



Bruxelles, den 26.4.2018  
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**

**om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af  
onlineformidlingstjenester**

(EØS-relevant tekst)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

## BEGRUNDELSE

### 1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

#### • Forslagets begrundelse og formål

Onlineplatforme er nøglekatalysatorer for digital handel. På nuværende tidspunkt handler mere end en mio. virksomheder via onlineplatforme for at nå frem til deres kunder,<sup>1</sup> og det skønnes, at ca. 60 % af privatforbruget og 30 % af det offentlige forbrug af varer og tjenesteydelser i forbindelse med den samlede digitale økonomi, udføres via onlineformidlere.<sup>2</sup> Disse onlineformidlingsaktiviteter nyder normalt godt af betydelige datadrevne direkte og indirekte netværkseffekter, som har en tendens til at resultere i et begrænset antal platforme pr. formidlet segment for økonomien. Denne voksende formidling af transaktioner via onlineplatforme, kombineret med stærke indirekte netværkseffekter, som kan forstærkes med datadrevne fordele ved onlineplatforme, føre til øget afhængighed af virksomheder på onlineplatforme som uægte "gatekeepere" for markeder og forbrugere. Det skæve forhold mellem det relative styrkeforhold på markedet mellem et lille antal ledende onlineplatforme – ikke nødvendigvis dominerende som omhandlet i konkurrenceretten – forværres af den iboende opsplittede leverandørside, der består af tusindvis af små handlende. I det omfang sådanne findes, observeres en lignende dynamik ikke i forbindelse med onlineplatforme, som formidler B2B forhold, hvor begge erhvervsbrugere og onlineplatformen har tendens til at danne store og sofistikerede virksomheder, der er bedre forberedt på at sikre afbalancerede kontraktforhold. En undersøgelse fra Kommissionen fra 2006<sup>3</sup> bemærkede, at denne forståelse af risici var en faktor, der holdt den udbredte indførelse af B2B e-markedspladser tilbage.

Udbydere af onlineformidlingstjenester, der er omfattet af det foreliggende initiativ omfatter i princippet online-e-markedspladser, onlinesoftware applikationsforhandlere og sociale medier. Disse forskellige typer onlineformidlingstjenester, har alle til hensigt at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem kontraktbundne virksomheder og forbrugere, via levering af informationssamfundstjenester, uanset om de endelige transaktioner udføres online eller offline. For at lette sådanne direkte transaktioner, tillader disse onlineformidlingstjenester hovedsagligt en tilstedeværelse på internettet af virksomheder, som tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, uden at disse erhvervsbrugere i princippet er forpligtet til at have et separat websted. Foruden at give mulighed for onlinetilstedeværelse af erhvervsbrugere, letter onlineformidlingstjenester ofte den direkte kommunikation mellem de enkelte virksomheder og forbrugere ved hjælp af en indbygget onlinekommunikationsgrænseflade. Hvad angår sociale medier, skal det bemærkes, at visse leverandører af denne kategori af onlinetjenesteudbydere faktisk anvender forskellige onlineformidlingstjenester inden for ét og samme digitale miljø, som alle kan være dækket af dette initiativ. Erhvervssider tillader f.eks. forbrugerne, at finde lokale virksomheder og tjenesteudbydere, og er vigtige katalysatorer mellem virksomheder og forbrugere (B2C). Sådanne erhvervssider er stadig mere integreret med en direkte bestilling eller køb af funktionalitet, hvilket gør disse tjenester til online-e-markedspladser.

---

<sup>1</sup> [Copenhagen Economics](#), "Onlineformidlere: Påvirkning af EU's økonomi "2015.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> Juridisk undersøgelse om urimelig handelspraksis inden for B2B e-markedspladser, ENTR/04/69 fra maj 2006.

Mens der tilbydes et stort potentiale, hvad angår effektiv adgang til grænseoverskridende markeder, kan europæiske virksomheder ikke udnytte det fulde potentiale af den onlineplatformøkonomien på grund af en række potentielt skadelige handelspraksis og mangel på effektive klagemekanismer i Unionen. Samtidig har de pågældende udbydere af onlinetjenester svært ved at handle på tværs af det indre marked, pga. ny fragmentering.

Virksomhedernes afhængighed af visse onlinetjenester indebærer, at udbydere af sådanne onlineformidlingstjenester har mulighed for at deltage i en række potentielt skadelige former for handelspraksis, som begrænser erhvervsbrugeres salg gennem dem og risikerer at nedbryde deres tillid, navnlig: Uforklarede ændringer til vilkår og betingelser uden varsel; Sletning af varer eller tjenesteydelser og suspendering af konti uden en klar begrundelse; Manglende gennemsigtighed i forbindelse med klassificering af varer og tjenesteydelser, og de virksomheder, der leverer dem; Uklare betingelser for adgang og anvendelse af data indsamlet af udbyderne; og en manglende gennemsigtighed vedrørende begunstigelse af udbydernes egne konkurrerende tjenester og såkaldte mestbegunstigelsesbehandlingsbestemmelser ("MFN"), der begrænser virksomhedernes evne til at tilbyde mere attraktive forhold gennem andre kanaler end onlineformidlingstjenester.

Onlinesøgemaskiner kan ligeledes være vigtige kilder til internettrafik for virksomheder, og kan påvirke den kommercielle succes for erhvervsbrugeres websted, der udbyder deres varer eller tjenesteydelser online på det indre marked. Rangordning af websteder af udbydere af onlinesøgemaskiner, inklusive de websteder, som virksomhederne tilbyder varer og tjenester til forbrugerne gennem, har en vigtig indvirkning på forbrugernes valg og den kommercielle succes for disse erhvervsbrugere af virksomhedens websted. Således, selv i mangel af et kontraktforhold med deres erhvervsbrugere af virksomhedens websted, har generelle onlinesøgemaskiner også et afhængighedsaktiveret problem, især for potentielt skadelige rangordninger, som kan påvirke erhvervsbrugere.

Samtidig er de nuværende lovgivningsmæssige rammer muligvis ikke effektive til at forhindre nogle af disse handelspraksis, eller finde en effektiv klagemulighed. Væsentlig ny lovgivningsmæssig fragmentering i EU gør de lovgivningsmæssige rammer endnu mere udviklede. Mens det først og fremmest påvirker erhvervsbrugere, påvirker denne situation alle aktører i det flersidede onlineplatformøkosystem, herunder forbrugere, som kan stå over for et mindre udvalg af konkurrencedygtige varer og serviceydelser.

Dette forslag suppleres af en kommissionsafgørelse om oprettelse af ekspertgruppen for observationscentret for onlineplatformøkonomien, som hovedsagligt har til opgave at overvåge muligheder og udfordringer for EU i onlineplatformøkonomien, herunder spørgsmål vedrørende anvendelsen af forordningen, som Kommissionen nu foreslår.

- **Sammenhæng med gældende regler på samme områder**

Der er ingen lovgivning på EU-niveau vedrørende de onlineformidlede B2B-relationer, der er problemet her.

Konkurrencelovgivningen i Unionens mål bl.a. konkurrencebegrænsende adfærd fra virksomheder. De ensidige potentielt skadelige handelspraksis, der er omfattet af dette initiativ, er ikke nødvendigvis i strid med EU's konkurrenceregler i henhold til artikel 101 eller artikel 102 TFEU. Som et resultat, kan konkurrencereglerne på EU-plan eller nationalt plan ikke løse alle problemer, der er omfattet af dette initiativ.

Forbrugerlovgivning dækker ikke en række potentielt skadelige handelspraksis på EU-plan, navnlig gennem direktiv 2005/29/EF<sup>4</sup> om urimelig handelspraksis og direktivet om urimelige kontraktvilkår af Rådets direktiv 93/13/EØF<sup>5</sup>. Disse direktiver kræver en høj grad af gennemsigtighed og "erhvervsmæssig flid". Deres anvendelsesområde er dog begrænset til B2C-transaktioner. Omvendt omfatter direktivet om vildledende og sammenlignende reklamer 2006/114/EF<sup>6</sup> visse B2B-relationer. Det sigter mod at beskytte handlende mod vildledende reklamer og deres urimelige konsekvenser og fastsætter under hvilke betingelser sammenlignende reklame bør anses for tilladt. Imidlertid er bestemmelserne fastsat i førnævnte forordning begrænset til reklamepraksis og angår generelt ikke den potentielt skadelige handelspraksis nævnt ovenfor, der forekommer som en del af et eksisterende kontraktforhold mellem onlineplatforme og deres erhvervsbrugere.

- **Sammenhæng med Unionens politik på andre områder**

Det foreliggende forslag sigter mod at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og pålideligt miljø for erhvervsbrugere, brugere på virksomhedswebsteder og udbydere af onlineformidlingstjenester og -søgemaskiner, hvilket vil begrænse både forekomsten og konsekvenserne af skadelig handelspraksis mellem platforme, der forekommer i visse onlineaktiviteter, og derved sikre tillid til onlineplatformøkonomien og forebygge yderligere juridisk fragmentering af det digitale indre marked.

Initiativet bidrager således til målene med strategien for det digitale indre marked ved at skabe et klart, gennemsigtigt og stabilt juridisk miljø for online-B2C-tjenesteudbydere og deres erhvervsbrugere, for at håndtere markedsfragmentering og give alle aktører mulighed for at udnytte de nye markedsdynamikker under retfærdige og afbalancerede vilkår og med en passende grad af gennemsigtighed.

Forslaget er også i overensstemmelse med en række af andre EU-politikker og regler. Den supplerer især reglerne om konkurrence og forbrugerbeskyttelse, der er nævnt ovenfor, mens anvendelsen af disse regler ikke påvirkes.

