle relevante interessenter bør der tages hensyn til de særlige træk ved de pågældende sektorer samt de specifikke egenskaber for SMV'er. Sådanne adfærdskodekser bør formuleres på en objektiv og ikke-diskriminerende måde.

(49) Kommissionen bør med regelmæssige mellemrum evaluere denne forordning og nøje overvåge dens virkninger på onlineplatformøkonomien, navnlig med henblik på at fastslå, om der er behov for ændringer i lyset af relevant teknologisk eller kommerciel udvikling. Denne evaluering bør omfatte de virkninger for erhvervsbrugere, der kan opstå som følge af den generelle anvendelse af eksklusive valg af lov og værneting i vilkår og betingelser, der ensidigt fastsættes af udbyderen af onlineformidlingstjenester. For at få et bredt overblik over udviklingen i sektoren bør evalueringen tage hensyn til medlemsstaternes og de relevante interessenters erfaringer. Ekspertgruppen for Observationscentret for Onlineplatformøkonomien, der er nedsat i overensstemmelse med Kommissionens afgørelse C(2018)2393, spiller en central rolle i forbindelse med Kommissionens vurdering af denne forordning. Kommissionen bør derfor tage behørigt hensyn til de udtalelser og rapporter, som den forelægges af gruppen. Efter evalueringen bør Kommissi-

onen træffe passende foranstaltninger. Yderligere foranstaltninger, herunder af lovgivningsmæssig art, kan være hensigtsmæssige, hvis og hvor de bestemmelser, der er fastsat i denne forordning, viser sig at være utilstrækkelige til på passende vis at afhjælpe vedvarende ubalancer og urimelig handelspraksis i sektoren.

(50) Når de oplysninger, der kræves i henhold til denne forordning, opgives, bør der i videst muligt omfang tages hensyn til de særlige behov for personer med handicap i overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap¹¹).

51) Målet for denne forordning, nemlig at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og tillidsfuldt onlineerhvervsklima på det indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan på grund af dets omfang og virkninger bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at opfylde dette mål.

(52) Denne forordning tilstræber at sikre fuld respekt for retten til adgang til effektive retsmidler og til en retfærdig rettergang som fastsat i artikel 47 i Den Europæiske Unions Charter om grundlæggende rettigheder og fremmer anvendelsen af friheden til at oprette og drive en virksomhed som fastsat i artikel 16 i chartret —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Genstand og anvendelsesområde

1. Denne forordning har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked ved at fastsætte regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og virksomhedswebstedbrugere i forbindelse med onlinesøgemaskiner gives passende gennemsigtighed, retfærdighed og effektive klagemuligheder.
2. Denne forordning finder anvendelse på onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, der leveres eller tilbydes leveret til henholdsvis erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere, som er etableret eller har bopæl i Unionen, og som via disse onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som befinder sig i Unionen, uanset etableringssted eller bopæl for udbyderne af disse tjenester, og uanset hvilken lovgivning der i øvrigt finder anvendelse.
3. Denne forordning gælder dog ikke for onlinebetalingstjenester eller onlinereklameværktøjer eller onlinereklameudvekslinger, som ikke leveres med henblik på at lette iværksættelsen af direkte transaktioner, og som ikke indebærer et kontraktforhold med forbrugere.
4. Denne forordning berører ikke nationale regler, der i overensstemmelse med EU-retten forbyder eller sanktionerer ensidig adfærd eller urimelig handelspraksis, i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordning. Denne forordning berører ikke national civilret, navnlig aftaleret, såsom regler om gyldighed, indgåelse, virkning og ophævelse af aftaler, for så vidt de nationale civile retlige regler er i overensstemmelse med EU-retten, og i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordning.

5. Denne forordning berører ikke EU-ret, navnlig EU-ret der finder anvendelse på områderne civilretligt samarbejde, konkurrence, databeskyttelse, beskyttelse af forretningshemmeligheder, forbrugerbeskyttelse, e-handel og finansielle tjenesteydelser.

Artikel 2

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) »**erhvervsbruger**«: enhver privatperson, der optræder i egenskab af handlende eller erhvervsdrivende, eller enhver fysisk eller juridisk person, der ved hjælp af onlineformidlingstjenester tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession
- 2) »**onlineformidlingstjenester**«: tjenester, der opfylder samtlige følgende krav:
 - a) de er informationssamfundstjenester som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535¹²⁾
 - b) de gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgås
 - c) de leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem udbyderen af disse tjenester og erhvervsbrugere, som tilbyder deres varer eller tjenesteydelser til forbrugere
- 3) »**udbyder af onlineformidlingstjenester**«: enhver fysisk eller juridisk person, der leverer, eller tilbyder at levere, onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere
- 4) »**forbruger**«: enhver fysisk person, der ikke handler som et led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession
- 5) »**onlinesøgemaskine**«: en digital tjeneste, som giver brugerne mulighed for at indtaste forespørgsler for at foretage søgninger på principielt alle websteder eller alle websteder på et bestemt sprog på grundlag af en forespørgsel om et hvilket som helst emne ved hjælp af et søgeord, en stemmesøgning, en sætning eller andet input, og som fremviser resultater i et hvilket som helst format, hvor der kan findes oplysninger om det ønskede indhold
- 6) »**udbyder af onlinesøgemaskine**«: enhver fysisk eller juridisk person, der leverer, eller tilbyder at levere, onlinesøgemaskiner til forbrugere
- 7) »**virksomhedswebstedbruger**«: enhver fysisk eller juridisk person, som gør brug af en onlinegrænseflade, dvs. enhver form for software, herunder et websted eller en del af et websted og applikationer, herunder mobilapplikationer, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession
- 8) »**rangordning**«: den relative fremtrædende placering af de varer eller tjenesteydelser, der tilbydes via onlineformidlingstjenester, eller den relevans, der tildeles søgeresultater af onlinesøgemaskiner, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af henholdsvis udbydere af onlineformidlingstjenester eller udbydere af onlinesøgemaskiner, uanset hvilke teknologiske midler der anvendes til en sådan præsentation, opstilling eller kommunikation

