



▼B▼C1**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU)  
2019/1150****af 20. juni 2019****om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for  
erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester**▼B

(EØS-relevant tekst)

*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 udbydere 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 civilretlige 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

**▼B**

- 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) 2015/1535 <sup>(1)</sup>
  - 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 indgår
  - 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) »*virksomhedswebstedsbruger*«: 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. 139/2004 <sup>(2)</sup>

<sup>(1)</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).

<sup>(2)</sup> 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).

**▼B**

- 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.

**▼B**

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.

**▼B**

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 erhvervsbrugereren 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 erhvervsbrugereren, herunder give erhvervsbrugereren 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.

**▼B**

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 virksomhedswebstedbrugere 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 virksomhedswebstedbruger, som udbyderen har kontrol over, kan have til personoplysninger eller andre data eller begge dele som erhvervsbrugere, virksomhedswebstedbrugere 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 virksomhedswebstedbrugere
- 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 virksomhedswebstedbrugere, 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 erhvervsbrugere



**▼B**

- 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 erhvervsbrugeren 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 erhvervsbrugeren anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som genereres gennem levering af disse tjenesteydelser til denne erhvervsbruger og forbrugerne af erhvervsbrugeren 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 erhvervsbrugere 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.

**▼B***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.

**▼B**

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.

**▼B**

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 finansiel 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 mæglingstjenester, 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 virksomhedswebstedbrugere, 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.

**▼B**

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.

**▼B**

9. Den i stk. 1 omhandlede ret berører ikke den ret, som erhvervsbrugere og virksomhedswebstedsbrugere 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 virksomhedswebstedsbrugere. 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 sektors 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 vidstrækning.

*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.

**▼B**

2. Den første evaluering af denne forordning gennemføres navnlig med henblik på følgende:
- at vurdere overholdelsen og indvirkningen på onlineplatformøkonomien af de forpligtelser, der er fastsat i artikel 3-10
  - at vurdere virkningen og effektiviteten af eventuelt fastlagte adfærdskodekser med henblik på at forbedre retfærdigheden og gennemsigtigheden
  - 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
  - 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
  - at vurdere virkningen af denne forordning på eventuelle ubalancer i forholdet mellem udbydere af operativsystemer og deres erhvervsbrugere
  - 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 onlineplatformøkonomien. 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**

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

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