Yderligere, især når det drejer sig om klagemulighed, skal forslaget forstås på baggrund af de EU-retslige regler om det civilretslige samarbejde, såsom forordning (EU) nr. 1215/2012 om jurisdiktion og anerkendelse og håndhævelse af retsafgørelser for civile- og kommercielle sager<sup>7</sup>, forordning (EF) nr. 593/2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser<sup>8</sup> og forordning (EF) nr. 864/2007 om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt<sup>9</sup> og direktiv (EF) 2008/52 om visse aspekter af formidling af civile og kommercielle sager<sup>10</sup>.

Forpligtelsen til at give en beskrivelse af de vigtigste rangordningsparametre supplerer betingelserne til forhandlere i henhold til EU's lovgivning om forbrugerbeskyttelse. Det kan i denne forbindelse bemærkes, at Kommissionen har foreslået ændringer som en del af Nyt tilbud til forbrugere<sup>11</sup>, der indeholder et krav om, at forbrugerne klart identificerer alle

---

<sup>4</sup> EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

<sup>5</sup> EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

<sup>6</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 21.

<sup>7</sup> EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1.

<sup>8</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

<sup>9</sup> EUT L 199 af 31.7.2007, s. 40.

<sup>10</sup> EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

<sup>11</sup> COM(2018) 185 (final) af 11.4.2018, se <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>.

søgeresultater baseret på betalinger, samt en forpligtelse til at oplyse om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen på onlinemarkedspladser.

Endelig er dette forslag kompatibelt med direktiv 2000/31/EF om visse retslige aspekter af informationssamfundstjenester, især e-handel på det indre marked<sup>12</sup>, der fastsætter en generel ramme for levering af informationssamfundstjenester i Unionen.

Den foreslåede forordning vil efterlade alle ovennævnte eksisterende EU-retsakter upåvirkede.

## **2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIP**

### **• Retsgrundlag**

I betragtning af (i) at initiativet udgør en central del af strategien for det digitale indre marked, (ii) den iboende grænseoverskridende karakter af onlinetjenester, og (iii) den begyndende fragmentering af det indre marked gennem specifik national lovgivning for de dækkede problemer, udgør artikel 114 TFEU det relevante retsgrundlag for dette initiativ.

Formålet med artikel 114 TFEU er at tilnærme medlemsstaternes bestemmelser og til at sikre sammenhængende, ikke-diskriminerende regler gælder i hele Unionen. En sådan anvendelse af fælles regler i hele Unionen tager hånd om og undgår forskelle mellem medlemsstaterne og sikrer retssikkerhed, således at virksomheder og forbrugere i stand til at udnytte fordelene ved det indre marked. Dette initiativ bidrager til oprettelsen og den korrekte funktion af det indre marked.

### **• Nærhedsprincippet (for områder, der ikke er omfattet af enekompetence)**

Den iboende grænseoverskridende karakter af de omtvistede onlinetjenester betyder, at målene ikke kan nå effektivt af medlemsstaterne alene. Førende onlineformidlingstjenester, der er etableret i én medlemsstat, men giver adgang til næsten hele EU's befolkning, både fra deres sædvanlige bopæl og når de rejser rundt i Unionen. Det bør understreges, at visse former for onlinetjenester samtidig anvendes til kommercielle kommunikationer gennem en onlinetilstedeværelse på 90 % af respondenterne i Kommissionens undersøgelse om forholdet mellem platforme og virksomheder.

Unionens indsats er derfor den eneste måde at sikre, at fælles, passende og effektive regler gælder for leverandører af de pågældende tjenesteydelser og for brugerne af disse tjenesteydelser, uanset hvilken lov og forum der identificeres i vilkår og betingelser. På den specifikke række af spørgsmål, der er beskrevet her understregede Det Europæiske Råd "*behovet for øget gennemsigtighed i platformenes metoder og anvendelser*"<sup>13</sup> som led i en fremtidsorienteret reguleringsmæssig struktur for EU.

### **• Proportionalitetsprincippet**

Dette forslag har til hensigt, at tilbyde erhvervsbrugere og brugere af virksomhedswebsteder der handler i Unionen et bedre erhvervmiljø. Samtidig skal de pågældende udbydere af onlinetjenester i princippet holdes fri for at fastlægge de overordnede politikker for leveringen af deres tjenester og tilbydes muligheden for at forme deres frivillige forpligtelser i form af

<sup>12</sup> EUT L 178 AF 17.7.2000, s. 1.

<sup>13</sup> Det Europæiske Råds konklusioner, 19. oktober 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

industrikodeks for adfærd inden for en principbaseret juridisk struktur. Det har derfor til hensigt, at give et passende svar på det identificerede problem, samtidig med at sikre innovationskapaciteten hos onlinetjenesteudbydere. Desuden vil valget af en forordning lette opskaleringen af leverandører til gavn for alle aktører i onlineformidlingstjenester, da fælles regler i hele Unionen vil sænke overholdelsesomkostningerne og øge retssikkerheden, især for grænseoverskridende handelsoperationer.

Den foretrukne løsning, som afspejlet i dette forslag, er også kombinationen af forholdsvist grundlæggende principbaserede Unionsregler, med et vigtigt anvendelsesområde for industriens indsats og målrettet overvågning. Denne tilgang er skræddersyet til det hurtigt skiftende teknologiske og økonomiske onlinemiljø. Ekspertgruppen for det europæiske observatorium for onlineplatformøkonomi, som vil blive oprettet sideløbende med dette forslag, vil følge både af den generelle udvikling af den bredere onlineplatformøkonomi og de specifikke problemer der behandles her, informeret blandt andre af de juridiske forpligtelser mht. gennemsigtighed. Den tilgang, der blev indført i den foreslåede forordning forbliver derfor i forhold problemerne, der blev identificeret i online-B2B-relationer.

I betragtning af den administrative byrde for de forskellige komponenter i initiativet, vil små virksomheder drage fordel af en målrettet undtagelse fra forpligtelsen til at indføre et effektivt internt system til behandling af klager. Det bør bemærkes, at denne særlige forpligtelse kun fastsætter relativt høje effektivitets- og adgangskriterier, som vil efterlade leverandører fri til at vælge, at indføre omkostningseffektive tekniske løsninger, der resulterer i omkostninger under gennemsnittet. En målrettet undtagelse vil sikre, at hvor en administrativ byrde som følge af initiativet ikke kan udelukkes fuldstændigt, omfattes kun virksomheder, der genererer tilstrækkelige indtægter til at absorbere denne.

- **Valg af retsakt**

Det er muligt, at begrænse EU-tiltag til at fremme frivillige industrihandlinger og visse ledsagende foranstaltninger, men det kan ikke forventes at være effektivt, da dette hovedsagligt afhænger af industriens egen indsats og vilje til at ændre status quo. Mens både tjenesteudbydere og deres erhvervsbrugere har en interesse i at maksimere interaktioner og transaktioner med forbrugere på platforme, er deres kortsigtede interesser i at håndtere problemer, der opstår i deres forretningsforhold ikke helt på linje med hinanden. Tidligere erfaring med forsyningskædeinitiativet i fødevarersektoren tyder også på, at rent frivillige initiativer ikke er egnet til at skabe en velfungerende uafhængig klagemekanisme og retfærdige regler, der er attraktive og troværdige for begge sider af markedet. På trods af visse fremskridt (udarbejdelse af principper for god praksis og oprettelse af en styregruppe), tilsluttede leverandører af landbrugsprodukter — de vigtigste modtagere af ordningen — sig ikke ordningen på grund af bekymringer om fortrolighed og håndhævelse. I mellemtiden har 21 medlemsstater allerede har vedtaget national lovgivning og initiativer til bekæmpelse af potentielt skadelig handelspraksis i fødevarerforsyningskæden.

Af denne årsag, er det kun et lovgivningsinstrument, der kan løse de påviste problemer effektivt. En forordning foretrækkes desuden, da den finder direkte anvendelse i alle medlemsstater, den fastsætter et fælles niveau af forpligtelser for private parter, og den giver mulighed for ensartet anvendelse af regler i den iboende grænseoverskridende onlineformidlede handel og onlinesøgning. Denne vil også tage hånd om og forebygge fragmentering af det digitale indre marked.

### **3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSER**

- **Efterfølgende evalueringer/kvalitetskontrol af gældende lovgivning**

Rapporten om egnethedskontrol af forbruger- og markedsføringslovgivning<sup>14</sup> konkluderede, at der var et behov for at ændre direktivet om vildledende og sammenlignende reklame, hvad angår B2B-forhold, stort set bekræfter konklusionerne i Kommissionens meddelelse fra 2012 om hensigten om at revidere direktivet<sup>15</sup>. Den indledende konsekvensanalyse af en målrettet revision af EU's direktiver vedrørende forbrugerlovgivning understregede imidlertid, at resultaterne af kvalitetskontrollen snarere ville informere dette initiativ om relationer for platforme-til-erhverv specifikt inden for det digitale indre marked. Dette initiativ bygger derfor videre på de konklusioner, der blev draget under den seneste kvalitetskontrol af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning.

- **Høringer af interesserede parter**

Kommissionen har rådført sig bredt vedrørende B2B beslægtede problemer med onlineplatformøkosystemet. For det første forud for Kommissionens meddelelse om onlineplatform fra maj 2016<sup>16</sup>, førte en bred høring frem til en klarere definition af problemområdet og indledte en dybdegående undersøgelse. For det andet var der en række workshops og en bred høring gennem flere undersøgelser om problemstillingen og det har ført til foreløbige politiske valgmuligheder. Endelig har indgåelse i dybdegående fokusgrupper, workshops, et spørgeskema og åben præsentation for medlemsstaterne bidraget til udformningen og afprøvningen af forskellige politiske valgmuligheder. Ud over de anvendte redskaber, har Kommissionens tjenester holdt møde med eller interviewet en række interessenter via bilaterale møder.