9) »**kontrol**«: ejerskab af eller mulighed for at udøve afgørende indflydelse på en virksomhed, jf. artikel 3, stk. 2, i Rådets forordning (EF) nr. 139/2004¹³⁾

10) »**vilkår og betingelser**«: alle de vilkår og betingelser eller specifikationer, uanset deres betegnelse eller form, som regulerer kontraktforholdet mellem en udbyder af onlineformidlingstjenester og dennes erhvervsbrugere, og som fastsættes ensidigt af udbyderen af onlineformidlingstjenester, idet denne ensidige fastsættelse sker på grundlag af en samlet vurdering, hvor de berørte parter relative størrelse, det forhold, at der har fundet forhandlinger sted, eller at visse bestemmelser herom kan have været genstand for sådanne forhandlinger og fastsat sammen af den relevante tjenesteyder og erhvervsbruger, ikke i sig selv er afgørende

11) »**tilknyttede varer og tjenesteydelser**«: varer og tjenesteydelser, der tilbydes forbrugeren forud for afslutningen af en transaktion, der er iværksat på onlineformidlingstjenester i tillæg til og som supplement til den primære vare eller tjenesteydelse, der udbydes af erhvervsbrugeren via onlineformidlingstjenester

12) »**mægling**«: en struktureret proces som defineret i artikel 3, litra a), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF

13) »**varigt medium**«: et instrument, der gør det muligt for erhvervsbrugere at lagre oplysninger, der er rettet personligt til dem, på en måde, som tillader fremtidig brug i et tidsrum, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

Artikel 3

Vilkår og betingelser

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal sikre, at deres vilkår og betingelser:

a) er udarbejdet i et almindeligt og forståeligt sprog

b) er lettilgængelige for erhvervsbrugere i alle faser af deres forretningsforhold med udbyderen af onlineformidlingstjenester, herunder i fasen forud for aftaleindgåelse

c) fastsætter årsagerne til beslutninger om at suspendere, bringe til ophør eller på anden måde begrænse deres onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere, helt eller delvist

d) omfatter oplysninger om eventuelle yderligere distributionskanaler og potentielle tilknyttede programmer, hvorigennem udbyderen af onlineformidlingstjenester kan markedsføre varer og tjenesteydelser, der tilbydes af erhvervsbrugere

e) omfatter generelle oplysninger om virkningerne af vilkårene og betingelserne for ejerskab til og kontrol med erhvervsbrugeres intellektuelle ejendomsrettigheder.

2. Udbydere af onlineformidlingstjenester meddeler på et varigt medium berørte erhvervsbrugere enhver foreslået ændring af deres vilkår og betingelser.

De foreslåede ændringer må ikke indføres før udløbet af en meddelelsesfrist, som er rimelig og står i rimeligt forhold til arten og omfanget af de planlagte ændringer og deres konsekvenser for den pågældende erhvervsbruger. Denne meddelelsesfrist skal være på mindst 15 dage fra den dato, hvor udbyderen af onlineformidlingstjenester meddeler de berørte erhvervsbrugere de foreslåede ændringer. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal bevilge længere meddelelsesfrister, når det er nødvendigt for at give

erhvervsbrugerne mulighed for at foretage tekniske eller kommercielle tilpasninger for at efterleve ændringerne.

Den pågældende erhvervsbruger har ret til at opsige kontrakten med udbyderen af onlineformidlingstjenester inden meddelelsesfristens udløb. Et sådant ophør får virkning senest 15 dage fra modtagelsen af meddelelsen i henhold til første afsnit, medmindre der gælder en kortere periode for kontrakten.

Den pågældende erhvervsbruger kan enten ved hjælp af en skriftlig erklæring eller en klar bekræftelse give afkald på den meddelelsesfrist, der er nævnt i andet afsnit, på et hvilket som helst tidspunkt fra modtagelsen af meddelelsen i henhold til første afsnit.