Virksomheder, især mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder, støtter normalt lovgivningsmæssige tiltag for at sikre effektive klagemuligheder og større gennemsigtighed for rangordningspraksis for MFN (klausuler om prislighed) og gennemsigtighed i fjernelsesprocesser.

De fleste udbydere af onlinetjenester, der er blevet hørt, er enige om, at årsagen til at en erhvervsbruger efter fjernelse eller fjernelse af et tilbud får en rimelig juridisk forpligtelse, forudsat at deres retslige forpligtelser til at fjerne ulovligt indhold og til at samarbejde med efterforskninger overholdes. Hørte leverandører fremførte, at de ikke ser merværdien af ekstern tvistbilæggelse, idet de stoler på deres egne interne ordninger for bilæggelse af tvister. De ikke ser et generelt problem med gennemførelsen af opsigelsesvarsler for ændringer til vilkår og betingelser, de går dog ikke ind for stive opsigelsesvarsler. Hvad angår gennemsigtighed for rangordninger og databrug, er leverandørerne tilbøjelige til at være enige i relativt høje forpligtelser til afsløring af data, men advarer mod "spil", og manipulation af algoritmer med for stor gennemsigtighed. Udbydere støtter idéen om overvågning af onlineplatformøkonomien, forudsat at en sådan overvågning sker under fuld overholdelse af deres forretningshemmeligheder.

---

<sup>14</sup> For en oversigt over REFIT kvalitetskontrol af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning, se [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332).

<sup>15</sup> COM(2012) 702 (final).

<sup>16</sup> COM(2016) 288 (final).

Mange nationale eksperter fra medlemsstaternes nationale forvaltninger er af den opfattelse, at tackling af spørgsmål vedrørende vilkår og betingelser er centrale for alle online-business-til-business-spørgsmål. De mener også, at forholdsmæssigheden af en forpligtelse om gennemsigtighed ville afhænge af den nøjagtige ordlyd og af udbyderens størrelse. Hvad angår spørgsmål som opsigelsesperioder, er der afvigende synspunkter, afhængigt af erfaringerne på nationalt plan, fra intet behov for at regulere, til faste obligatoriske betingelser for meddelelser. Nogle nationale eksperter er ligeledes af den opfattelse, at vilkår og betingelser bør forenkles for at gøre dem gennemsigtige og brugervenlige for virksomhederne. Nationale eksperter, som blev hørt, har støttet en juridisk gennemsigtighed og forpligtelse til at forelægge en begrundelse for fjernelse fra listen. De deler den opfattelse, at krav relateret til fjernelsesprocedurer bør afstemmes med ulovligt indhold/anmeldelses- og handlingsprocedurer. En gennemsigtighedsforpligtelse vedrørende rangordningskriterier anses i store træk som forholdsmæssig og berettiget. De eksperter, der har mest erfaring med spørgsmål om rangorden støtter foranstaltninger, som ville løse problemerne i tide, selv om nogle mener, at spørgsmålet bør overlades til forretningsmæssig og konkurrencelovgivning. En generel præference for at (i) vælge en gennemsigtighedsforpligtelse, der dækker rangordning praksis generelt, og (ii) som arbejder mod at identificere bedste praksis for rangordning afspejler den brede enighed. Hvad angår data, ikke-forskelsbehandling og MFN, advarede eksperter om, at der var behov for yderligere overvejelser. Der er dog generel enighed blandt eksperterne om betydningen af klageadgang. Der er en hvis bekymring over, at nogle interne klagebehandlingssystemer kan være belastende for små og mellemstore virksomheder (SMV'er). Nogle nationale eksperter går ind for at fremme den eksisterende bedste praksis (evt. som del af en selvregulerende foranstaltning). Experter, der repræsenterer de nationale myndigheder anerkender generelt interessen i overvågningen. De er dog generelt imod oprettelsen af et nyt organ eller europæisk agentur i dette øjemed.

Den målrettede og samregulerende karakter af dette initiativ, der bygger på gennemsigtighed og retsmidler kombineret med forbedret overvågning gennem ekspertgruppen der oprettes sideløbende, afspejler de fælles synspunkter hos de forskellige grupper af berørte interessenter.

- **Indhentning og brug af ekspertise**

En række undersøgelser, en offentlig høring og flere undersøgelser blev foretaget af Kommissionen eller eksterne leverandører mellem 2015 og 2017. Intern økonomisk forskning og politikudformning med støtte fra Det Fælles Forskningscenter udarbejdede endvidere den konsekvensanalyse, der ligger til grund for dette initiativ. Medlemsstaterne blev desuden hørt gennem en onlinehøring, som indgik i et møde i ekspertgruppen om e-handel der var helliget dette initiativ. Endelig har Kommissionen afholdt et stort antal seminarer med akademiske eksperter, hvis synspunkter har bidraget til problemet med udformningen af og indsamling af revisionsbeviser.

- **Konsekvensanalyse**

Forslaget er baseret på en konsekvensanalyse. Udvalget for Forskriftskontrol har først afgivet en negativ udtalelse med omfattende bemærkninger til denne konsekvensanalyse den 1. december 2017. Efter en væsentlig ændring af konsekvensanalysen, hvorefter bestyrelsen afgav en positiv udtalelse med forbehold den 22. marts 2018. Udvalgets anbefalinger, og en forklaring på, hvordan der er taget hensyn til dem er medtaget i bilag 1 i det arbejdsdokument, der ledsager dette forslag. Bilag 4 indeholder en oversigt over, hvem der ville blive berørt af dette forslag, og hvordan.



Kommissionen har undersøgt forskellige politiske alternativer til at nå det overordnede mål for dette initiativ, som er at indføre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervs-klima, samtidig med at man fastholder og yderligere fremmer et innovationsbaseret økosystem omkring onlineplatforme på tværs af EU. I et sådant erhvervs-klima bør erhvervsdrivende have de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger til at forhindre skade fra urimelig handelspraksis og evnen til at søge effektive klagemuligheder, når det er nødvendigt. Den bør også behandle og at forhindre regulatorisk fragmentering i hele EU. Inden for en foretrukken udformning af samregulering, der kræves for at sikre retssikkerhed og forudsigelighed for erhvervsbrugere og samtidig værne om udbydere af onlinetjenesters innovationspotentiale, udformedes fire politiske løsningsmodeller, der i sidste ende blev bibeholdt. Alle disse løsningsmodeller omfattede principbaseret juridisk gennemsigtighed og klageadgang, der pålægges udbydere, men de var uenige med hensyn til omfanget af de potentielt skadelige handelspraksis, de ikke dækkede. Derudover udvidede to ud af fire udvalgte valgmuligheder anvendelsen af den retslige forpligtelse til gennemsigtighed om rangordning for udbydere af onlinesøgemaskiner, for at sikre størst mulig effektivitet og for at sikre ligebehandling. Endelig er en af de to sidstnævnte løsningsmodeller indeholdt en enkelt, mere vidtrækkende forpligtelse for udbyderne til at give erhvervsbrugere mulighed for at stille brugere, i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse<sup>17</sup>, for kundernes samtykke til at indhente og behandle deres e-mailadresser efter afslutningen af en transaktion ved brug af tjenesteydelserne.

Den løsningsmodel, der forudså retslige forpligtelser til gennemsigtighed på et mere begrænset antal potentielt skadelige handelspraksis blev anset for at være af begrænset effektivitet. Det ville øge retssikkerheden ved hjælp af juridisk gennemsigtighed og retsmidler, at sænke risikoen for udnyttelse der er til skade for virksomheder og fragmentering vil først og fremmest blive stående, da handelspraksis (rangordning, data, diskrimination, MFN) blev anset for ikke at være tilstrækkeligt dækket gennem selvregulering.

De tre andre løsningsmodeller, der forudså retslige forpligtelser til gennemsigtighed i forbindelse med hele spektret af potentielt skadelig handelspraksis, der er udpeget som en del af dette initiativ blev fundet at være effektive. Udvidelse af anvendelsesområdet for den specifikke juridiske forpligtelse til gennemsigtighed om rangordning for udbydere af onlinesøgemaskiner blev i den forbindelse anset for at opnå den størst mulige effektivitet. Mulighed for at medtage en enkelt, mere omfattende dataudveksling blev samtidig anset for at være uforholdsmæssig, eftersom der for det første er et specifikt mål om at opretholde innovationspotentiale i onlineplatformøkonomien, og på den anden side foranstaltninger af ikke-lovgivningsmæssig karakter, der fremlægges parallelt for at fremme retfærdige politikker for dataudveksling mellem virksomheder. Den foretrukne politiske løsningsmodel indebærer desuden, at de retslige forpligtelser med hensyn til gennemsigtighed er ledsaget af en styrket ekstern kontrol af onlineplatformenes handelspraksis, hvilket er en vigtig faktor for at tilskynde et retfærdigt og forudsigeligt miljø for erhvervsbrugere.

Yde juridisk bindende forpligtelser om gennemsigtighed og erstatning af det fulde spektrum af potentielt skadelig handelspraksis, der er udpeget som en del af dette initiativ, herunder gennemsigtighed for udstedelse af rangordningen på generelle søgninger (for hvilken kun den kollektive søgsmålsordningshåndhævelsesbestemmelse, snarere end andre bestemmelser i

---

<sup>17</sup> 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 (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

denne forordning er gældende, for at sikre proportionalitet), er derfor den optimale løsningsmodel. Ud over at bevare det indre markeds potentiale med onlineplatformøkonomien, skønnes forslaget at kunne have en dæmpende virkning på onlineplatformøkonomien, som følge af manglende tillid til erhvervsbrugere på mindst mellem 0,81 mia. EUR og 4,05 mia. EUR. Det vil ligeledes have en positiv social virkning, da den foreslåede forordning vil medføre en stigning i omsætningen for det stigende antal virksomheder i EU ved hjælp af onlineformidlingstjenester, som igen forventes at give nye jobmuligheder.

Selv om e-handel markedspladser, en af de forskellige typer af tjenesteydere, der er omfattet af initiativet, kan omfatte fysisk levering af varer leveret fra virksomheder til forbrugere, forventes øget brug af denne type tjenesteydelse som følge af forslaget ikke, at få en betydelig negativ indvirkning på miljøet. Overholdelsesomkostningerne i forbindelse med forslaget, forventes at være af begrænset omfang og vedrører især udbydere af onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner. Den foreslåede juridiske forpligtelse til at etablere et internt system til behandling af klager, udgør den forholdsmæssigt højeste potentielle byrde for udbydere, hvor mindre udbydere har størst risiko for at skulle afholde visse overholdelsesomkostninger. Derfor er de små virksomheder, som beskrevet i Kommissionens SMV-henstilling fra 2003<sup>18</sup>, undtaget fra denne bestemmelse. Forslaget anses derfor også for at være forholdsmæssigt.

- **Måltrettet regulering og forenkling**

Som nævnt ovenfor, vil små virksomheder drage fordel af en måltrettet fritagelse for forpligtelsen om at indføre et internt system til behandling af klager. Forslaget har til formål, at fremme bæredygtig vækst i onlineformidlingstjenester og er udformet til at være fuldstændigt teknologineutralt.

- **Grundlæggende rettigheder**

Unionen har forpligtet sig til et højt niveau af grundlæggende rettigheder. Det specifikke mål for rettidige og effektive klagemuligheder for erhvervsbrugere bidrager til at forbedre brugernes adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol (artikel 47 i rettighedsbrevet om grundlæggende rettigheder i Den Europæiske Union), for så vidt det medfører bedre adgang til retsvæsenet.

Desuden er det retfærdige, bæredygtige og pålidelige forretningsmiljø, som dette forslag har til formål at oprette, vil bidrage til at sikre en passende balance mellem friheden til at drive egen virksomhed med tjenesteydere og for deres erhvervsbrugere (artikel 16 i rettighedsbrevet om grundlæggende rettigheder i Den Europæiske Union). Navnlig er forholdsregler for gennemsigtighed fastsat i den foreslåede forordning en forudsætning for overvågning af, hvorvidt den grundlæggende ret til at oprette og drive egen virksomhed ikke begrænses urimeligt, hvad angår den svage part i forholdet mellem virksomheder.

#### **4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET**

Forslaget vil ikke have nogen virkninger for EU's budget.

---

<sup>18</sup> Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6.5.2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).

## 5. ANDRE FORHOLD

- **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Overvågning af udviklingen af indvirkninger udgør en central del af det foreslåede indgreb på dette område, eftersom onlineplatformøkonomi forbliver en dynamisk, hurtigt voksende del af økonomien. Den er derfor opdelt i to strategiske dele:

Et er overdraget til en særlig ekspertgruppe, som sammen med et team af Kommissionens embedsmænd udgør et EU-observatorium af onlineplatformøkonomien. Som beskrevet i Kommissionens afgørelse C(2018) 2393 vil ekspertgruppen give rådgivning om og ekspertanalyse af udviklingen af onlineplatformøkonomien, navnlig vedrørende algoritmisk beslutningstagning, adgang til data, betaling for materiale vist online, gennemsigtighed og ansvarlighed i B2B-relationer i onlinereklamer, forskelsbehandling og restriktioner for de erhvervsbrugere for at tilbyde forskellige betingelser, når der anvendes andre distributionskanaler. Det vil også samarbejde med andre relevante ekspertgrupper og ekspertisecentre, der er oprettet af EU og medlemsstaterne.

Den anden er den særlige overvågning af udviklingen af konsekvenser, der er forbundet med lovmæssige og selvregulerende elementer i forslaget.

Kommissionen vil overvåge markedsindikatorer for onlineplatformøkonomien, navnlig gennem EU's Observationscenter for onlineplatformøkonomien og på grundlag af arbejdet i ekspertgruppen. Denne analyse omfatter data som f.eks.: Antal og typer af virksomheder, der handler via formidlingstjenester, antal og type af klager der håndteres gennem intern og ekstern klageadgang, antallet af sager der blev løst tilfredsstillende, og den tid, det tager at løse sagen, forretningssted, størrelse af udbydere, der opererer i EU, herunder omsætningen på EU's marked som en formidler. Inden for to år fra indførelsen af EU's observatorium vil Kommissionens tjenestegrene udarbejde en rapport på grundlag af dens aktiviteter og føre status over de fremskridt, der er opnået i retningen mod de politiske målsætninger og uløste problemer.

Effektiviteten og virkningen af forslaget vil blive overvåget ved hjælp af foruddefinerede indikatorer, for at præge den politiske udvikling med hensyn til udviklingen af en potentielt skadelig handelspraksis. Som følge deraf vil virkningen af foranstaltningen blive vurderet som et led i en evaluering, og denne vurdering vil, når det er relevant, indgå i gennemgangen af den foreslåede forordning som angivet i revisionsklausulen, som skal finde sted tre år efter dens ikrafttræden og derefter hvert tredje år.

- **Nærmere redegørelse for de enkelte bestemmelser i forslaget**

I artikel 1 fastsættes emnet og anvendelsesområdet for den foreslåede forordning. Den forklarer, at den fastsætter forpligtelser for udbydere af onlineformidlingstjenester skulle og i visse hensigter, onlinesøgemaskiner til at give deres erhvervsbrugere og brugere af virksomhedens websted en passende gennemsigtighed og tilbyde dem visse klagemuligheder. Den forklarer også den geografiske rækkevidde for den foreslåede forordning, som afspejler formidlingstjenesternes iboende grænseoverskridende karakter, hvor transaktioner, der finder sted inden for Unionen, kan blive formidlet af leverandører, der ikke er etableret der.

Artikel 2 indeholder de gældende retslige definitioner.

Artikel 3 fastsætter krav til klarhed, tilgængelighed og ændringer af foruddefinerede, standard vilkår og -betingelser, der anvendes af udbydere af onlineformidlingstjenester.

Artikel 4 fastsætter krav til en erklæring af årsager fra en udbyder af onlineformidlingstjenester, hvis den suspenderer eller ophæver en erhvervsbrugers adgang til deres formidlingsvirksomhed.

Artikel 5 fastsætter krav til en beskrivelse af de vigtigste parametre til fastlæggelse af erhvervsbrugere i søgeresultaterne, herunder en beskrivelse, hvor rangordningen påvirkes af den erhvervs-mæssige bruger giver direkte eller indirekte løn til dem, på de betingelser og vilkår, der anvendes af udbydere af onlineformidlingstjenester. Artiklen fastsætter en tilsvarende forpligtelse til at fremlægge de vigtigste parametre for rangordning for udbydere af onlinesøgemaskiner ved hjælp af en let tilgængelig og offentligt tilgængelig beskrivelse. Det kræver også, at beskrivelsen af de vigtigste parametre der bestemmer rangordning bør give erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted en tilstrækkelig forståelse af de mulige følger for varernes eller tjenesteydelsens karakter, relevansen af disse karakterer for forbrugerne samt udformning af designegenskaber for websteder, der anvendes i forbindelse med onlinesøgemaskiner.

Artikel 6 fastsætter krav til en beskrivelse af enhver forskelsbehandling for varer og tjenester, som tilbydes af udbyderen af onlineformidlingstjenester eller af erhvervsbrugere som den kontrollerer, i vilkår og betingelser, som anvendes af udbydere af onlineformidlingstjenester.

I artikel 7 fastsættes et krav om at medtage en beskrivelse af adgang til personoplysninger eller andre data, som erhvervsbrugere og forbrugere leverer til onlineformidlingstjenester, der genereres ved disse tjenesteydelser i de standardvilkår og -betingelser, der anvendes af udbydere af onlineformidlingstjenester.

I artikel 8 fastsættes et krav om at fremlægge og offentliggøre en beskrivelse af begrundelserne for at begrænse muligheden for erhvervsbrugere for at tilbyde forskellige betingelser til forbrugerne for at opnå varer eller tjenesteydelser på anden måde end via onlineformidlingstjenester, vilkår og -betingelser, der anvendes af udbydere af onlineformidlingstjenester.

I artikel 9 fastsættes et krav om, at en udbyder af onlineformidlingstjenester skal indføre et internt system til behandling af klager fra virksomheder sammen med betingelser vedrørende behandlingen af sådanne klager, herunder pligt til behørigt at behandle klager hurtigt og effektivt og videregive resultatet klart og utvetydigt til erhvervsbrugere. Det fastsætter også kravet om at medtage visse oplysninger om det interne system til håndtering af klager i vilkår og betingelser. Desuden fastlægger den en forpligtelse for udbydere af onlineformidlingstjenester til at offentliggøre rapporter om antallet af klager, emnet for klagerne, perioden der er nødvendig for at behandle klager og trufne beslutninger vedrørende klagerne.