Inden for meddelelsesfristen betragtes udbud af nye varer eller tjenesteydelser på onlineformidlingstjenesterne som en tydeligt bekræftende handling med hensyn til at give afkald på meddelelsesfristen, undtagen i tilfælde, hvor en rimelig og forholdsmæssig meddelelsesfrist er på over 15 dage, idet ændringerne af vilkårene og betingelserne kræver, at erhvervsbrugeren foretager væsentlige tekniske justeringer af sine varer eller tjenesteydelser. I sådanne tilfælde bør det ikke automatisk betragtes som et afkald på meddelelsesfristen, hvis erhvervsbrugeren udbyder nye varer og tjenesteydelser.

3. Vilkår og betingelser eller specifikke bestemmelser heri, som ikke opfylder kravene i stk. 1, samt ændringer af vilkår og betingelser indført af en udbyder af onlineformidlingstjenester i strid med bestemmelserne i stk. 2 er ugyldige.

4. Den i stk. 2, andet afsnit, fastsatte meddelelsesfrist finder ikke anvendelse, når en udbyder af onlineformidlingstjenester:

a) er underlagt en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse til at ændre sine vilkår og betingelser på en måde, som gør det umuligt at overholde den meddelelsesfrist, der er omhandlet i stk. 2, andet afsnit

b) undtagelsesvis skal ændre sine vilkår og betingelser for at imødegå en uforudset og overhængende fare vedrørende beskyttelsen af onlineformidlingstjenesterne, forbrugere eller erhvervsbrugere mod svig, malware, spam, brud på datasikkerheden eller andre cybersikkerhedsrisici.

5. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal sikre, at identiteten på den erhvervsbruger, der leverer varer og tjenesteydelser på onlineformidlingstjenesterne, er klart synlig.

Artikel 4

Begrænsning, suspension og ophør

1. Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter at begrænse eller suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger i forbindelse med individuelle varer eller tjenesteydelser, som tilbydes af denne erhvervsbruger, skal vedkommende, inden eller når begrænsningen eller suspensionen træder i kraft, give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.

2. Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter helt at ophøre med at levere sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger, skal vedkommende mindst 30 dage, inden ophøret træder i kraft, give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.

3. Hvis der er tale om begrænsning, suspension eller ophør, skal udbyderen af onlineformidlingstjenester give erhvervsbrugeren mulighed for at få klarhed over forholdene og omstændighederne inden for rammerne af den i artikel 11 omhandlede interne klagebehandlingsproces. Hvis begrænsningen,

suspensionen eller ophøret tilbagekaldes af udbyderen af onlineformidlingstjenester, skal vedkommende uden unødigt forsinkelse genindsætte erhvervsbrugeren, herunder give erhvervsbrugeren enhver adgang til personlige eller andre data, eller begge dele, som fulgte med dennes anvendelse af de relevante onlineformidlingstjenester forud for, at begrænsningen, suspensionen eller ophøret trådte i kraft.

4. Meddelelsesfristen i stk. 2 finder ikke anvendelse, når en udbyder af onlineformidlingstjenester:

a) er retligt eller reguleringsmæssigt forpligtet til helt at bringe leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger til ophør på en måde, som ikke gør det muligt at overholde denne meddelelsesfrist, eller

b) udøver en ret til ophør af tvingende hensyn i henhold til national ret, som er i overensstemmelse med EU-retten

c) kan dokumentere, at den pågældende erhvervsbruger gentagne gange har overtrådt de gældende vilkår og betingelser, hvilket har ført til, at leveringen af alle de pågældende onlineformidlingstjenester er blevet bragt til ophør.

I tilfælde, hvor meddelelsesfristen i stk. 2 ikke finder anvendelse, skal udbyderen af onlineformidlingstjenester uden unødigt forsinkelse give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.

5. De begrundelser, der er omhandlet i stk. 1 og 2 og stk. 4, andet afsnit, skal indeholde en henvisning til de specifikke forhold eller omstændigheder, herunder indholdet i anmeldelser fra tredjeparter, der har ført til den beslutning, som udbyderen af onlineformidlingstjenesterne har truffet, samt en henvisning til de relevante årsager til denne beslutning, jf. artikel 3, stk. 1, litra c).

En udbyder af onlineformidlingstjenester skal ikke give en begrundelse, hvis denne er underlagt en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse til ikke at videregive de specifikke kendsgerninger eller omstændigheder eller henvisningen til den eller de relevante begrundelser, eller hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester kan påvise, at den pågældende erhvervsbruger gentagne gange har overtrådt de gældende vilkår og betingelser, hvilket resulterer i, at leveringen af de samlede pågældende onlineformidlingstjenester bringes til ophør.

Artikel 5

Rangordning

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester opgiver de vigtigste parametre for afgørelse af rangordning i deres vilkår og betingelser og årsagerne til den relative betydning af disse vigtigste parametre i forhold til andre parametre.

2. Udbydere af onlinesøgemaskiner opgiver de vigtigste parametre, som individuelt eller kollektivt har størst betydning for afgørelsen af rangordningen og den relative betydning af disse vigtigste parametre ved at levere en let og offentligt tilgængelig beskrivelse heraf i et almindeligt og forståeligt sprog på udbydernes onlinesøgemaskiner. De sørger for at ajourføre denne beskrivelse.