Artikel 10 indfører en forpligtelse for udbydere af onlineformidlingstjenester til at angive i deres vilkår og betingelser en eller flere forligsmænd, hvor tjenesteyderen er villig til at forpligte sig til at nå en aftale om en tvist udenretsligt, f.eks. når et spørgsmål ikke er blevet løst af det interne klagebehandlingssystem (nedsat ved artikel 9). Desuden fastsættes der visse krav til mæglere, herunder upartiskhed, tilgængelighed, kompetence og ressourcer samt en forpligtelse for udbydere af onlineformidlingstjenester til at indgå i mægling i god tro. Kravene i denne artikel gælder med forbehold for parternes ret til at anlægge sag.

I artikel 11 fastsættes et krav om, at Kommissionen skal tilskynde udbydere af onlineformidlingstjenester til hver for sig eller i fællesskab, at oprette en eller flere uafhængige formidlingsorganisationer med henblik på at lette tvistbilæggelse og udenretslige tvister, der opstår i løbet af onlineformidlingstjenester, navnlig i betragtning af deres grænseoverskridende karakter.

Artikel 12 fastlægger en ret til en retssag for at være anlagt af repræsentative organisationer, foreninger eller offentlige organer for at stoppe eller forbyde enhver manglende overholdelse af udbydere af onlineformidlingstjenester af kravene i forordningen. Derudover fastsætter den, at repræsentative organisationer og foreninger opfylder visse krav, såsom at have en almennyttig karakter, etablering som juridisk entitet i henhold til lovgivningen i den relevante medlemsstat, og forfølge mål, som er fælles interesse for de virksomheder de repræsenterer.

I artikel 13 fastsættes et krav om, at Kommissionen skal tilskynde udbydere af onlinetjenesteydelser samt formidling af søgemaskiner, samt organisationer og foreninger, der repræsenterer disse, til at udarbejde adfærdskodekser.

Artikel 14 indfører en forpligtelse for Kommissionen til regelmæssigt at evaluere forordningen for første gang, tre år efter datoen for forordningens ikrafttrædelse.

Artikel 15 fastsætter, at forordningen træder i kraft seks måneder efter datoen for offentliggørelsen.

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING****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<sup>1</sup>,  
under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget<sup>2</sup>,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

Ud fra følgende betragtninger:

- (1) Onlineformidlingstjenester er nøglekatalysatorer for iværksætteri, 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 også forbrugerne i EU mulighed for at udnytte disse fordele, navnlig ved at øge deres valg af varer og tjenesteydelser der udbydes online.
- (2) Onlineformidlingstjenester kan være afgørende for den kommercielle succes for virksomheder, som anvender sådanne tjenester til forbrugerne. Den voksende formidling af transaktioner gennem onlineformidlingstjenester, som blev understøttet af kraftige datadrevne indirekte netværkseffekter, fører til en øget afhængighed af sådanne virksomheder, herunder mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder, af disse tjenesteydelser, for at kunne nå ud til forbrugerne. Pga. den stigende afhængighed, har udbydere af disse tjenesteydelser ofte en bedre forhandlingsposition, der gør dem i stand til effektivt at handle ensidigt på en måde, der kan være urimelig, og som kan være til skade for deres erhvervsbrugeres legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen.
- (3) 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 virksomheders kommercielle succes på webstedet, når de udbyder deres varer eller tjenesteydelser online på det indre marked. I denne henseende har rangordning af websteder af udbydere af søgemaskiner, herunder af de websteder, hvor brugere af virksomhedens websted tilbyder deres varer og tjenesteydelser til forbrugerne, en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og den kommercielle succes for de erhvervsbrugere af virksomhedens websted. Selv i mangel af et kontraktforhold med brugere af virksomhedens websted, kan udbydere af

---

<sup>1</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

<sup>2</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

onlinesøgemaskiner således reelt handle ensidigt på en måde, der kan være urimelig, og som kan være til skade for erhvervsbrugernes legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen.

- (4) Erhvervskunders afhængighed af onlineformidlingstjenester fører også til en situation, hvor virksomheder ofte har begrænsede muligheder for at søge erstatning, når ensidige handlinger fra udbydere af disse tjenester, 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.
- (5) Onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, samt kommercielle transaktioner lettes ved disse tjenesteydelser, der har en iboende grænseoverskridende potentiale og er af stor betydning for den korrekte funktion af Unionens indre marked for nutidens økonomi. De urimelige og skadelige handelspraksis for visse udbydere af disse tjenester for erhvervsbrugere og brugere af virksomhedens websted, hæmmer den fulde udnyttelse af dette potentiale og har en negativ indvirkning på det indre markeds funktion. Yderligere hæmmes den fulde realisering af dette potentiale, og det indre markeds funktion påvirkes negativt af uensartede love i visse medlemsstater med forskellig grad af effektivitet med henblik på at regulere disse tjenester, mens andre medlemsstater overvejer at vedtage sådanne love.
- (6) Et ensartet og målrettet sæt bindende regler, der bør oprettes på EU-plan bør sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervsklima på det indre marked, især ved at sikre, at brugerne af onlineformidlingstjenester får passende gennemsigtighed samt effektive klagemuligheder i hele Unionen. Disse regler bør også indeholde bestemmelser om passende gennemsigtighed, hvad angår brugere af virksomhedens websted i søgeresultaterne, der genereres af onlinesøgemaskiner. Samtidig bør disse regler, f.eks. for at sikre det væsentlige innovationspotentiale i den bredere onlineplatformøkonomi.
- (7) Da onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner typisk har en global dimension, bør denne forordning gælde for udbydere af disse tjenester, uanset om de er etableret i en medlemsstat eller uden for Unionen, såfremt de to kumulative betingelser er opfyldt. For det første skal brugere og erhvervsbrugere have base i Unionen. For det andet bør erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted, via levering af disse tjenester, tilbyde deres varer og tjenesteydelser til forbrugere i Unionen, i det mindste for en del af transaktionen. Disse forbrugere bør være placeret i Unionen, men behøver ikke at have bopæl i Unionen eller have statsborgerskab i en af medlemsstaterne. Denne forordning bør således ikke anvendes, hvis de erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedernes websteder 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 befinder sig uden for Unionen, eller til personer, der ikke er forbrugere.
- (8) En bred vifte af kommercielle 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 tjenester, 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 iværksættelse af direkte transaktioner mellem virksomheder og forbrugere, uanset om transaktionerne er endeligt afsluttet, enten online på portalen for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester, eller erhvervsbrugeren eller offline. Desuden skal de leverede tjenesteydelser leveres på grundlag af både et kontraktforhold mellem tjenesteudbydere og erhvervsbrugere samt mellem udbydere og forbrugere. Et sådant aftaleforhold skal anses for at foreligge, hvor begge parter giver udtryk for deres vilje til at forpligte sig på en entydig og kontrollerbar måde, uden at der nødvendigvis kræves en udtrykkelig skriftlig aftale.

- (9) Eksempler på onlineformidlingstjenester er omfattet af denne forordning, og bør derfor omfatte online-e-handelsmarkeder, herunder de hvor erhvervsbrugere er aktive, onlinesoftwareapplikationer og sociale medietjenester. Denne forordning bør dog ikke gælde for onlineværktøjer til reklamer eller udvekslinger af onlinereklamer, som ikke leveres med henblik på at lette indledningen af direkte transaktioner, og som ikke indebærer et kontraktforhold med forbrugere. Denne forordning bør heller ikke være gældende for onlinebetalingstjenester, da de ikke selv opfylder de gældende krav, men snarere er i sagens natur i tilknytning til transaktionen for levering af varer og tjenesteydelser til de pågældende forbrugere.
- (10) I overensstemmelse med den relevante retspraksis ved Den Europæiske Unions Domstol, og i lyset af det forhold, at afhængighedsforhold af erhvervsbrugere er blevet observeret, hovedsagelig i forbindelse med onlineformidlingstjenester, der fungerer som en portal til forbrugerne i form af fysiske personer af begrebet forbruger, der anvendes til at afgrænse anvendelsesområdet for denne forordning skal forstås således, at det kun henvender sig til fysiske personer, når de handler uden for deres erhverv, forretning, håndværk eller fag.
- (11) Af hensyn til sammenhængen bør definitionen af onlinesøgemaskine, der anvendes i denne forordning, tilpasses den definition, der anvendes i direktiv (EU) 2016/1148 for Europa-Parlamentet og Rådet<sup>3</sup>.
- (12) 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, ikke forhandles individuelt af parterne. Hvorvidt vilkår og betingelser forhandles individuelt, bør fastlægges på grundlag af en samlet vurdering, hvorefter det forhold, at visse bestemmelser kan have været genstand for individuel forhandling, ikke i sig selv er afgørende.
- (13) For at sikre, at de generelle vilkår og betingelser for et aftaleforhold tillader erhvervsbrugerne at fastsætte kommercielle betingelser for anvendelse, ophør og suspendering af onlineformidlingstjenester, og opnå forudsigelighed hvad angår deres forretningsforbindelser, bør sådanne aftaler udarbejdes på et klart og utvetydigt sprog, som er let forståeligt for en gennemsnitlig erhvervsbruger. Vilkår og betingelser bør ikke anses for at være blevet udarbejdet på et klart og utvetydigt sprog, når de er uklare, utydelige eller mangler oplysninger om vigtige kommercielle spørgsmål og derved ikke formår at give erhvervsbrugere en rimelig grad af forudsigelighed af de vigtigste aspekter af kontraktforholdet.
- (14) 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 betingelser og vilkår er let tilgængelige på alle stadier af aftaleforholdet, herunder potentielle erhvervsbrugere forud for aftalens indgåelse, og at eventuelle ændringer af disse betingelser meddeles til erhvervsbrugere inden for en fastsat frist, som er rimelig og forholdsmæssig i betragtning af de særlige omstændigheder, og som er på mindst 15 dage. Denne periode bør ikke gælde, hvis og i det omfang, det frafalder på en utvetydig måde af den pågældende erhvervsbruger eller hvor og i det omfang, at behovet for at gennemføre ændringen skyldes en retslig forpligtelse, der påhviler udbyderen i henhold til EU-retten eller national lovgivning.
- (15) For at beskytte erhvervsbrugere bør det være muligt for en kompetent ret at fastslå, at ikke-overensstemmende vilkår og betingelserne ikke er bindende for erhvervsbrugere med virkning fra nu af. En sådan konstatering af en domstol bør dog kun vedrøre særlige bestemmelser om de vilkår og betingelser, der ikke er i overensstemmelse. De resterende bestemmelser bør forblive gyldige og skal

---

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen (EUT L 194 af 19.7.2016, s. 1).



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 frist derfor være ugyldige, dvs. betragtes, som om de aldrig har eksisteret med virkning for alle og fra nu af.

- (16) En udbyder af onlineformidlingstjenester kan have juridiske grunde til at beslutte at suspendere eller indstille leveringen af sine tjenesteydelser, helt eller delvist til en given erhvervsbruger, herunder fjernelse af individuelle varer eller tjenester for en given erhvervsbruger eller fjerne søgeresultater. I betragtning af, at sådanne beslutninger, som i væsentlig grad kan påvirke erhvervsbrugers interesser, bør de pågældende brugere være ordentligt oplyst om årsagerne hertil. Begrundelsen bør tillade erhvervsbrugere, at fastslå, om der er mulighed for at gøre indsigelse mod afgørelsen, og dermed forbedre mulighederne for erhvervsbrugere med henblik på at søge effektive retsmidler, hvis det er nødvendigt. Desuden kræves det at en begrundelse skal bidrage til at forebygge eller afhjælpe enhver utilsigtet fjernelse af onlineindhold, der leveres af erhvervsbrugere, som tjenesteyderen fejlagtigt betragter som ulovligt indhold, i overensstemmelse med Kommissionens henstilling (EU) No 2018/334<sup>4</sup>. Begrundelsen bør oplyse formålet med grunden eller grundene for den trufne afgørelse, baseret på den begrundelse, som udbyderen havde fastsat på forhånd i sine vilkår og betingelser, på en forholdsmæssig måde og henvise til de specifikke omstændigheder, som førte til afgørelsen.
- (17) Klassificeringen af varer og tjenesteydelser fra 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. Udbydere af onlineformidlingstjenester 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 gøre dem i stand til at sammenligne forskellige udbyders rangordning. Begrebet hovedparameter bør forstås som en henvisning til alle generelle kriterier, procedurer, specifikke signaler der indarbejdes i algoritmer eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen. Beskrivelsen af de vigtigste parametre for rangordning bør også indeholde en redegørelse for enhver mulighed for erhvervsbrugere til aktivt at påvirke rangordenen mod vederlag, samt for de relative virkninger heraf. Denne beskrivelse bør give erhvervsbrugere en passende forståelse af, hvordan rangordningen tager hensyn til de særlige kendetegn for varer eller tjenesteydelser, der udbydes af virksomheden, og deres relevans for forbrugerne af de specifikke onlineformidlingstjenester.
- (18) Lignende har rangordning af websteder af udbydere af søgemaskiner, navnlig af de websteder, hvor virksomhederne tilbyder varer og tjenester til forbrugerne, en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og den kommercielle succes for brugere af virksomhedens websted. Udbydere af søgemaskiner bør derfor indeholde en beskrivelse af de vigtigste parametre til fastlæggelse af prioriteringen af alle indekserede websteder, herunder brugere af virksomhedens websted samt på andre websteder. Ud over egenskaberne for varer og tjenesteydelser, og deres relevans for forbrugerne, bør denne beskrivelse i tilfælde af søgemaskiner også give webstedets brugere mulighed for at få en tilstrækkelig forståelse af omfanget af designegenskaber for det brugte websted, såsom optimering til visning på mobile enheder. Hvis der ikke foreligger et kontraktforhold mellem udbydere af onlinesøgemaskiner og brugere af virksomhedens websted, bør beskrivelsen være tilgængelig for offentligheden på et iøjnefaldende og let tilgængeligt sted på den relevante onlinesøgemaskine. For at sikre forudsigelighed for brugerne af webstedet, bør beskrivelsen også holdes ajour, herunder muligheden for, at ændringer i de vigtigste parametre gøres let identificerbare.

---

<sup>4</sup> Kommissionens henstilling (EU) 2018/334 af 1.3.2018 om foranstaltninger til effektiv bekæmpelse af ulovligt indhold på nettet (EUT L 63 af 6.3.2018, s. 50).

Selvom leverandørerne under ingen omstændigheder er forpligtet til at røbe forretningshemmeligheder som defineret i direktiv (EU) 2016/943, fra Europa-Parlamentet og Rådet<sup>5</sup>, når de opfylder kravet om at offentliggøre de vigtigste rangordningsparametre, bør beskrivelsen som minimum baseres på faktiske data om relevansen af de anvendte rangordningsparametre.

- (19) Når en udbyder af onlineformidlingstjenester selv tilbyder visse varer eller tjenesteydelser til forbrugerne via deres egne formidlingstjenester, eller gør det via en erhvervsbruger, som den kontrollerer, kan udbyderen konkurrere direkte med andre erhvervsbrugere af de onlineformidlingstjenester, som ikke kontrolleres af udbyderen. I sådanne situationer er det navnlig vigtigt, at udbyderen af onlineformidlingstjenesten 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 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.
- (20) Evnen til at få adgang til og anvende data, herunder personoplysninger, kan åbne mulighed for en betydelig værdiskabelse i onlineplatformøkonomien. Det er derfor vigtigt, at udbydere af onlineformidlingstjenester forsyner erhvervsbrugere med 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 adgangsbetin- gelser, og ikke indebære en udtømmende beskrivelse af faktiske data, eller kategorier af data, for at gøre det muligt for erhvervsbrugere at forstå, om de kan benytte data for at forbedre deres værdiskabelse, herunder eventuelt at fastholde datatjenester leveret af tredjemand. Behandling af personoplysninger bør ske i henhold til forordning (EU) 2016/679 for Europa-Parlamentet og Rådet<sup>6</sup>.
- (21) Udbydere af onlineformidlingstjenester kan i visse tilfælde begrænse betingelser og vilkår for erhvervsbrugeres mulighed for at tilbyde varer eller tjenester til forbrugere på mere favorable betingelser på andre måder end gennem disse onlineformidlingstjenester. I disse tilfælde bør de pågældende udbydere angive grundene 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 anden EU-lovgivning eller medlemsstaternes lovgivning i overensstemmelse med EU-retten, herunder på områder som konkurrence og uretfærdig handelspraksis, og anvendelsen af sådanne love.
- (22) For at gøre det muligt for erhvervsbrugere, herunder dem, hvis anvendelse af de pågældende onlinereklameformidlingstjenester kan være blevet suspenderet eller afsluttet, har adgang til umiddelbare og effektive klagemuligheder, og udbydere af onlineformidlingstjenester bør indføre et internt system til behandling af klager. Dette system til intern behandling af klager skal sikre, at en betydelig andel af klager kan løses bilateralt af udbyderen af onlineformidlingstjenester og de relevante erhvervsbrugere. Desuden vil sikring af, at udbydere af onlineformidlingstjenester skal offentliggøre oplysninger om funktionen og effektiviteten af deres interne system til behandling af klager bør gøre erhvervsbrugere i stand til at forstå, hvilke problemer der kan opstå i forbindelse med

---

<sup>5</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 af 8. juni 2016 om beskyttelse af fortrolig knowhow og fortrolige forretningsoplysninger (forretningshemmeligheder) mod ulovlig erhvervelse, brug og videregivelse (EUT L 157 af 15.6.2016, s. 1).

<sup>6</sup> 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).

levering af forskellige onlineplatforme og -formidlingstjenester og muligheden for at nå frem til en hurtig og effektiv bilateral løsning.

- (23) 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, hvilket visse virksomheder kan forsøge på disse systemer. I andre tilfælde end alle eventuelle tilfælde med påstået manglende overholdelse af retslige forpligtelser i denne forordning, bør de interne klagebehandlingssystemer desuden ikke være åbne for klager, der kun vedrører ubetydelige negative virkninger for den pågældende erhvervsbruger. I betragtning af omkostningerne i forbindelse med opsætning og betjening af sådanne systemer, er det hensigtsmæssigt at undtage alle udbydere af onlineformidlingstjenester fra disse forpligtelser, som udgør små virksomheder, i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i Kommissionens henstilling 2003/361/EC<sup>7</sup>.
- (24) 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 identificere mæglere, som de er villige til at anvende. Mæglere der leverer deres tjenesteydelser fra et sted uden for Unionen bør kun identificeres, hvis det garanteres, at disse tjenesteydelser på ingen måde fratager de berørte erhvervsbrugere enhver retslig beskyttelse i henhold til EU-lovgivningen eller medlemsstaternes nationale lovgivning, herunder kravene i denne forordning og den gældende lovgivning vedrørende beskyttelse af personoplysninger og forretningshemmeligheder. For at være tilgængelige, retfærdige, og så hurtige og effektive som muligt, skal disse mæglere opfylde visse fastlagte kriterier.
- (25) 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. Denne andel bør dog aldrig være mindre end halvdelen af disse omkostninger.
- (26) For at lette bilæggelsen af tvister vedrørende levering af onlineformidlingstjenester ved hjælp af mægling i Unionen bør Kommissionen tilskynde oprettelse af specialiserede formidlingsorganisationer, som ikke findes i øjeblikket. Inddragelse af mæglere med ekspertviden indenfor onlineformidlingstjenester, onlinesøgemaskiner samt inden for specifikke industrisektorer, hvor disse tjenesteydelser leveres, bør tilføje den tillid begge parter har til mæglingsprocessen og bør øge sandsynligheden for, at denne proces fører til et hurtigt, retfærdigt og tilfredsstillende resultat.
- (27) 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 brugere af virksomhedens websted handler individuelt og gennemsigtigt. For at sikre en effektiv anvendelse af denne forordning, bør organisationer og foreninger, der repræsenterer erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted, ligesom visse offentlige organer i medlemsstaterne, bør gives mulighed for at anlægge søgsmål ved de nationale domstole. Sådanne sagsanlæg ved nationale domstole bør sigte mod at standse eller forbyde overtrædelser af reglerne fastsat i denne forordning, og forhindre fremtidig skade, der kan underminere bæredygtige forretningsforbindelser indenfor onlineplatformøkonomien. For at sikre, at sådanne organisationer eller foreninger kan udøve denne ret effektivt og på en passende måde, bør de opfylde visse kriterier. I betragtning af den særlige

<sup>7</sup> Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6.5.2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).

status for de relevante offentlige organer i medlemsstaterne, når disse organer er blevet oprettet, bør det kun være et krav, at disse er blevet specifikt pålagt, i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i den nationale lovgivning, ved 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 rettighederne for de erhvervsbrugere og brugere af virksomhedens websted for at tage retslig handling på et individuelt grundlag.