3. Hvis de vigtigste parametre omfatter mulighed for at påvirke rangordningen mod direkte eller indirekte betaling af vederlag foretaget af erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere til den respektive udbyder, giver denne udbyder ligeledes en beskrivelse af disse muligheder og af et sådant vederlags indvirkning på rangordningen i overensstemmelse med kravene i stk. 1 og 2.

4. Hvis udbyderen af en onlinesøgemaskine har ændret rangordningen i et specifikt tilfælde eller fjernet et bestemt websted på baggrund af en anmeldelse fra en tredjepart, skal udbyderen give virksomhedswebstedbrugeren mulighed for at gennemse anmeldelsens indhold.

5. De beskrivelser, der er omhandlet i stk. 1, 2 og 3, skal være tilstrækkelige til at give erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere en passende forståelse af, hvorvidt — og i så fald hvordan og i hvilket omfang — rangordningsmekanismen tager højde for følgende:

a) egenskaber for de varer og tjenester, der tilbydes til forbrugerne gennem onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskinen

b) relevansen af disse egenskaber for disse forbrugere

c) hvad angår onlinesøgemaskiner, designegenskaber for webstedet, der anvendes af virksomhedswebstedbrugere.

6. Udbydere af onlineformidlingstjenester og udbydere af onlinesøgemaskiner er i forbindelse med overholdelsen af kravene i denne artikel ikke forpligtet til at røbe algoritmer eller andre oplysninger, der med rimelig sikkerhed ville kunne resultere i vildledning af forbrugerne eller i, at forbrugerne lider skade gennem manipulering af søgeresultaterne. Denne artikel berører ikke direktiv (EU) 2016/943.

7. For at gøre det lettere for udbydere af onlineformidlingstjenester og udbydere af onlinesøgemaskiner at efterleve kravene i denne artikel og for at lette håndhævelsen udarbejder Kommissionen retningslinjer i tilknytning til kravene om gennemsigtighed, der er fastsat i denne artikel.

Artikel 6

Tilknyttede varer og tjenesteydelser

Når tilknyttede varer og tjenesteydelser, herunder finansielle produkter, tilbydes forbrugerne gennem onlineformidlingstjenester, enten af udbyderen af onlineformidlingstjenester eller af tredjeparter, skal udbyderen af onlineformidlingstjenester i sine vilkår og betingelser indsætte en beskrivelse af de tilknyttede varer og tjenesteydelser, der tilbydes, samt en beskrivelse af, om og under hvilke betingelser erhvervsbrugeren også kan tilbyde sine egne tilknyttede varer og tjenesteydelser gennem onlineformidlingstjenester.

Artikel 7

Forskelsbehandling

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester inkluderer en beskrivelse af enhver forskelsbehandling i deres vilkår og betingelser, som de udleverer eller kan udlevere i forbindelse med varer eller tjenesteydelser, der udbydes til forbrugerne via disse onlineformidlingstjenester, på den ene side enten af selve tjenesteyderen eller enhver erhvervsbruger, som denne tjenesteyder kontrollerer, og på den anden side af andre erhvervsbrugere. Denne beskrivelse henviser til de primære økonomiske, handelsmæssige eller juridiske hensyn bag en sådan differentieret behandling.

2. Udbydere af onlinesøgemaskiner skal udfærdige en beskrivelse af enhver forskelsbehandling, som de giver eller kan give af varer eller tjenesteydelser, der tilbydes forbrugerne via disse onlinesøgemaskiner, på den ene side enten af udbyderen selv eller af en virksomhedswebstedbruger, som udbyderen kontrollerer, og på den anden side af andre virksomhedswebstedbrugere.

3. De beskrivelser, der henvises til i stk. 1 og 2, skal navnlig omfatte, hvor det er relevant, enhver forskelsbehandling via specifikke foranstaltninger truffet af udbyderen af onlineformidlingstjenester eller udbyderen af onlinesøgemaskinen eller dennes adfærd i forbindelse med følgende:

a) adgang, som udbyderen eller en erhvervsbruger eller virksomhedswebstedsbruger, som udbyderen har kontrol over, kan have til personoplysninger eller andre data eller begge dele som erhvervsbrugere, virksomhedswebstedsbrugere eller forbrugere opgiver med henblik på anvendelse af den pågældende onlineformidlingstjeneste eller onlinesøgemaskine, eller som genereres gennem levering af disse tjenesteydelser

b) rangordning eller andre indstillinger, som anvendes af udbyderen, og som har indvirkning på forbrugernes adgang til varer eller tjenesteydelser, der udbydes via disse onlineformidlingstjenester af andre erhvervsbrugere eller via disse onlinesøgemaskiner af andre virksomhedswebstedsbrugere

c) ethvert direkte eller indirekte vederlag for benyttelse af de pågældende onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner

d) adgang til, betingelser eller enhver direkte eller indirekte betaling, der opkræves, for brug af tjenesteydelser eller funktioner eller tekniske grænseflader, som er relevante for erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere, og som er direkte forbundet med eller underlagt anvendelsen af de pågældende onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner.