- (28) 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 opmuntres. 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 mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder.
- (29) Kommissionen bør med regelmæssige mellemrum evaluere denne forordning, navnlig med henblik på at afgøre, om der er behov for ændringer med henblik på relevant teknologisk eller kommerciel udvikling.
- (30) 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 handicap<sup>8</sup>.
- (31) Da målet for denne forordning nemlig er at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervs-klima på det indre marked, ikke kan opnås i tilstrækkelig grad af medlemsstaterne, men kan på grund af dens omfang og virkninger bedre opnås på EU-plan; kan unionen 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 ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (32) Det er hensigtsmæssigt at præcisere, at denne forordning ikke berører anvendelsen af de relevante bestemmelser i EU-retten, der var gældende inden for retsligt samarbejde i civilretslige spørgsmål, konkurrence, forbrugerbeskyttelse, e-handel og finansielle tjenesteydelser.
- (33) Denne forordning tilstræber navnlig at sikre fuld respekt for retten til adgang til effektive retsmidler og til en retfærdig rettergang og fremmer anvendelsen af friheden til at levere en virksomhed, fastsat i artikel 47 og artikel 16 rettighedsbrevet om grundlæggende rettigheder i Den Europæiske Union —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

### *Artikel 1*

#### **Genstand og anvendelsesområde**

1. I denne forordning fastsættes regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og brugere af virksomhedens websted, hvad angår onlinesøgemaskiner får passende gennemsigtighed og effektive klagemuligheder.
2. Denne forordning finder anvendelse på onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, der leveres eller tilbydes til henholdsvis erhvervsbrugere og brugere af virksomhedens websted, der er

---

<sup>8</sup> FN's konvention om rettigheder for personer med handicap (UNCRPD) kan findes på: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

etableret eller har deres bopæl i Unionen, som via onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som befinder sig i Unionen, uanset etableringssted eller bopæl for udbyderne af disse tjenester.

## Artikel 2

### Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- (1) "erhvervsbruger": 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) der er tale om informationssamfundstjenester som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) nr. 2015/1535<sup>9</sup>
  - (b) de gør det muligt for erhvervsbrugere at udbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at fremme iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og almindelige forbrugere, uanset hvor disse transaktioner finder sted
  - (c) de leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktlige forhold mellem på den ene side udbyderen af disse tjenester og, på den anden side, både disse erhvervsbrugere og de forbrugere, som disse erhvervsbrugere tilbyder deres varer eller tjenesteydelser til
- (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 foretage søgninger på principielt alle websteder eller websteder på et bestemt sprog på grundlag af en forespørgsel om et hvilket som helst emne ved hjælp af et søgeord, en sætning eller andet input, og som fremviser links, 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) "bruger af virksomhedens websted": enhver fysisk eller juridisk person, som gør brug af websteder, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession
- (8) "rangordning": den relative betydning af de varer eller tjenesteydelser, der tilbydes til erhvervsbrugere via onlineformidlingstjenester eller til websteder indekseret for brugerne af onlinesøgemaskiner, som præsenteret, organiseret eller meddelt de forbrugere af udbydere af onlineformidlingstjenester eller af udbydere af søgemaskiner, uanset de teknologiske midler, der anvendes til en sådan præsentation, organisation eller kommunikation
- (9) "kontrol": ejerskabet af, eller muligheden for at udøve afgørende indflydelse, jf. artikel 3, stk. 2, i Rådets forordning (EF) nr. 139/2004<sup>10</sup>

<sup>9</sup> 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).

- (10) "vilkår og betingelser": alle de vilkår, betingelser, klausuler og andre oplysninger, uanset deres betegnelse eller form, som regulerer kontraktforholdet mellem udbyderen af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere, og som fastsættes ensidigt af udbyderen af onlineformidlingstjenester.

### *Artikel 3*

#### **Vilkår og betingelser**

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal sikre, at deres vilkår og betingelser:
  - (a) er udarbejdet i et klart og utvetydigt sprog
  - (b) er let tilgængelige for erhvervsbrugere i alle faser af deres kommercielle forbindelser med udbyderen af onlineformidlingstjenester, herunder i fasen forud for aftaleindgåelse
  - (c) fastsætter objektive årsager til beslutninger om at suspendere eller ophæve deres onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere, helt eller delvist.
2. Vilkår og betingelser eller særlige bestemmelser heri, som ikke er i overensstemmelse med kravene i stk. 1, er ikke bindende for den pågældende erhvervsbruger, når en sådan manglende overholdelse konstateres af en kompetent retsinstans.
3. Udbydere af onlineformidlingstjenester meddeler de berørte erhvervsbrugere enhver påtænkt ændring af deres vilkår og betingelser.

De påtænkte ændringer gennemføres ikke før udløbet af en frist, som er rimelig og i rimeligt forhold til arten og omfanget af de planlagte ændringer og deres konsekvenser for den pågældende erhvervsbruger. Denne periode skal være på mindst 15 dage fra den dato, hvor udbyderen af onlineformidlingstjenester meddeler de berørte erhvervsbrugere de planlagte ændringer.

Den pågældende bruger kan enten ved hjælp af en skriftlig erklæring eller en klar bekræftelse, give afkald på den frist, der er nævnt i andet afsnit.
4. Ændringer af vilkår og betingelser foretaget af en udbyder af onlineformidlingstjenester i strid med bestemmelserne i stk. 3 er ugyldige.
5. Stk. 3 finder ikke anvendelse, når en udbyder af onlineformidlingstjenester er underlagt en lovmæssig forpligtelse til at ændre sine vilkår og betingelser på en måde, som gør det umuligt at overholde den frist, der henvises til i stk. 3, andet afsnit.

### *Artikel 4*

#### **Suspension og ophævelse**

1. Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter at suspendere eller opsig alle eller en del af leveringen af de pågældende onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger, modtager den pågældende erhvervsbruger uden forsinkelse en begrundelse for denne beslutning.
2. Den begrundelse, der henvises til i stk. 1, indeholder en henvisning til de konkrete kendsgerninger eller omstændigheder, der førte til udbyderen af onlineformidlingstjenesternes beslutning, samt en henvisning til gældende saglig grund eller begrundelse for denne beslutning, der henvises til i artikel 3, stk. 1, litra c).

---

<sup>10</sup> Rådets forordning (EF) nr. 139/2004 af 20. januar 2004 om kontrol med fusioner og virksomhedsovertagelser (EUT L 24 af 29.1.2004, s. 1).

## Artikel 5

### Rangorden

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

Hvis de vigtigste parametre omfatter muligheden for at påvirke rangordenen mod enhver direkte eller indirekte betaling af vederlag foretaget af erhvervsbrugere til udbyderen af onlineformidlingstjenester, inkluderer udbyderen af onlineformidlingstjenester også en beskrivelse af disse muligheder og et sådant vederlags betydning for rangordenen i deres vilkår og betingelser.
2. Udbydere af onlinesøgemaskiner opgiver de vigtigste parametre for afgørelse af rangordenen for erhvervsbrugere af virksomhedens websted ved at levere en let og offentligt tilgængelig beskrivelse af deres onlinesøgemaskiner på et klart og utvetydigt sprog. De sørger for at ajourføre denne beskrivelse.
3. De beskrivelser, der henvises til i stk. 1 og 2, skal være tilstrækkelige til at give erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted en passende forståelse af om, og i givet fald hvordan og i hvilket omfang, rangordensmekanismen 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 brugere af virksomhedens websted.
4. Udbydere af onlineformidlingstjenester og udbydere af onlinesøgemaskiner er i forbindelse med overholdelsen af kravene i denne artikel ikke forpligtet til at røbe forretningshemmeligheder, jf. artikel 2, stk. 1, i direktiv (EU) 2016/943.