Artikel 8

Særlige kontraktbetingelser

For at sikre, at kontraktforhold mellem udbydere af onlineformidlingstjenester og erhvervsbrugere foregår i god tro og baseret på fair behandling, gælder for udbydere af onlineformidlingstjenester, at de:

a) ikke må indføre ændringer af vilkår og betingelser med tilbagevirkende kraft, undtagen når de er forpligtede til at overholde en retlig eller reguleringsmæssig forpligtelse, eller når ændringer med tilbagevirkende kraft er til gavn for erhvervsbrugerne

b) skal sikre, at deres vilkår og betingelser indeholder oplysninger om de betingelser, hvorunder erhvervsbrugere kan bringe kontraktforholdet med udbyderen af onlineformidlingstjenester til ophør, og

c) i deres vilkår og betingelser skal inkludere en beskrivelse af den tekniske og kontraktmæssige adgang, eller manglen derpå, på de oplysninger, der opgives eller genereres af erhvervsbrugeren, som de opretholder, efter at kontrakten mellem udbyderen af onlineformidlingstjenester og erhvervsbruger er udløbet.

Artikel 9

Adgang til data

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal i deres vilkår og betingelser inkludere en beskrivelse af den tekniske og kontraktmæssige adgang eller manglen på sådan adgang, for erhvervsbrugere til personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere leverer til anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som genereres gennem levering af disse tjenester.

2. Gennem den beskrivelse, der er omhandlet i stk. 1, skal udbydere af onlineformidlingstjenester på passende vis informere erhvervsbrugere om navnlig følgende:

a) hvorvidt udbyderen af onlineformidlingstjenester har adgang til personoplysninger eller andre data eller begge dele, som erhvervsbrugere eller forbrugere leverer til brug af disse tjenester, eller som genereres gennem levering af tjenesterne, og i så fald hvilke kategorier af sådanne data og på hvilke betingelser

b) hvorvidt en erhvervsbruger har adgang til personoplysninger eller andre data, eller begge, som denne erhvervsbruger leverer i forbindelse med erhvervsbrugerens anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som genereres gennem levering af disse tjenesteydelser til denne erhvervsbruger og forbrugerne af erhvervsbrugerens varer eller tjenesteydelser, og i så fald, til hvilke kategorier af sådanne data, og på hvilke betingelser

c) ud over litra b), hvorvidt en erhvervsbruger har adgang til personoplysninger eller andre data eller begge dele, herunder i sammenfattet form, som leveres eller genereres gennem levering af onlineformidlingstjenester til alle erhvervsbrugerne og forbrugerne heraf, og i så fald, til hvilke kategorier af sådanne data og på hvilke betingelser, og

d) hvorvidt der gives oplysninger, jf. litra a), til tredjeparter sammen med, hvis leveringen af sådanne data til tredjeparter ikke er nødvendig for, at onlineformidlingstjenester kan fungere korrekt, oplysninger, der specificerer formålet med en sådan dataudveksling samt eventuelle muligheder, som erhvervsbrugere har for at foretage et fravalg af denne dataudveksling.

3. Denne artikel berører ikke anvendelsen af forordning (EU) 2016/679, direktiv (EU) 2016/680 og direktiv 2002/58/EF.

Artikel 10

Restriktioner for at tilbyde forskellige betingelser på andre måder

1. Når udbydere af onlineformidlingstjenester, i leveringen af deres tjenester, begrænser mulighederne for, at erhvervsbrugere kan tilbyde de samme varer og tjenesteydelser til forbrugere under forskellige betingelser på andre måder end gennem disse tjenester, skal de anføre grunde til denne begrænsning i deres vilkår og betingelser og gøre disse grunde lettilgængelige for offentligheden. Disse grunde skal omfatte de vigtigste økonomiske, handelsmæssige eller juridiske hensyn bag disse begrænsninger.

2. Den forpligtelse, der er fastsat i stk. 1, berører ikke eventuelle forbud eller begrænsninger i forbindelse med indførelsen af sådanne begrænsninger, som følger af anvendelsen af andre EU-retlige retsakter eller medlemsstaternes ret, der er i overensstemmelse med EU-retten, og som udbydere af onlineformidlingstjenester er underlagt.

Artikel 11

Internt klagebehandlingssystem

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester sørger for, at der findes et internt system til behandling af klager fra erhvervsbrugere.

Dette interne klagebehandlingssystem skal være lettilgængeligt og gratis for erhvervsbrugere og sikre behandling inden for en rimelig tidsfrist. Det skal bygge på principperne om gennemsigtighed og lige behandling af lige situationer og behandle klager på en måde, der står i et rimeligt forhold til deres betydning og kompleksitet. Det skal gøre det muligt for erhvervsbrugere at indgive klager direkte mod den pågældende udbyder vedrørende følgende problemer:

a) påstået manglende overholdelse af alle den pågældende leverandørs forpligtelser, som er fastsat i denne forordning, og som har konsekvenser for den erhvervsbruger, der indgiver klagen («klageren»)

b) teknologiske spørgsmål, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og som har betydning for klageren

c) foranstaltninger, der er truffet af, eller adfærd hos den pågældende udbyder, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester og har konsekvenser for klageren.

2. Som en del af deres interne klagebehandlingssystem skal udbydere af onlineformidlingstjenester:

a) tage behørigt hensyn til klager og den opfølgning, som de måtte have brug for at tillægge klagen for i tilstrækkelig grad at behandle det rejste problem

b) behandle klager hurtigt og effektivt under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem

c) meddele klageren resultatet af den interne klagebehandling på en individualiseret måde og på et almindeligt og forståeligt sprog.

3. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal i deres vilkår og betingelser give alle relevante oplysninger om adgang til og funktionen af deres interne klagebehandlingssystem.

4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal udarbejde og gøre oplysninger om funktionen og effektiviteten af deres interne klagebehandlingssystem lettilgængelige for offentligheden. De kontrollerer oplysningerne mindst én gang om året, og hvis der er behov for væsentlige ændringer, ajourfører de disse oplysninger.

Disse oplysninger skal indeholde det samlede antal klager, de vigtigste typer klager, den periode, der i gennemsnit er nødvendig for at behandle klagerne, og de akkumulerede oplysninger om resultatet af klagerne.

5. Bestemmelserne i denne artikel finder ikke anvendelse på udbydere af onlineformidlingstjenester, der er små virksomheder som defineret i bilaget til Kommissionens henstilling 2003/361/EF.

Artikel 12

Mægling

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal i deres vilkår og betingelser udpege to eller flere mæglere, som de er villige til at anvende for at forsøge at nå til enighed med erhvervsbrugere om udenretslig bilæggelse af tvister mellem udbydere og erhvervsbrugere, der opstår i forbindelse med levering af de pågældende onlineformidlingstjenester, herunder klager, der ikke kan løses ved hjælp af det interne klagebehandlingssystem, jf. artikel 11.

Udbydere af onlineformidlingstjenester kan kun udpege mæglere, der udbyder deres tjenesteydelser fra et sted uden for Unionen, hvis det er sikret, at de pågældende erhvervsbrugere ikke reelt mister eventuelle juridiske garantier, der er fastsat i EU-retten eller medlemsstaternes ret som følge af, at mæglerne leverer disse ydelser fra et sted uden for Unionen.

2. De i stk. 1 omhandlede mæglere skal opfylde følgende krav:

a) de er upartiske og uafhængige

- b) deres mæglingstjenester er overkommelige i pris for erhvervsbrugere af de pågældende onlineformidlingstjenester
- c) de er i stand til at yde deres mægling på sproget i de vilkår og betingelser, der regulerer kontraktforholdet mellem udbyderen af onlineformidlingstjenester og den pågældende erhvervsbruger
- d) de er lettilgængelige enten fysisk på erhvervsbrugerens etableringssted eller bopæl eller ved fjernadgang ved anvendelse af kommunikationsteknologi
- e) de er i stand til at yde deres mægling uden unødigt forsinkelse
- f) de har en tilstrækkelig forståelse af almindelige forretningsforhold mellem virksomheder, hvilket giver dem mulighed for at bidrage effektivt til at forsøge at bilægge tvister.
3. Uanset mæglingens frivillige karakter skal udbydere af onlineformidlingstjenester og erhvervsbrugere i god tro deltage i alle mæglingsforsøg, der udføres i denne henhold til denne artikel.
4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal bære en rimelig andel af de samlede omkostninger for mægling i hvert enkelt tilfælde. En rimelig andel af de samlede omkostninger skal fastsættes på grundlag af et forslag fra mægleren, idet der tages hensyn til alle relevante elementer i den foreliggende sag, navnlig i de relative fordele ved de påstande fra parterne i tvisten, parternes adfærd samt størrelse og finansiell styrke hos parterne i forhold til hinanden.
5. Ethvert forsøg på at nå til enighed gennem mægling om bilæggelse af en tvist i henhold til denne artikel berører ikke rettigheder for de pågældende udbydere af onlineformidlingstjenester og erhvervsbrugere til at indlede en retssag på et hvilket som helst tidspunkt før, under eller efter mæglingsprocessen.
6. Hvis en erhvervsbruger anmoder herom, skal udbyderen af onlineformidlingstjenester, før denne deltager i mægling eller under mægling, stille oplysninger til rådighed for erhvervsbrugeren om, hvordan mægling fungerer i forbindelse med dens aktiviteter, og hvor effektiv den er.
7. Den forpligtelse, der er fastsat i stk. 1, finder ikke anvendelse på udbydere af onlineformidlingstjenester, der er små virksomheder som omhandlet i bilaget til henstilling 2003/361/EF.

Artikel 13

Specialiserede mæglere

Kommissionen skal i tæt samarbejde med medlemsstaterne tilskynde udbydere af onlineformidlingstjenester samt organisationer og foreninger, der repræsenterer dem, til individuelt eller i fællesskab at oprette en eller flere organisationer, der tilbyder mæglingsydelser, som opfylder kravene i artikel 12, stk. 2, med det specifikke formål at lette udenretslig bilæggelse af tvister med erhvervsbrugere, som opstår i forbindelse med leveringen af disse tjenesteydelser, idet der tages særligt hensyn til den grænseoverskridende karakter af onlineformidlingstjenester.