## Artikel 6

### 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 på den ene side produkter eller tjenesteydelser, der udbydes til forbrugerne via disse onlineformidlingstjenester, enten af selve tjenesteyderen eller enhver erhvervsbruger, som denne tjenesteyder kontrollerer, og på den anden side andre erhvervsbrugere.
2. Den beskrivelse, der henvises til i stk. 1, omfatter som minimum, hvor det er relevant, enhver forskelsbehandling via specifikke foranstaltninger truffet af, udbyderen af onlineformidlingstjenester eller dennes adfærd i forbindelse med følgende:
  - (a) adgang, som udbyderen, eller en erhvervsbruger, som udbyderen har kontrol over, kan have til alle personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere opgiver med henblik på anvendelse af den pågældende onlineformidlingstjeneste, eller som genereres gennem levering af disse tjenesteydelser
  - (b) rangorden
  - (c) ethvert direkte eller indirekte vederlag for benyttelse af de pågældende onlineformidlingstjenester

- (d) betingelserne for adgang til eller brug af tjenester, der er direkte forbundet med eller underlagt de pågældende onlineformidlingstjenester.

#### *Artikel 7*

##### **Adgang til oplysninger**

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal inkludere en beskrivelse af den tekniske og kontraktmæssige adgang eller manglen derpå i deres vilkår og betingelser, for erhvervsbrugeres adgang til personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere opgiver til anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som er genereres gennem levering af disse tjenester.
2. Gennem beskrivelsen der henvises til i stk. 1, skal udbydere af onlineformidlingstjenester på passende vis mindst informere erhvervsbrugere om følgende:
  - (a) Om udbyderen af onlineformidlingstjenester har adgang til personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere leverer til brug af disse tjenesteydelser, 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 erhvervsbrugere opgiver i forbindelse med deres anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester eller genereres gennem levering af disse tjenester til erhvervsbrugere og forbrugerne af de pågældende varer eller tjenesteydelser, og i så fald, hvilke kategorier af sådanne data, og på hvilke betingelser;
  - (c) Hvorvidt, ud over kravene i (b), brugeren har adgang til personoplysninger eller andre data, eller begge, herunder i sammenfattet form, som leveres eller genereres gennem levering af onlineformidlingstjenester for alle erhvervsbrugere og forbrugere, og i så fald, hvilke kategorier af sådanne data, og på hvilke betingelser.

#### *Artikel 8*

##### **Restriktioner for at tilbyde forskellige betingelser på andre måder**

1. Når leveringen af deres tjenester og udbydere af onlineformidlingstjenester 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 omfatter de vigtigste økonomiske, handelsmæssige eller juridiske betragtninger for 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-bestemmelser eller nationale bestemmelser, der er i overensstemmelse med EU-retten, og som udbydere af onlineformidlingstjenester er underlagt.



## Artikel 9

### Internt system til behandling af klager

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

Internt system til behandling af klager, som skal være let tilgængelige for erhvervsbrugere. Det skal gøre det muligt for dem at indgive klager direkte mod den pågældende tjenesteyder vedrørende følgende problemer:

- (a) Påstået manglende overholdelse af alle den pågældende leverandørs juridiske forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og som har negative konsekvenser for klageren;
  - (b) Teknologiske spørgsmål, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og klageren, som har en negativ indvirkning på en ikke ubetydelig måde;
  - (c) Foranstaltninger, der er truffet eller adfærd hos den pågældende virksomhed, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og klageren, som har en negativ indvirkning på en ikke ubetydelig måde.
2. Som en del af deres interne system til behandling af klager, skal udbydere af onlineformidlingstjenester:
    - (a) Tage behørigt hensyn til klager og opfølgningen, som de måtte have brug for at tillægge klagen for i tilstrækkelig grad at behandle problemer på en måde, der er forholdsmæssig i forhold til vigtigheden og kompleksiteten af dette problem;
    - (b) Behandle klager hurtigt og effektivt under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem.
    - (c) Meddeler klageren resultatet af den interne klagebehandling, på en individualiseret måde og udarbejdet på et klart og utvetydigt sprog.
  3. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal inkludere alle relevante oplysninger om adgang til og funktionen af deres interne system til behandling af klager i deres vilkår og betingelser.
  4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal hvert år udarbejde og gøre oplysninger om funktion og effektivitet af deres interne system til behandling af klager let tilgængelige for offentligheden.

Denne information skal indeholde det samlede antal klager, genstanden for klagepunkter, perioden der er nødvendig for at behandle klagerne og træffe en afgørelse vedrørende klagerne.
  5. Bestemmelserne i denne artikel finder ikke anvendelse for udbydere af onlineformidlingstjenester, der er små virksomheder som defineret i artikel 2(2) i bilaget til Kommissionens henstilling 2003/361/EC<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6.5.2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).

## Artikel 10

### Mægling

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal identificere en eller flere forligsmænd i deres vilkår og betingelser, som de er parate til at forpligte til at forsøge at opnå enighed med erhvervsbrugere om udenretslig bilæggelse af tvister mellem udbyderen og erhvervsbrugeren, der opstår i forbindelse med leveringen af onlineformidlingstjenester, herunder klager, der ikke kunne løses ved hjælp af det interne system til behandling af klager, som der henvises til i artikel 9.

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

2. Mæglere, der henvises til i stk. 1, skal opfylde følgende krav:
  - (a) De er upartiske og uafhængige;
  - (b) Deres tjenester er overkommelige i pris for en gennemsnitlig erhvervsbruger af de pågældende onlineformidlingstjenester;
  - (c) De er i stand til at levere deres tjenesteydelser på i overensstemmelse med vilkår og betingelser, der regulerer kontraktforholdet mellem udbyderen af onlineformidlingstjenester og den pågældende erhvervsbruger;
  - (d) De er let tilgængelige, enten fysisk på etableringssted eller på erhvervsbrugers bopæl eller ved fjernadgang, der anvender kommunikationsteknologier;
  - (e) De er i stand til at levere deres tjenesteydelser uden unødigt forsinkelse;
  - (f) De har en tilstrækkelig forståelse af almindelige kommercielle forbindelser mellem virksomheder, hvilket giver dem mulighed for at bidrage effektivt til at forsøge at bilægge tvisterne.
3. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal engagere sig i god tro i et forsøg på at opnå enighed gennem mægling af mæglere, som de identificerede i overensstemmelse med stk. 1, med henblik på at nå frem til en aftale om bilæggelse af tvisten.
4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal bære en rimelig andel af de samlede produktionsomkostninger 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. Men leverandører af onlineformidlingstjenester skal i alle tilfælde afholde mindst halvdelen af de samlede omkostninger.
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 under eller efter mæglingsprocessen.

## Artikel 11

### Specialiserede mæglere

Kommissionen skal tilskynde udbydere af onlineformidlingstjenester samt organisationer og foreninger, der repræsenterer dem individuelt eller i fællesskab, at oprette en eller flere organisationer, der tilbyder mæglingsydelser, som opfylder kravene angivet i artikel 10, stk. 2, specielt med henblik på 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 12

### Retslige procedurer på grundlag af repræsentative organisationer eller foreninger og offentlige organer

1. Organisationer og foreninger, som har en legitim interesse i at repræsentere erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted, samt offentlige organer, der er etableret i medlemsstaterne, har ret til at indbringe en sag for de 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 af udbydere af onlineformidlingstjenester eller af udbydere af onlinesøgemaskiner af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.
2. Organisationer eller foreninger skal kun have den ret, der henvises til i stk. 1, hvis de på tidspunktet for anlæggelsen af søgsmålet opfylder alle følgende krav:
  - (a) De er retmæssigt oprettet i henhold til en medlemsstats lovgivning;
  - (b) De forfølger mål, der er i den offentlige interesse for gruppen af erhvervsbrugere eller brugere af virksomhedens websted de repræsenterer;
  - (c) De er af almennyttig karakter.

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

3. Den i stk. 1 omhandlede ret berører ikke rettigheder til erhvervsbrugere og brugere af virksomhedens websted til individuelt at anlægge sag ved de kompetente nationale domstole i overensstemmelse med de lovgivningsmæssige bestemmelser i den medlemsstat, hvor sagen er anlagt, til at afhjælpe eventuelle manglende overholdelse af udbydere af onlineformidlingstjenester af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.

## Artikel 13

### Adfærdskodekser

1. Kommissionen tilskynder til udarbejdelse af adfærdskodekser, som udbydere af onlineformidlingstjenester og af organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, skal bidrage til en korrekt anvendelse af denne forordning under hensyntagen til de forskellige sektors særlige forhold, hvor onlineformidlingstjenester leveres, samt de specifikke karakteristika for mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder.

2. Kommissionen tilskynder til udarbejdelse af adfærdskodekser, som udbydere af onlinesøgemaskiner og fra organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, skal bidrage til en korrekt anvendelse af artikel 5(2) og (3).

#### *Artikel 14*

#### **Gennemgang**

1. Senest den [*dato: tre år efter datoen for denne forordnings ikrafttræden*] 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 at vurdere overholdelsen og indvirkningen på onlineplatformøkonomien i de forpligtelser, der er fastsat i artiklerne 5, 6, 7 og 8, og om supplerende regler, herunder om håndhævelse af kontrakter, kan være nødvendige for at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervs-klima på det indre marked.
3. Medlemsstaterne skal fremlægge alle relevante oplysninger, som Kommissionen kan kræve med henblik på udarbejdelse af den rapport, der henvises til i stk. 1.
4. I forbindelse med gennemførelsen af evalueringen af denne forordning skal Kommissionen tage hensyn til de udtalelser og rapporter, der forelægges af gruppen af eksperter for Observatoriet for onlineplatformøkonomi er oprettet i henhold til Kommissionens afgørelse C(2018) 2393. Den skal også tage hensyn til indholdet og funktionen af alle adfærdskodekser, som der henvises til i artikel 13, hvis det er relevant.

#### *Artikel 15*

#### **Ikrafttræden og anvendelse**

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.
2. Den anvendes fra [*dato: seks måneder efter dagen for dens offentliggørelse*].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i alle medlemsstater.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formanden*

*På Rådets vegne*  
*Formanden*