Artikel 14

Retslige procedurer iværksat af repræsentative organisationer eller foreninger og offentlige organer

1. Organisationer og foreninger, som har en legitim interesse i at repræsentere erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere, samt offentlige organer, der er etableret i medlemsstaterne, har ret

til at indbringe en sag for de kompetente nationale domstole i Unionen, i overensstemmelse med de lovgivningsmæssige bestemmelser i den medlemsstat, hvor sagen er anlagt, til at standse eller forbyde enhver manglende overholdelse fra udbydere af onlineformidlingstjenesters side eller fra udbydere af onlinesøgemaskiners side af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.

2. Kommissionen tilskynder medlemsstaterne til at udveksle bedste praksis og oplysninger med andre medlemsstater baseret på registre over ulovlige handlinger, der har været genstand for afgørelser ved nationale domstole, hvis sådanne registre er oprettet af relevante offentlige organer eller myndigheder.

3. Organisationer eller foreninger skal kun have den ret, der henvises til i stk. 1, hvis de opfylder alle følgende krav:

a) de er retmæssigt oprettet i overensstemmelse med en medlemsstats ret

b) de forfølger mål, der er af kollektiv interesse for den gruppe af erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere, som de vedvarende repræsenterer

c) de er af almennyttig karakter

d) deres beslutningstagning påvirkes ikke uretmæssigt af nogen tredjepartsudbydere af finansiering, navnlig udbydere af onlineformidlingstjenester eller af onlinesøgemaskiner.

Med henblik herpå offentliggør organisationer eller foreninger fuldstændige oplysninger om deres medlemskab og finansieringskilde.

4. I medlemsstater, hvor offentlige organer er blevet oprettet, skal disse offentlige organer have den ret, der henvises til i stk. 1, når de har til opgave at forsvare de kollektive interesser for erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere eller at sikre overholdelse af kravene i denne forordning i overensstemmelse med den nationale ret i den pågældende medlemsstat.

5. Medlemsstaterne kan udpege:

a) organisationer eller foreninger, som er etableret i deres medlemsstat, og som mindst opfylder kravene i stk. 3, hvis disse organisationer eller foreninger anmoder herom

b) offentlige organer, som er oprettet i deres medlemsstat, og som opfylder kravene i stk. 4,

som er tildelt den ret, der er omhandlet i stk. 1. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen navn på og formål for sådan udpegede organisationer, foreninger eller offentlige organer.

6. Kommissionen udarbejder i henhold til stk. 5 en liste over organisationer, foreninger og offentlige organer udpeget i overensstemmelse med stk. 5. Denne liste skal angive disse organisationers, foreningers og offentlige organers formål. Denne liste offentliggøres i Den Europæiske Unions Tidende. Ændringer i listen offentliggøres straks, og en ajourført liste udarbejdes og offentliggøres under alle omstændigheder hver sjette måned.

7. Domstolene skal acceptere den liste, der er omhandlet i stk. 6, som bevis for det organisationens, foreningens eller det offentlige organs rets- og handleevne, men dette berører ikke deres ret til at undersøge, om det ud fra sagsøgerens formål er berettiget, at den/det indbringer en sag i et konkret tilfælde.

8. Hvis en medlemsstat eller Kommissionen sår tvivl om, hvorvidt en organisation eller forening opfylder de kriterier, der er fastsat i stk. 3, eller hvorvidt et offentligt organ opfylder de kriterier, der er fastsat i stk. 4, undersøger den medlemsstat, som har udpeget organisationen, foreningen eller det

offentlige organ i overensstemmelse med stk. 5, sagen og tilbagekalder om nødvendigt udpegelsen, hvis et eller flere kriterier ikke er opfyldt.

9. Den i stk. 1 omhandlede ret berører ikke den ret, som erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere har til at anlægge sag ved de kompetente nationale domstole i overensstemmelse med retsreglerne i den medlemsstat, hvor sagen anlægges, idet sagen er baseret på individuelle rettigheder og har til formål at standse manglende opfyldelse fra udbydere af onlineformidlingstjenesters eller udbydere af onlinesøgemaskiners side af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.

Artikel 15

Håndhævelse

1. Hver medlemsstat sikrer tilstrækkelig og effektiv håndhævelse af denne forordning.
2. Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om de foranstaltninger, der anvendes i forbindelse med overtrædelse af denne forordning, og sikrer, at de gennemføres. Foranstaltningerne skal være effektive, stå i et rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Artikel 16

Tilsyn

Kommissionen fører i tæt samarbejde med medlemsstaterne tilsyn med denne forordnings indvirkning på forbindelserne mellem onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere og mellem onlinesøgemaskiner og virksomhedswebstedbrugere. Kommissionen indsamler med henblik herpå relevante oplysninger for at føre tilsyn med ændringerne i disse forbindelser, herunder ved at foretage relevante undersøgelser. Medlemsstaterne bistår Kommissionen ved på anmodning at tilvejebringe alle relevante oplysninger, herunder om specifikke sager. Kommissionen kan med henblik på denne artikel og artikel 18 søge at indsamle oplysninger fra udbydere af onlineformidlingstjenester.

Artikel 17

Adfærdskodekser

1. Kommissionen tilskynder udbydere af onlineformidlingstjenester og de organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, samt erhvervsbrugere, herunder SMV'er og de organisationer, der repræsenterer dem, til at udarbejde adfærdskodekser, som skal bidrage til en korrekt anvendelse af denne forordning under hensyntagen til de forskellige sektorer særlige forhold, hvorunder onlineformidlingstjenester leveres, samt de specifikke karakteristika for SMV'er.
2. Kommissionen tilskynder udbydere af onlinesøgemaskiner og de organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, til at udarbejde adfærdskodekser, som specifikt skal bidrage til en korrekt anvendelse af artikel 5.
3. Kommissionen tilskynder udbydere af onlineformidlingstjenester til at vedtage og gennemføre sektorspecifikke adfærdskodekser, hvor sådanne sektorspecifikke adfærdskodekser findes og anvendes i vid udstrækning.

Artikel 18

Revision

1. Senest den 13. januar 2022 og derefter hvert tredje år foretager Kommissionen en evaluering af denne forordning og aflægger rapport til Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg.
2. Den første evaluering af denne forordning gennemføres navnlig med henblik på følgende:
 - a) at vurdere overholdelsen og indvirkningen på onlineplatformøkonomien af de forpligtelser, der er fastsat i artikel 3-10
 - b) at vurdere virkningen og effektiviteten af eventuelt fastlagte adfærdskodekser med henblik på at forbedre retfærdigheden og gennemsigtigheden
 - c) yderligere at undersøge de problemer, der skyldes erhvervsbrugeres afhængighed af onlineformidlingstjenester, og de problemer, der skyldes urimelig handelspraksis blandt udbydere af onlineformidlingstjenester, og desuden at fastslå, i hvilket omfang den pågældende praksis stadig er udbredt
 - d) at undersøge, om konkurrencen mellem varer eller tjenesteydelser, der udbydes af en erhvervsbruger, og varer og tjenesteydelser, der udbydes eller kontrolleres af en udbyder af onlineformidlingstjenester, udgør fair konkurrence, og om udbydere af onlineformidlingstjenester misbruger privilegerede oplysninger i denne forbindelse
 - e) at vurdere virkningen af denne forordning på eventuelle ubalancer i forholdet mellem udbydere af operativsystemer og deres erhvervsb
 - f) at vurdere, om forordningens anvendelsesområde, navnlig definitionen af »erhvervsbruger«, er hensigtsmæssig i den forstand, at den ikke fremmer proformaselvstændig erhvervsvirksomhed.

Den første og efterfølgende evaluering skal fastslå, om der kan være behov for yderligere regler, herunder om håndhævelse, for at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, bæredygtigt og tillidsfuldt onlinemiljø inden for det indre marked. Efter evalueringerne træffer Kommissionen de nødvendige foranstaltninger, hvilket kan omfatte forslag til retsakter.

3. Medlemsstaterne fremlægger alle relevante oplysninger, som de har, og som Kommissionen kan kræve med henblik på udarbejdelse af den rapport, der er omhandlet i stk. 1.
4. I forbindelse med evalueringen af denne forordning tager Kommissionen bl.a. hensyn til de udtalelser og rapporter, som den forelægges af den ekspertgruppe for observationscentret for onlineplatformsøkonomien. Den skal også tage hensyn til indholdet og funktionen af alle de adfærdskodekser, der henvises til i artikel 17, hvis det er relevant.

Artikel 19

Ikrafttræden og anvendelse

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i Den Europæiske Unions Tidende.
2. Den finder anvendelse fra den 12. juli 2020.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den 20. juni 2019.

På Europa-Parlamentets vegne

A. TAJANI

Formand

På Rådets vegne

G. CIAMBA

Formand

- (1) EUT C 440 af 6.12.2018, s. 177.
- (2) Europa-Parlamentets holdning af 17.4.2019 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 14.6.2019.
- (3) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1).
- (4) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) (EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6).
- (5) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).
- (6) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).
- (7) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/680 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med kompetente myndigheders behandling af personoplysninger med henblik på at forebygge, efterforske, afsløre eller retsforfølge strafbare handlinger eller fuldbyrde strafferetlige sanktioner og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af Rådets rammeafgørelse 2008/977/RIA (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 89).
- (8) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation) (EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37).
- (9) Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).
- (10) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område (EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3).
- (11) Rådets afgørelse 2010/48/EF af 26. november 2009 om Det Europæiske Fællesskabs indgåelse af De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder (EUT L 23 af 27.1.2010, s. 37).
- (12) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535 af 9. september 2015 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester (EUT L 241 af 17.9.2015, s. 1).
- (13) Rådets forordning (EF) nr. 139/2004 af 20. januar 2004 om kontrol med fusioner og virksomhedsovertagelser (EF-fusionsforordningen) (EUT L 24 af 29.1.2004, s. 1).